

A decorative blue vertical line with two white circles at the top and bottom, positioned on the left side of the slide.

Risultati del sondaggio Briga-Domodossola 2025

BPMC | Benjamin Müller & Lisa van der Floe

—○ 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, 13 ottobre 2025 dalle ore 17.00 alle 18.20.

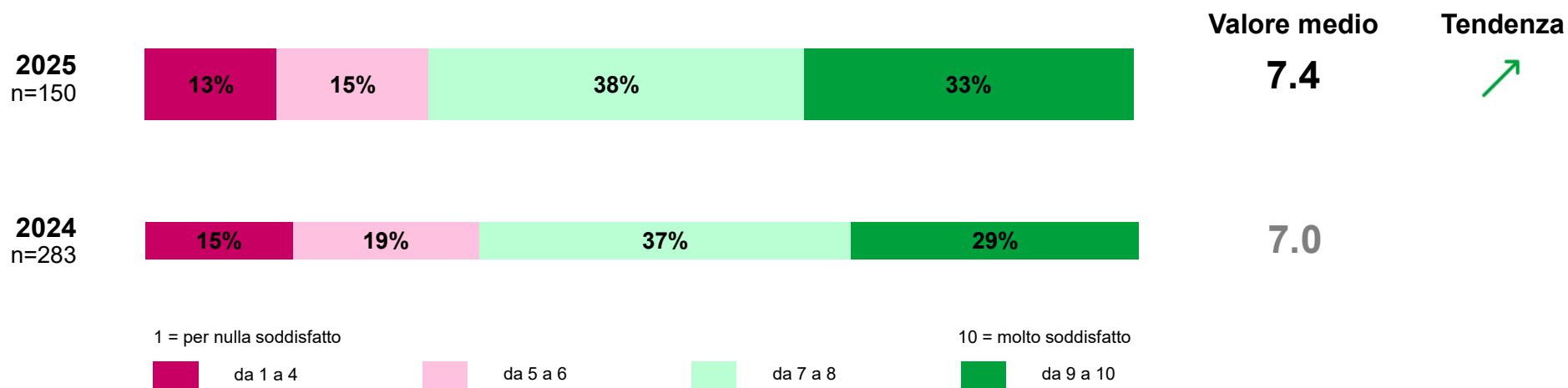
Partecipanti al sondaggio: 150 persone

Rispetto all'anno precedente, la dimensione del campione si è notevolmente ridotta. Il motivo è che il treno delle 17.22, sul quale avrebbero dovuto essere distribuiti gli inviti al sondaggio, era così affollato che il personale addetto alla distribuzione non è riuscito a passare attraverso il treno. I volantini hanno quindi potuto essere consegnati ai viaggiatori solo alla fine del viaggio, a Domodossola, al momento della discesa dal treno. Valuteremo questa situazione per la preparazione del prossimo sondaggio. Nonostante la dimensione del campione ridotta, i risultati del sondaggio presente sono rappresentativi.



—○ La soddisfazione complessiva è leggermente aumentata

Domanda: Quanto sei soddisfatto/a complessivamente dell'esperienza di viaggio sui treni BLS sulla linea Briga-Domodossola?

