Risultati del sondaggio Briga-Domodossola 2024

BPMC

Posizione iniziale

Per soddisfare i requisiti contrattuali dell'AMP e ottimizzare il servizio BLS, una volta all'anno viene effettuata un'indagine sulla soddisfazione dei clienti sulla tratta Briga-Domodossola.

Il questionario si basa sui temi di indagine definiti nell'allegato 3 del contratto.

Disegno del sondaggio

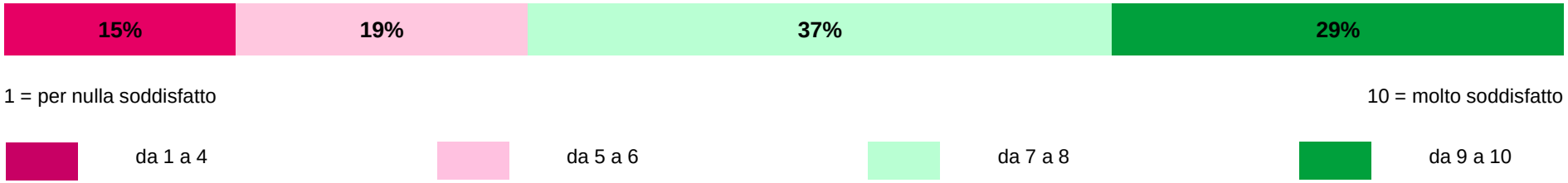
Metodo: sondaggio online

Reclutamento: via volantino (accompagnato di biscotti Kambly) sul marciapiede a Briga e sul treno, 21 ottobre 2024 dalle ore 17.00 a 18.20.

Partecipanti al sondaggio: 283 persone

Soddisfazione complessiva all'estremità inferiore dell'intervallo di accettabilità

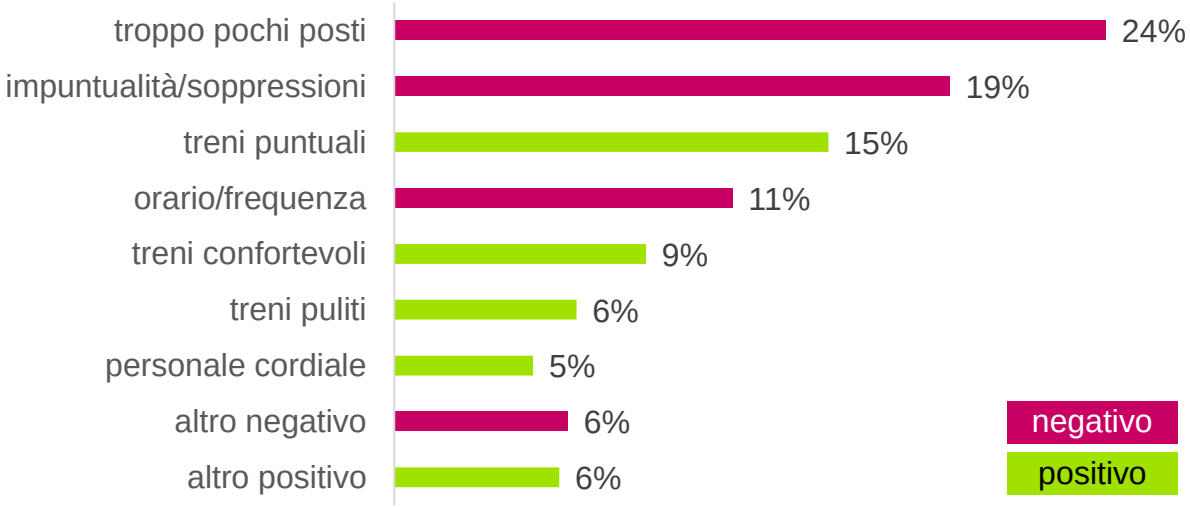
Domanda: Quanto sei soddisfatto complessivamente dell'esperienza di viaggio sui treni BLS sulla linea Briga-Domodossola? (n=283)



Valore medio

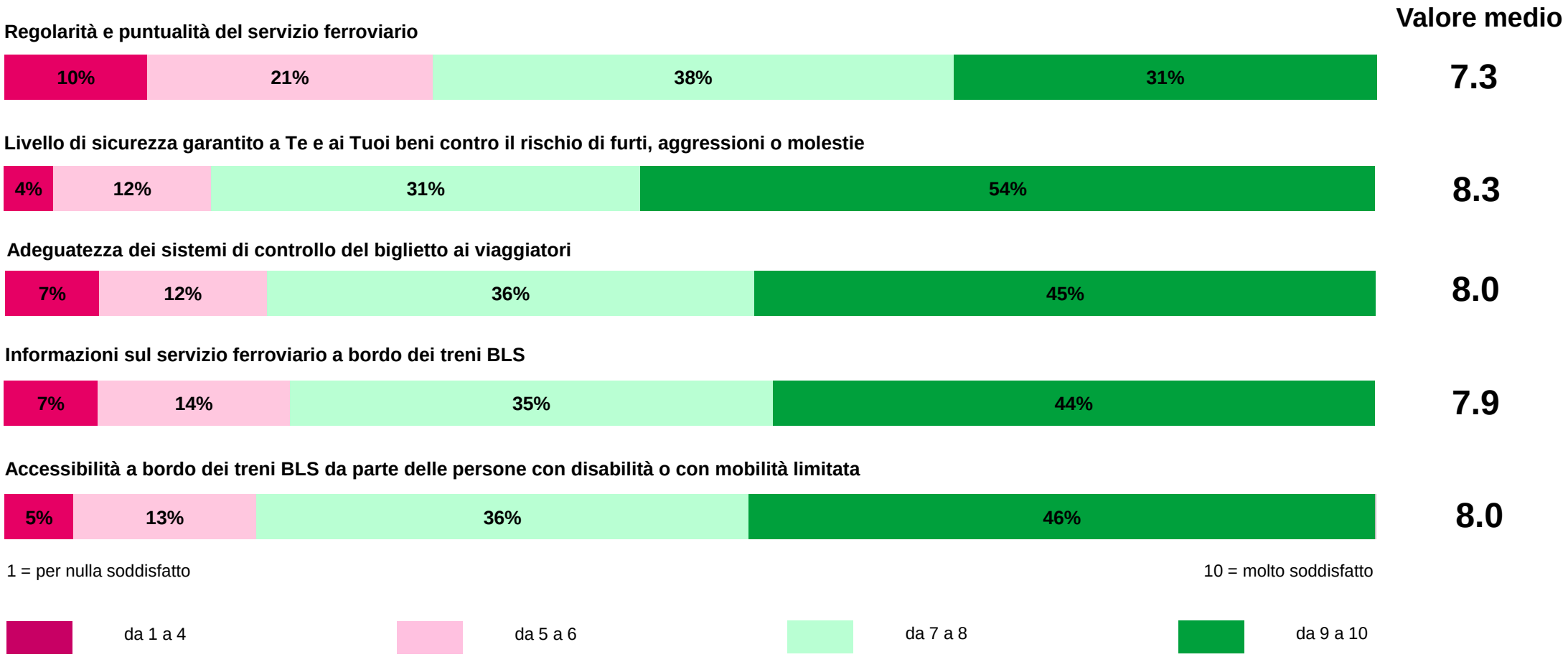
7.0

Domanda: Indicaci brevemente il perché (n=340 motivi):



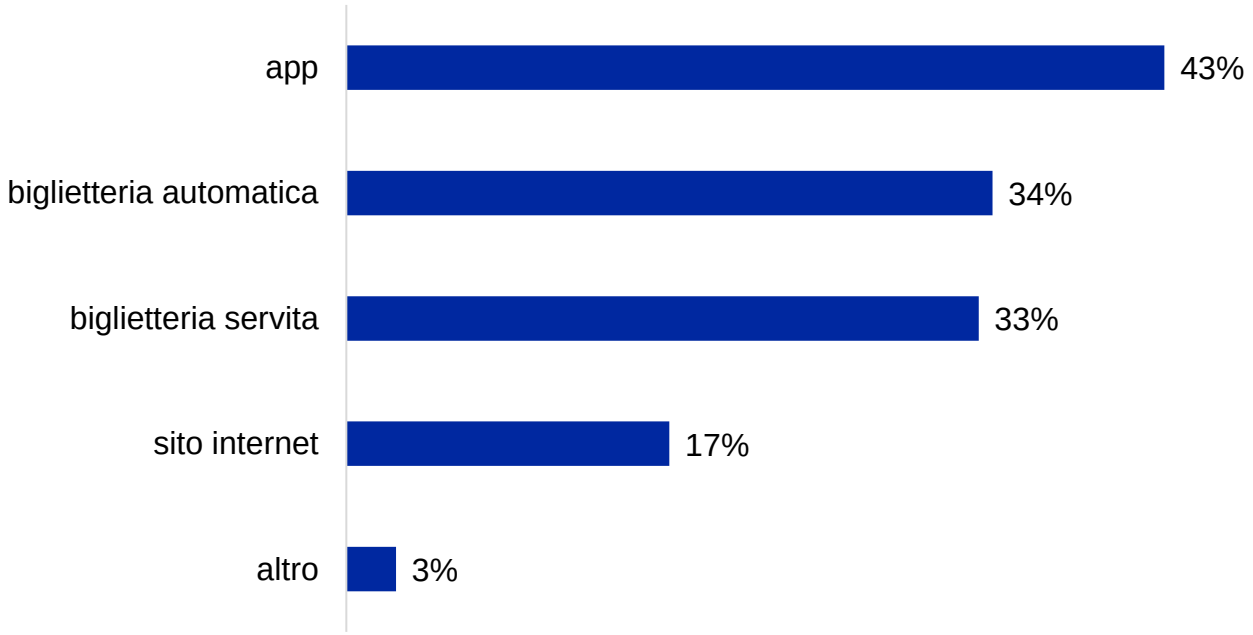
Alto livello di soddisfazione per i vari aspetti del viaggio