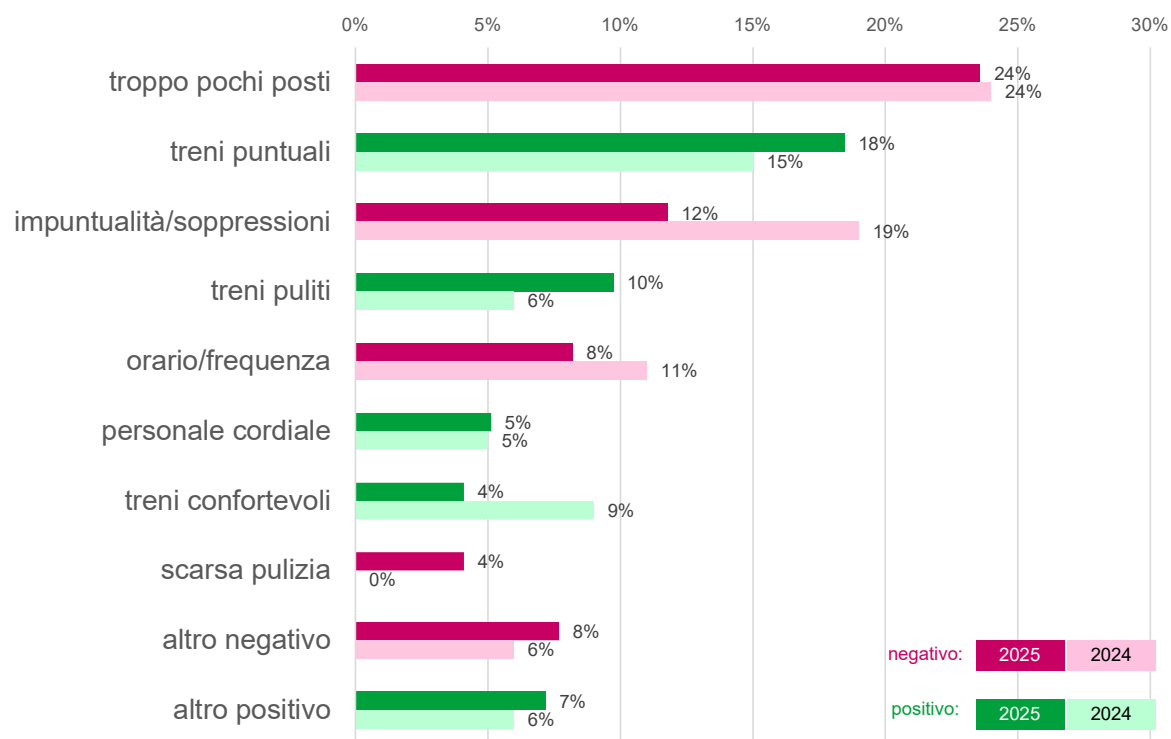


Commenti BLS

- La tendenza positiva in tutti gli aspetti tranne che per le informazioni in caso di disagio si rispecchia in un aumento del valore medio della soddisfazione complessiva di tutti gli aspetti qualitativi.

—○ Motivi di soddisfazione per il viaggio tra Briga e Domodossola

Domanda: Indicaci brevemente il perché (n=132 motivi):



Commenti BLS

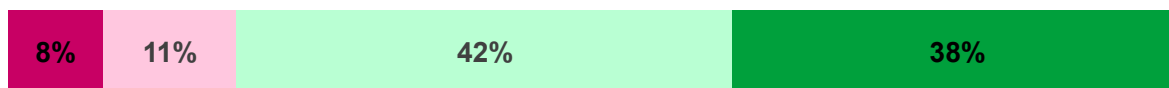
- La carenza di posti a sedere rimane il principale motivo di critica nel 2025.
- Il tema della puntualità/soppressioni viene citato più spesso come punto positivo e meno spesso come motivo di critica.

—○ Aumento della soddisfazione in tutti gli aspetti qualitativi

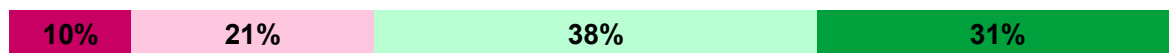
Domanda: Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di BLS sulla linea Briga-Domodossola?

Regolarità e puntualità del servizio ferroviario

2025
n=149



2024
n=279



Valore medio

7.8

Tendenza



Livello di sicurezza garantito a Te e ai Tuoi beni contro il rischio di furti, aggressioni o molestie

2025
n=149



2024
n=278



8.6



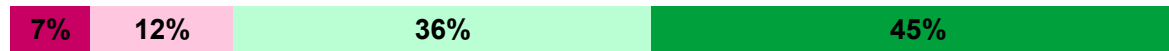
8.3

Adeguatezza dei sistemi di controllo del biglietto ai viaggiatori

2025
n=149



2024
n=278



8.3



8.0

1 = per nulla soddisfatto



da 1 a 4



da 5 a 6



da 7 a 8



da 9 a 10

10 = molto soddisfatto

—○ Aumento della soddisfazione in tutti gli aspetti qualitativi

Domanda: Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di BLS sulla linea Briga-Domodossola?