Domanda: Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di BLS sulla linea Briga-Domodossola? (n=279)



La maggior parte dei biglietti e degli abbonamenti viene acquistata tramite un’app

Domanda: Quali canali utilizzi per acquistare il biglietto o l'abbonamento per la tratta Briga-Domodossola? (n=276)



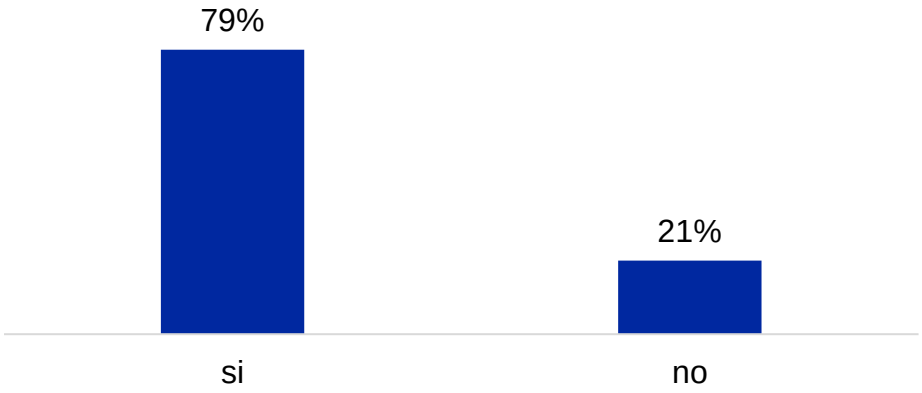
I viaggiatori sono molto soddisfatti dei punti vendita a terra e anche dell'app

Domanda: Quanto sei soddisfatto della disponibilità dei punti vendita a terra (biglietterie servite o automatiche)? (n=160)

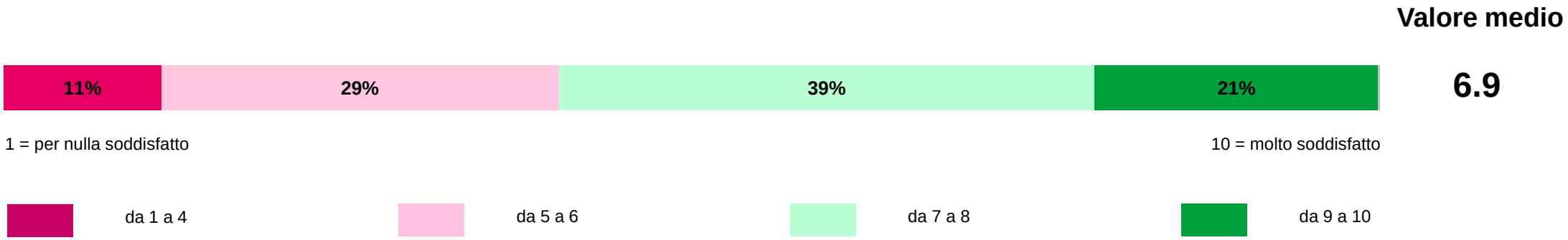
Domanda: Quanto sei soddisfatto della facilità di acquisto per via telematica sul sito internet o su una delle app disponibili? (n=150)