Informazioni sul servizio ferroviario a bordo dei treni BLS



Accessibilità a bordo dei treni BLS da parte delle persone con disabilità o con mobilità limitata



1 = per nulla soddisfatto

 da 1 a 4

 da 5 a 6

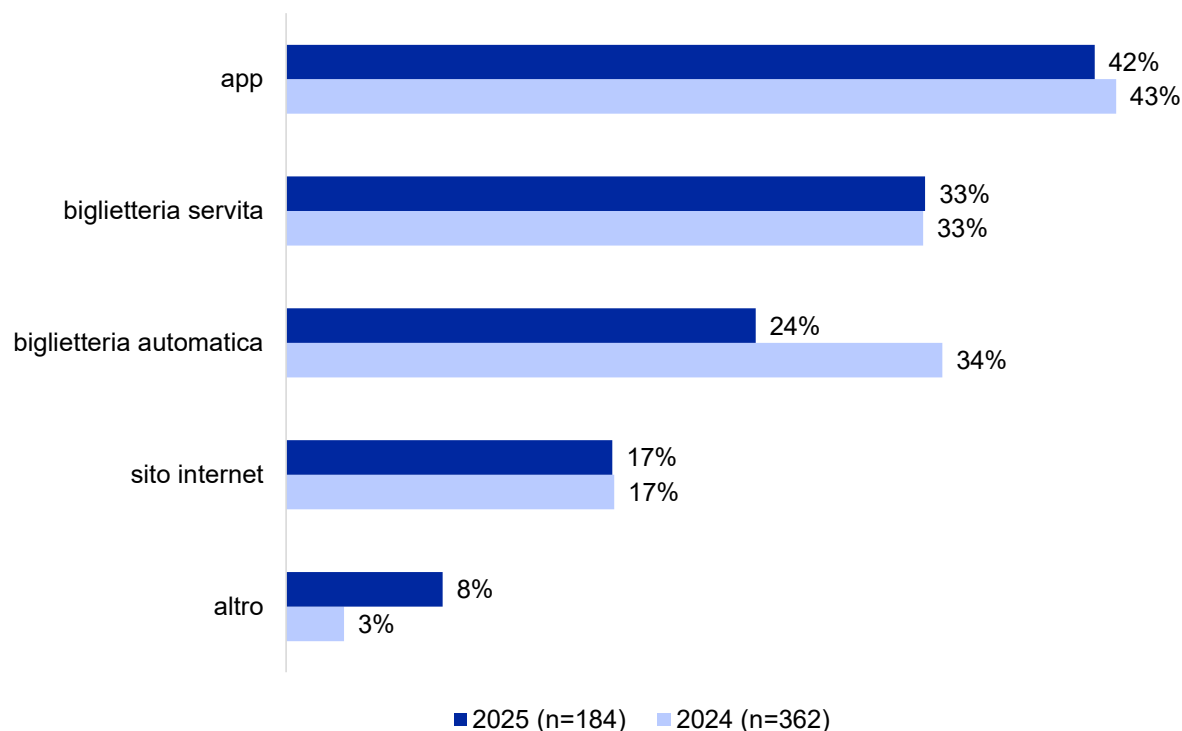
 da 7 a 8

10 = molto soddisfatto

 da 9 a 10

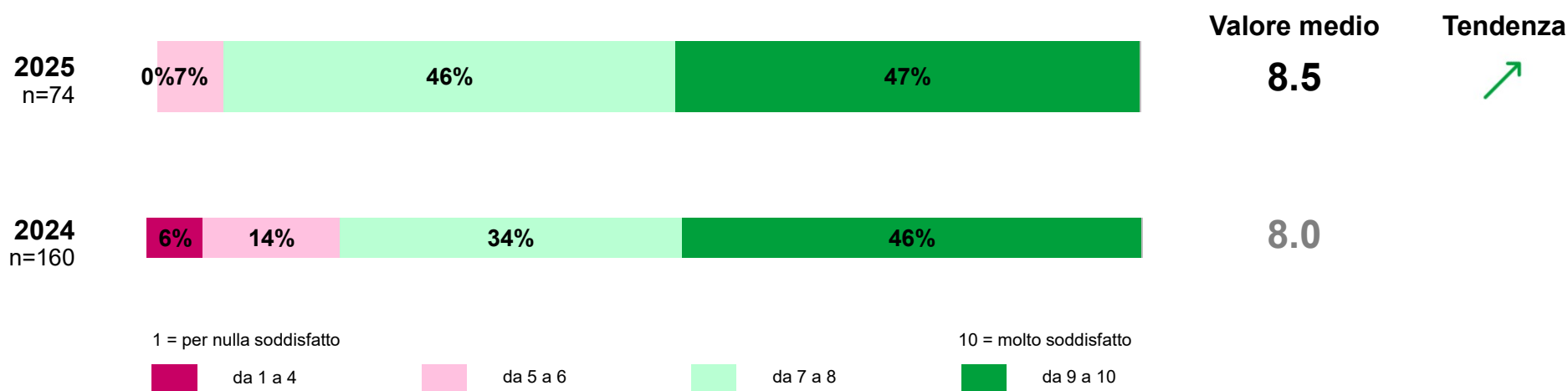
—○ La maggior parte dei biglietti viene ancora acquistata tramite app, la biglietteria automatica è meno usata

Domanda: Quali canali utilizzi per acquistare il biglietto o l'abbonamento per la tratta Briga-Domodossola?



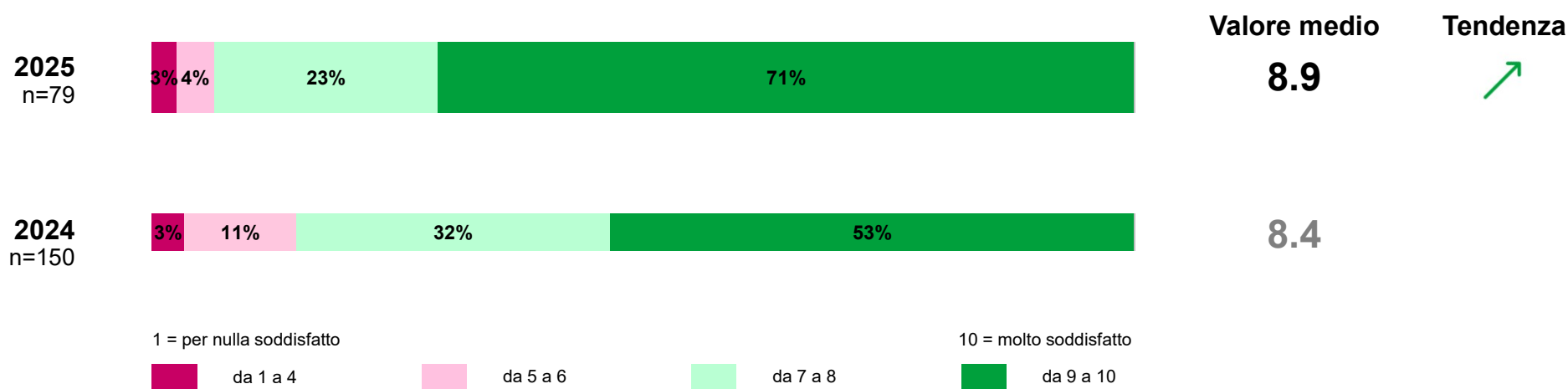
—○ Rispetto all'anno precedente, i viaggiatori sono ancora più soddisfatti dei punti vendita

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



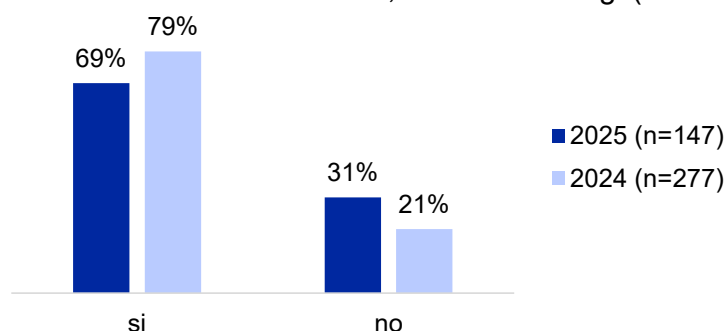
I viaggiatori sono ancora più soddisfatti dell'acquisto online e dell'app rispetto all'anno scorso