In caso di inconvenienti, i viaggiatori non sono sempre soddisfatti delle informazioni fornite dalla BLS

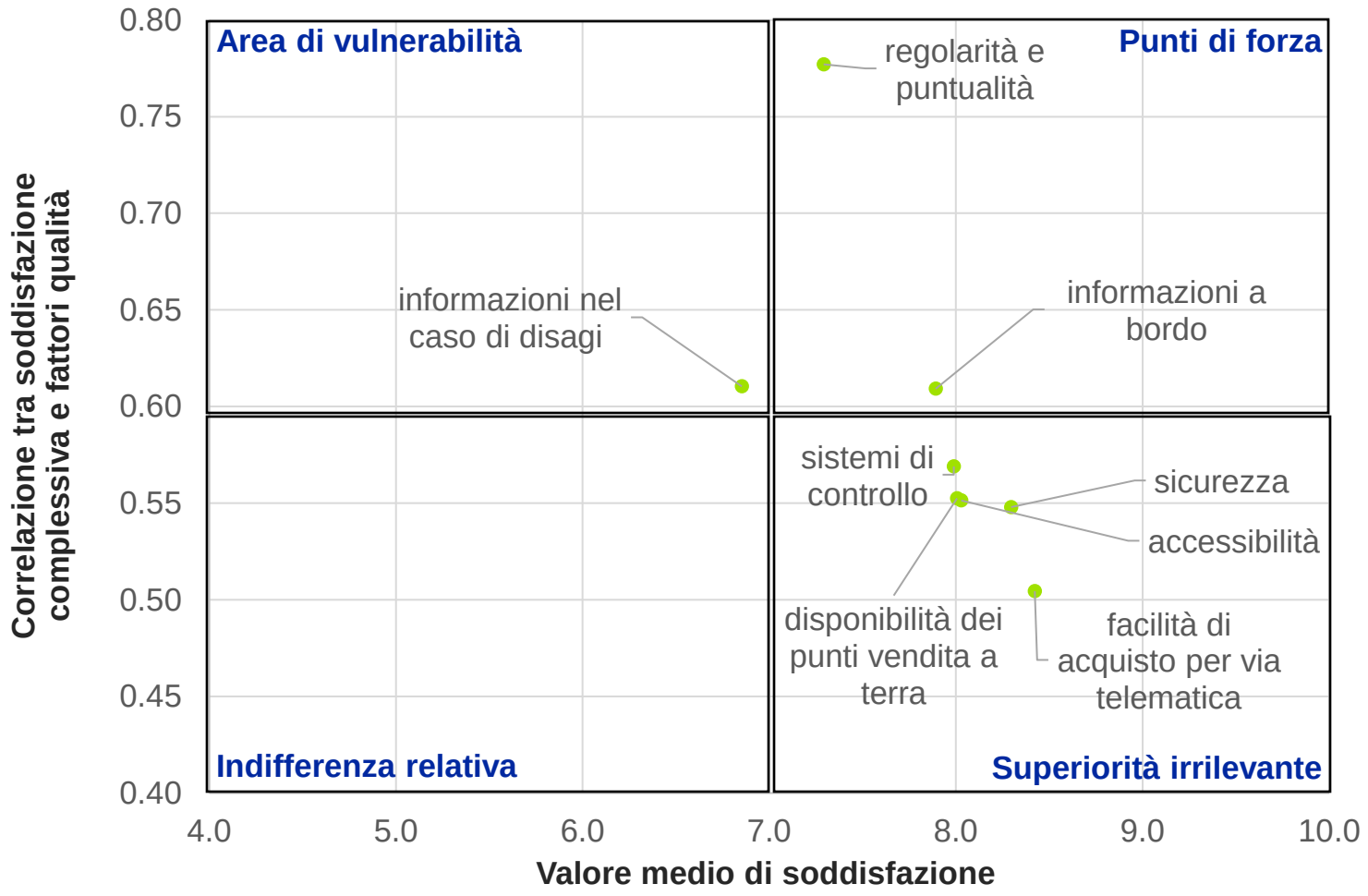
Domanda: Nell'ultimo anno, hai subito disagi (ritardi o cancellazioni di treni) sulla tratta BLS Briga-Domodossola (n=277)



Domanda: Quanto sei soddisfatto delle informazioni fornite dalla BLS nelle situazioni precedentemente indicate? (n=218)



Matrice delle priorità



Commenti / misure per area di vulnerabililtà

Informazioni nel caso di disagi:
Sui lavori e la chiusura totale ad agosto BLS ha informato in modo molto più ampio e approfondito che in altri casi simili. Per le informazioni nelle stazioni è responsabile il gestore dell'infrastruttura. Da primavera 2025 sugli schermi nei treni verranno proiettate delle informazioni più ampie nel caso di disagi, inoltre la clientela potrà attivare una messaggeria Push sul proprio cellulare.