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

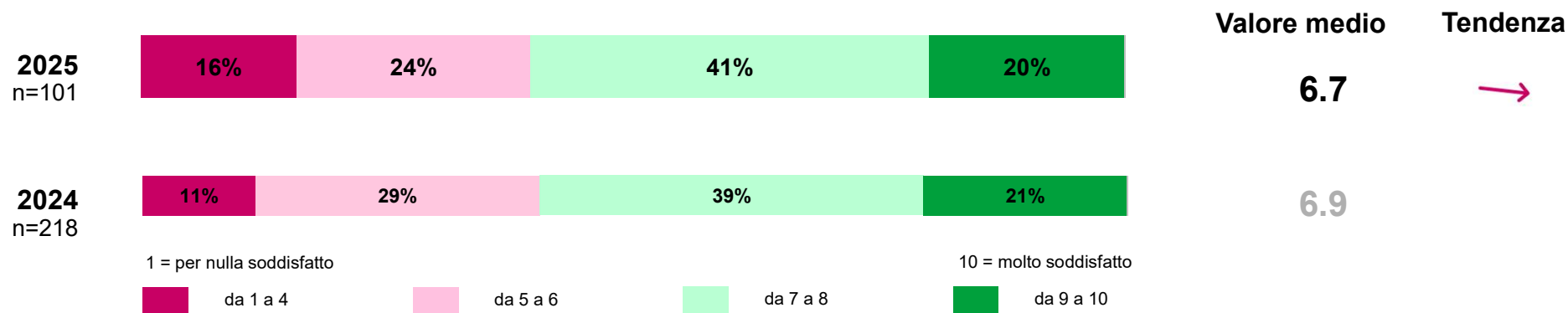


—○ In caso di inconvenienti, i viaggiatori non sono sempre soddisfatti delle informazioni fornite dalla BLS

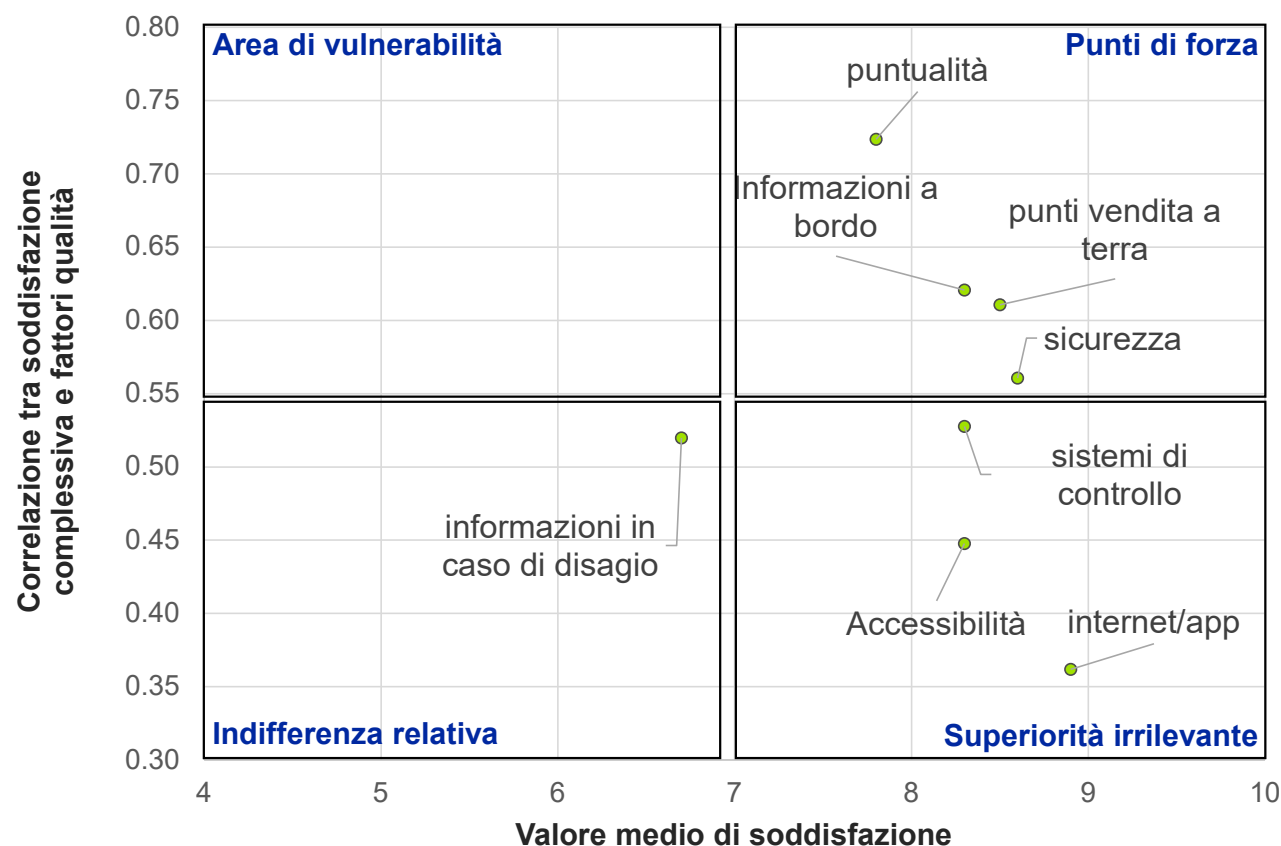
Domanda: Nell'ultimo anno, hai subito disagi (ritardi o cancellazioni di treni) sulla tratta BLS Briga-Domodossola?