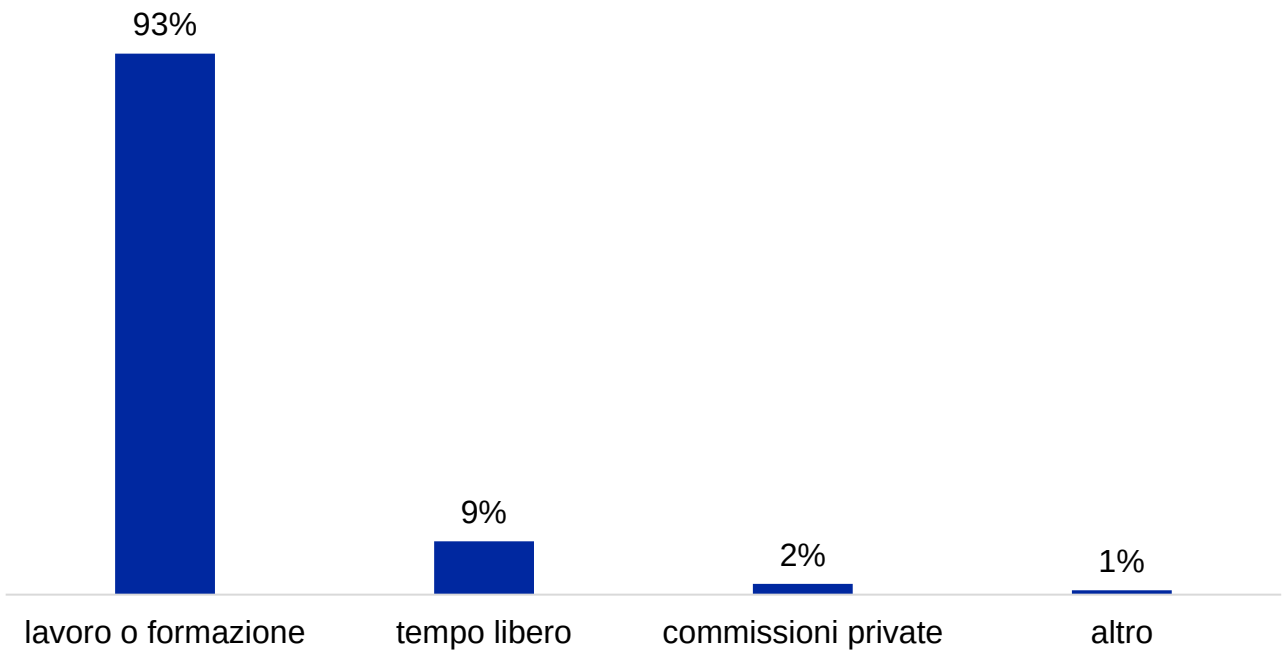
Puntualità:
La chiusura totale con servizio sostitutivo ad agosto potrebbe aver influenzato negativamente la percezione die clienti (tempi di percorrenza complessivamente più lunghi, cambio ad Iselle). Il paragone del valore della puntualità di settembre 2023 vs. 2024 mostra tuttavia un miglioramento.

La chiusura parziale di ¼ della galleria del Sempione dal 3.2.25 al 27.7.25 restringe ulteriormente le possibilità di manovra nell'orario. Pertanto ritardi di altri treni potranno avere ripercussioni negative più dirette sui nostri treni. Ci aspetta quindi una fase delicata.