Domanda: Quanto sei soddisfatto delle informazioni fornite dalla BLS nelle situazioni precedentemente indicate?



Matrice delle priorità



Commenti / misure per area di vulnerabilità

Informazioni nel caso di disagio:

Le informazioni in caso di disagi sono peggiorate da 6,9 nel 2024 a 6,7 nel 2025. Ciò nonostante a metà del 2025 la BLS metterà a disposizione dei clienti le notifiche di guasti su BLS mobil, a cui sarà possibile abbonarsi. Un problema è sicuramente la mancanza di informazioni dinamiche disponibili in stazione. BLS desidera realizzare insieme a RFI una soluzione semplice con schermi nelle stazioni nel 2026.

Puntualità:

La puntualità è aumentata da 7,3 a 7,8. Uno dei motivi potrebbe essere che nel 2025 non sono stati effettuati lavori di costruzione di grande entità. La puntualità effettiva degli arrivi a Briga è aumentata dall'86,9% nel 2024 all'89,1% nel 2025.

Internet/app

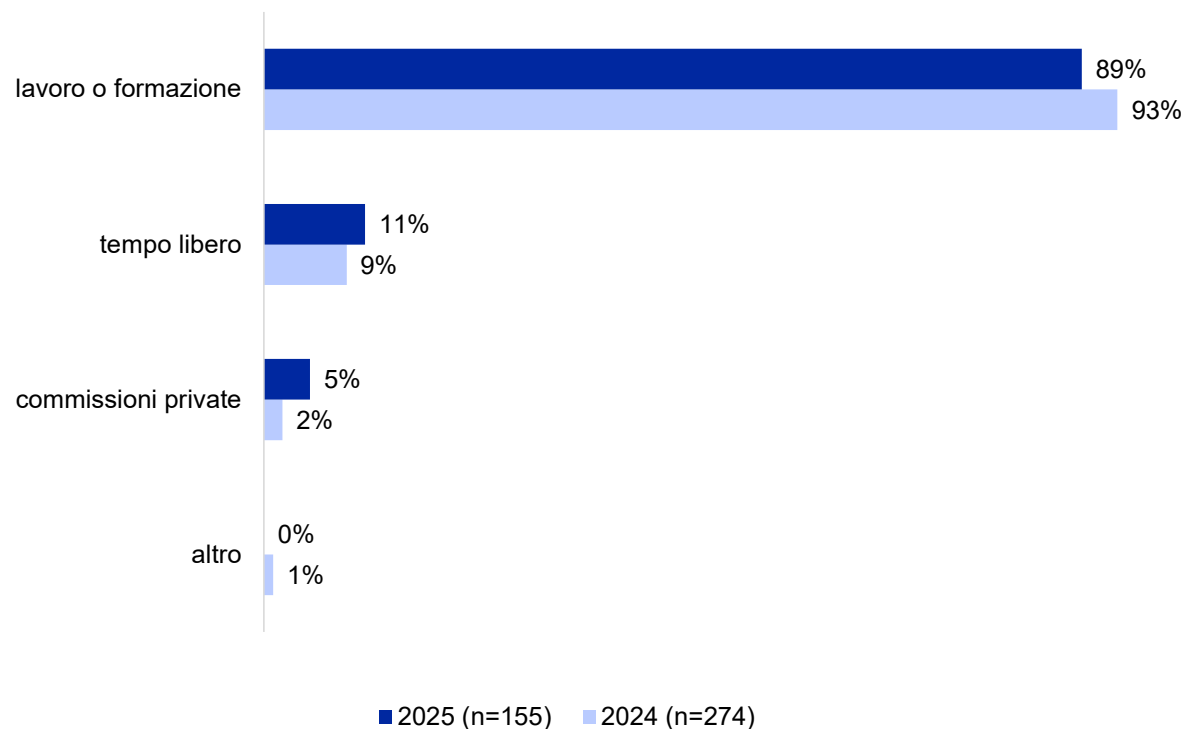
La soddisfazione dell'acquisto online e dell'app è aumentata da 8.4 a 8.9 rispetto all'anno scorso. L'orario nell'app BLS Mobil e sul sito bls.ch è stato completamente rinnovato e ora mostra previsioni di affluenza, la composizione dei treni e informazioni dettagliate su perturbazioni di servizio.