Dati demografici

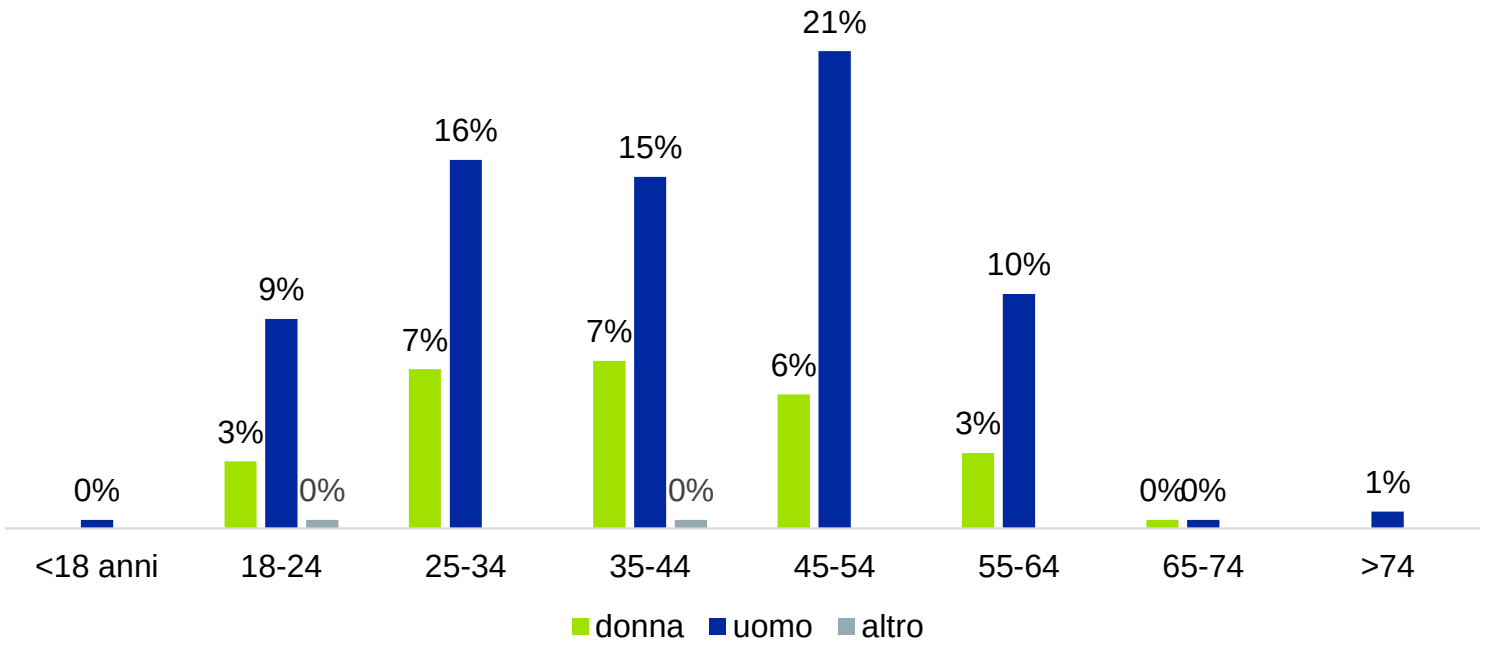
La maggior parte delle persone viaggia su questo percorso perché lavora o segue una formazione

Domanda: Motivo del viaggio sulla tratta Briga – Domodossola (n=274)



L'età e il sesso sono quelli tipici del gruppo target intervistato

Domande: La Tua età / Con quale genere Ti identifichi? (n=275)

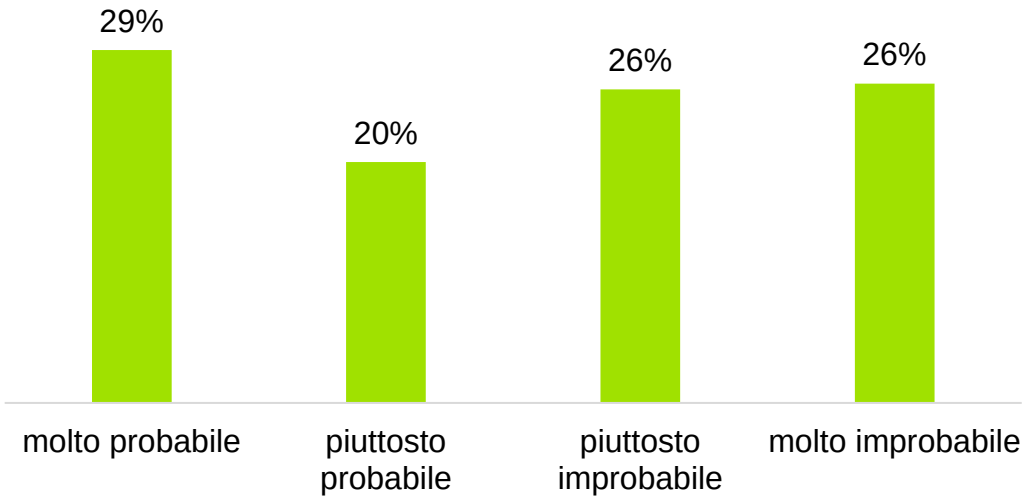


Interesse per ulteriori collegamenti tra Briga e Domodossola

La metà dei frontalieri utilizzerebbe probabilmente un nuovo collegamento mattutino da Domodossola a Briga