Dati demografici

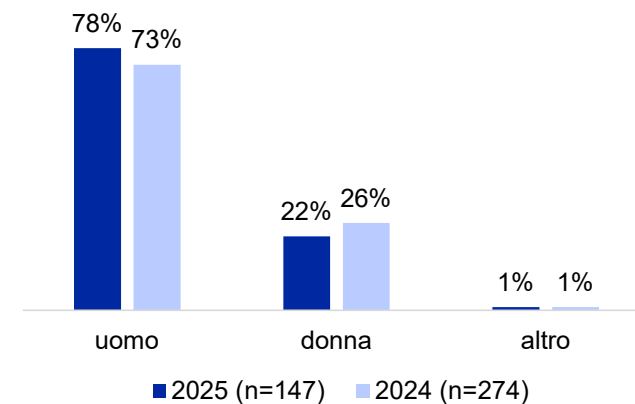
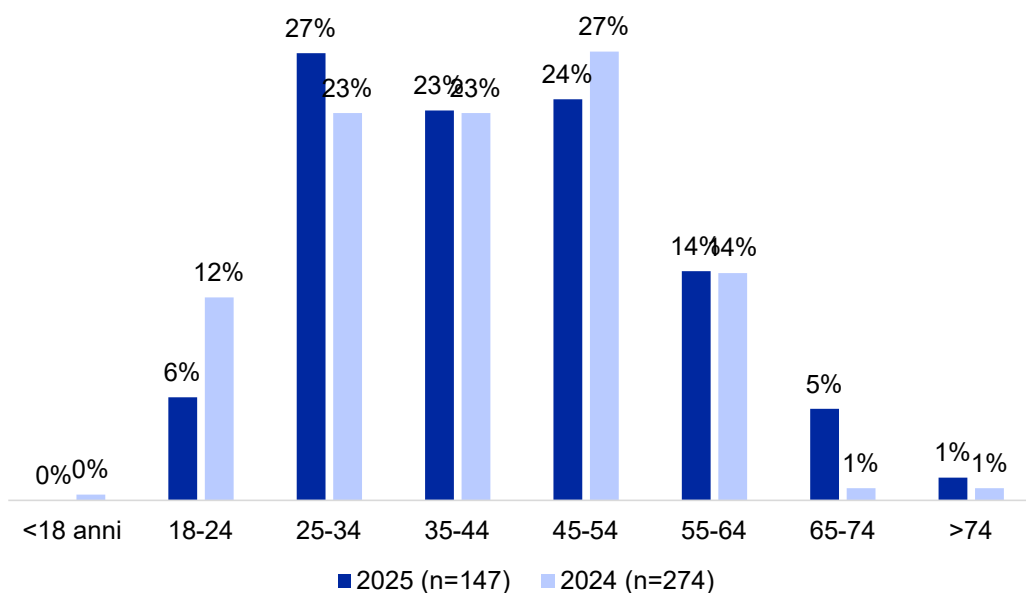
—○ La maggior parte delle persone viaggia su questo percorso perché lavora o segue una formazione

Domanda: Motivo del viaggio sulla tratta Briga – Domodossola



—○ L'età e il sesso corrispondono a quelli del gruppo target intervistato e non sono cambiati rispetto all'anno scorso

Domande: La Tua età / Con quale genere Ti identifichi?





Grazie!

BPMC

Benjamin.Mueller@bls.ch

Lisa.vanderfloe@bls.ch

Freiburgstrasse 130

CH-3001 Bern

Ci sono
domande?