Nuovo collegamento n. 1:

Domanda: Quanto è probabile che Tu o persone nel Tuo giro di conoscenze utilizzino regolarmente questo nuovo collegamento? (n=219)



Interpretazione

Il collegamento con arrivo a Brig alle 7.33 amplia l'offerta di andata per i lavoratori transfrontalieri il weekend e durante i giorni festivi.

L'accettazione di un nuovo collegamento per i pendolari è data dal fatto che il 50% dei pendolari transfrontalieri utilizzerebbe questo nuovo servizio.

La nuova offerta si rivolgerebbe principalmente ai pendolari che lavorano nel settore alberghiero e negli impianti di risalita, dove il lavoro viene svolto regolarmente anche nei fine settimana e nei giorni festivi.

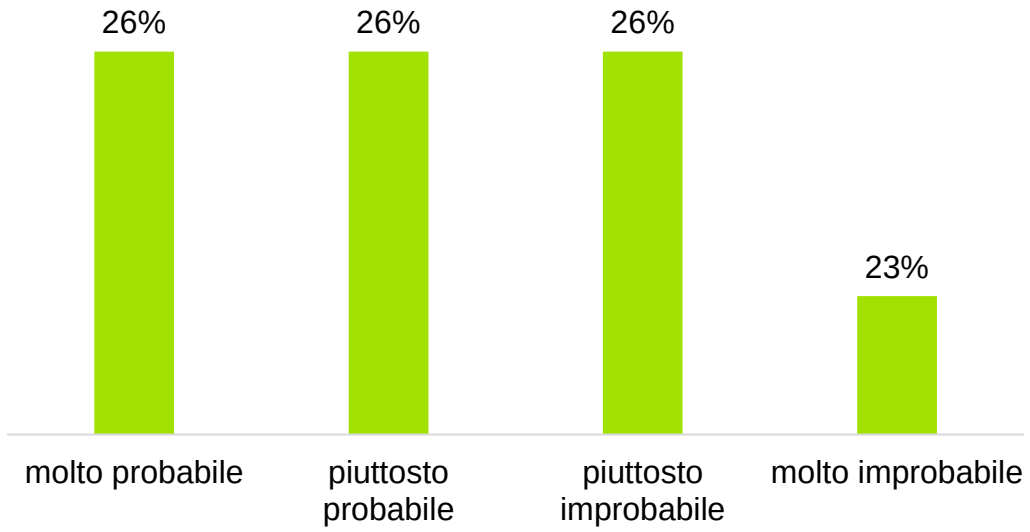
I dipendenti dell'edilizia, del commercio e delle vendite utilizzerebbero il nuovo collegamento, soprattutto il sabato.

La metà dei frontalieri utilizzerebbe probabilmente un nuovo collegamento serale da Briga a Domodossola

Nuovo collegamento n. 2:

Sabato, Domenica e giorni festivi	
18:22	Brig
	RE 1
18:54	Domodossola (I)

Domanda: Quanto è probabile che Tu o persone nel Tuo giro di conoscenze utilizzino regolarmente questo nuovo collegamento? (n=219)



Interpretazione

Il collegamento con arrivo a Domodossola alle 18.54 amplia l'offerta di ritorno per i lavoratori transfrontalieri il weekend e durante i giorni festivi.

L'accettazione di un nuovo collegamento per i pendolari è data dal fatto che il 50% dei pendolari transfrontalieri utilizzerebbe questo nuovo servizio.

La nuova offerta si rivolgerebbe principalmente ai pendolari che lavorano nel settore alberghiero e negli impianti di risalita, dove il lavoro viene svolto regolarmente anche nei fine settimana e nei giorni festivi.

I dipendenti dell'edilizia, del commercio e delle vendite utilizzerebbero il nuovo collegamento, soprattutto il sabato.

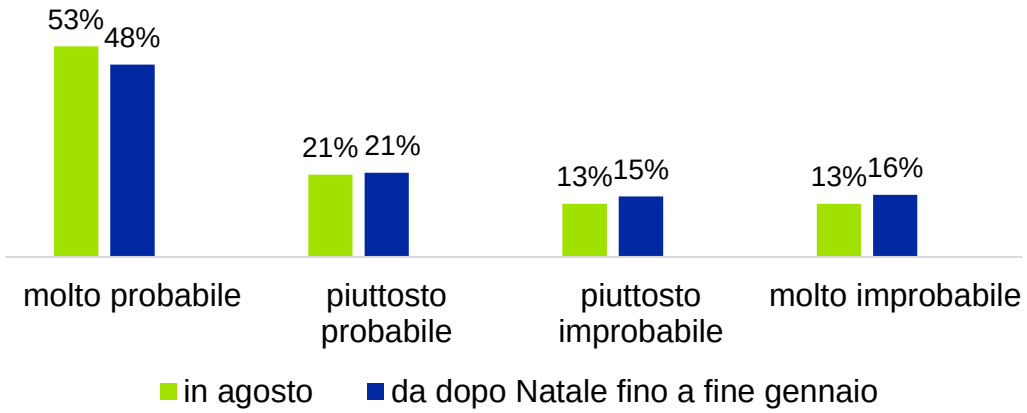
Tre quarti dei frontalieri utilizzerebbero probabilmente il collegamento alle 5:54 da Domodossola in agosto. Due terzi l'utilizzerebbero da dopo Natale a fine gennaio.

Nuovo collegamento n. 3:

In agosto e da dopo Natale fino a fine gennaio

- 05:54 Domodossola (I)
- 06:26 Brig
- 06:33 Visp

Domanda: Quanto è probabile che Tu o persone nel Tuo giro di conoscenze utilizzino regolarmente questo nuovo collegamento? (n=218)



Interpretazione

La crescita della domanda è pronunciata. Nell'anno in corso è stata del 20%. Questa tendenza positiva continuerà.

Finora, l'interruzione dell'offerta del treno supplementare in agosto e dopo Natale aveva senso. Tuttavia, la forte crescita della domanda giustifica un ampliamento del servizio o l'esercizio integrale del treno pendolare durante tutto l'anno.

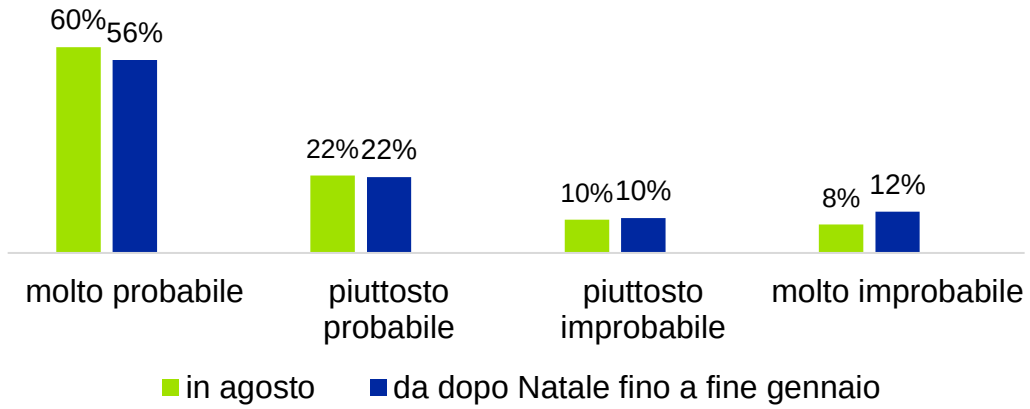
Il feedback dei clienti dimostra l'accettazione e il desiderio di questo ampliamento dell'offerta.

80 percento dei frontalieri utilizzerebbero probabilmente il collegamento alle 17:36 da Briga in agosto e da dopo Natale a fine gennaio.

Nuovo collegamento n. 4:

In agosto e da dopo Natale fino a fine gennaio	
17:36	Brig
	RE 2
18:09	Domodossola (I)

Domanda: Quanto è probabile che Tu o persone nel Tuo giro di conoscenze utilizzino regolarmente questo nuovo collegamento? (n=218)



Interpretazione

La crescita della domanda è pronunciata. Nell'anno in corso è stata del 20%. Questa tendenza positiva continuerà.

Finora, l'interruzione dell'offerta del treno supplementare in agosto e dopo Natale aveva senso. Tuttavia, la forte crescita della domanda giustifica un ampliamento del servizio o l'esercizio integrale del treno pendolare durante tutto l'anno.

Il feedback dei clienti dimostra l'accettazione e il desiderio di questo ampliamento dell'offerta.

Grazie!