Report relativo all'analisi di Customer Satisfaction

Committente: **Firenze Parcheggi SpA**

Società incaricata: **Process Factory Srl**
Via Masaccio 153, 50132 Firenze

Data del report: 21/12/2018

Sommario

1. Premessa 1
2. Struttura del questionario 2
3. Strutture coinvolte nell'indagine 4
4. Campione intervistato 7
5. Analisi delle risposte 10
   5.1. Livello di soddisfazione complessivo - Overall satisfaction 10
   5.2. Analisi del livello di soddisfazione sui singoli fattori di indagine 12
   5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici 27
   5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio 31
   5.5. Analisi domande – Importanza delle aree di indagine 39
6. Risultati 41
7. Criticità, punti di attenzione e suggerimenti 42

1. Premessa

La realizzazione dell'indagine di **customer satisfaction** per Firenze Parcheggi S.p.A ha avuto l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto all'importanza e alla qualità dei servizi offerti dalla società.
In particolare l'indagine ha avuto i seguenti obiettivi:

- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti del livello di servizio offerto;
- Rilevare ed indagare le eventuali criticità nel servizio offerto al fine di poter intervenire in maniera mirata e risolvere, ove possibile, le problematiche rilevate;
- Rilevare l'eventuale esistenza di un gap tra le prestazioni ricevute e il servizio atteso dai clienti al fine di intervenire tempestivamente sugli eventuali disservizi e aspetti critici riscontrati.

L'indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario all'interno di 6 parcheggi gestiti da "Firenze Parcheggi S.p.A." distribuiti sul territorio della città di Firenze, a cura di intervistatori della società incaricata "Process Factory S.r.l".

Le interviste, per poter ottenere un campione maggiormente eterogeneo, sono state realizzate in giorni ed orari diversi.

La fase di intervista ha avuto la durata di 5 giorni complessivi durante il periodo dal 20 al 30 novembre 2018.

2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato nel 2018 per rilevare la customer satisfaction della clientela delle strutture gestiste dalla società "Firenze Parcheggi S.p.A" ha ricalcato la struttura utilizzata nell'anno 2017 (anno in cui erano state introdotte di 5 nuove domande nella seconda sezione per poter approfondire alcuni temi ritenuti centrali da Firenze Parcheggi).

- Nella prima sezione è stata identificata una parte generale dove sono contenute domande utili a conoscere e classificare l'utenza dei parcheggi.
- In questa sezione sono richieste informazioni relative al sesso, all'occupazione, all'età e alla frequenza di utilizzo delle strutture di "Firenze Parcheggi S.p.A".

PRIMA SEZIONE

- Nella seconda sezione sono state disposte domande finalizzate a conoscere l'importanza che quattro fattori hanno sul livello di servizio percepito dagli utenti. In questa sezione sono presenti domande utili a classificare i fattori ritenuti più importanti dai clienti tra sicurezza, pulizia e decoro, accessibilità e qualità delle informazioni.

SECONDA SEZIONE

- Nella terza sezione sono presentate le domande utili a poter registrare il grado di soddisfazione della clientela delle strutture gestite dalla società "Firenze Parcheggi S.p.A." rispetto a 12 fattori caratterizzanti la soddisfazione di seguito indicati in dettaglio.

TERZA SEZIONE

- Nella quarta sezione sono presentate le domande all'interno delle quali l'utente può esprimere suggerimenti e indicare la propria conoscenza degli strumenti informatici messi a disposizione da Firenze Parcheggi

QUARTA SEZIONE

Fattori di indagine

- *D1 Soddisfazione complessiva*
- *D2 Sicurezza*
- *D3 Segnaletica di gestione*
- *D4 Funzionalità*
- *D5 Pulizia e decoro*
- *D6 Qualità delle informazioni*
- *D7 Cortesia e disponibilità del personale*
- *D8 Competenza del personale*
- *D9 Capacità di ascolto e di risoluzione dei problemi*
- *D10 Visibilità e chiarezza per regolamenti e tariffe*
- *D11 Filodiffusione nei parcheggi sotterranei*
- *D12 Illuminazione dei parcheggi*

Le risposte, con le quali misurare il livello di soddisfazione rispetto ai fattori di indagine, sono state basate su una scala Likert a 4 elementi:

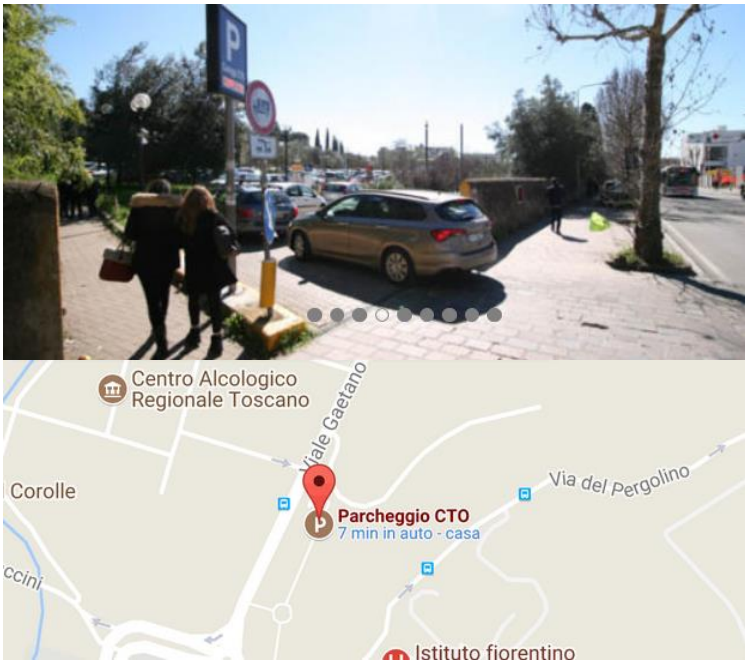
3. Strutture coinvolte nell'indagine

I 7 parcheggi, individuati preventivamente dalla società, in cui sono state svolte le interviste sono i seguenti:

CTO – Careggi (Viale Gaetano Pieraccini, 6 Firenze)

Orario di apertura: 24/24h

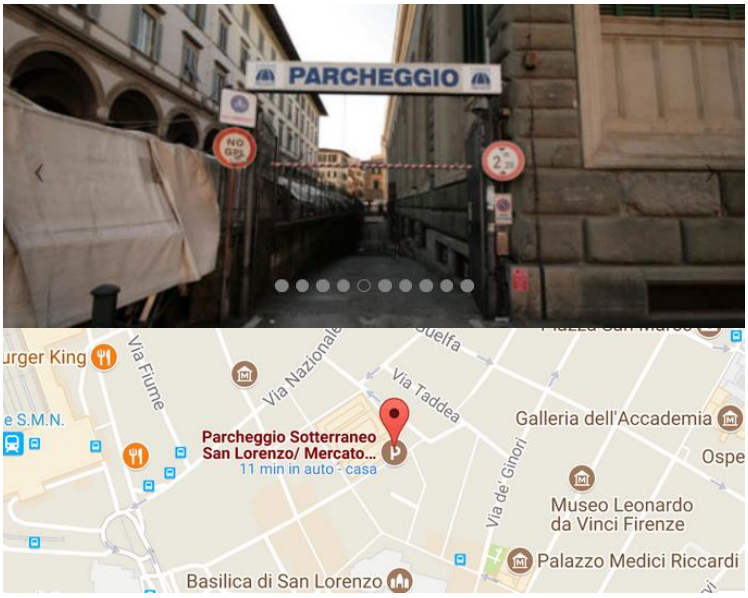
Posti disponibili: 406
Posti paganti: 397
Posti riservati disabili: 9



San Lorenzo / Mercato Centrale (Piazza del Mercato Centrale - Ingresso da Via S. Antonino, Firenze

Orario di apertura: 24/24h

Posti disponibili: 179
Posti paganti: 175
Posti riservati disabili: 4
Posti per moto/scooter: 30



S. Ambrogio (Piazza Lorenzo Ghiberti);

Orario di apertura: 24/24h

Posti disponibili: 379
Posti paganti: 371
Posti riservati disabili: 8
NB: per accedere ai posti riservati ai disabili non occorre transitare all'interno della struttura, con possibili disagi dovuti alla presenza di barriere: suddetti posti si trovano all'esterno.

Stazione-Santa Maria Novella (Piazza della Stazione, Firenze);

Orario di apertura: 24/24h

Posti disponibili: 901
Posti paganti: 607
Posti riservati disabili: 17
Posti per moto/scooter: 180

Beccaria (Piazza Cesare Beccaria, Firenze);

Orario di apertura: 24/24h

Posti disponibili: 210
Posti paganti: 205
Posti riservati disabili: 5
Posti riservati motorini: 17
Posti per moto/scooter: 12

Oltrarno (Piazza della Calza, Firenze)

Orario di apertura: 24/24h

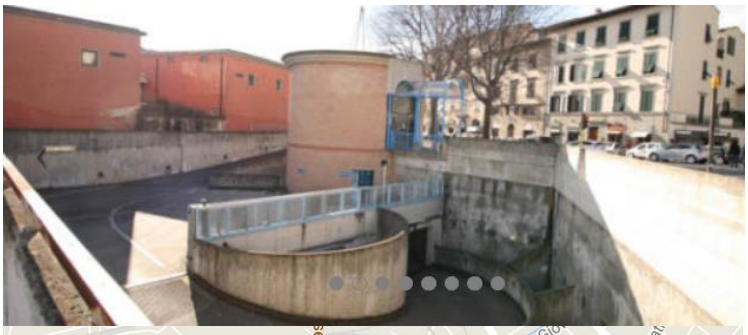
Posti disponibili:218
Posti paganti: 148
Posti venduti: 65
Posti riservati disabili: 5

Parterre, Via Madonna Della Tosse, 9

Orario di apertura: 24/24h

Posti disponibili: 1006
Posti paganti: 656
Posti venduti: 300
Posti riservati disabili: 20

NB: per accedere ai posti riservati ai disabili non occorre transitare all'interno della struttura, con possibili disagi dovuti alla presenza di barriere: suddetti posti si trovano all'esterno.
Posti a disposizione: 30
Posti per moto/scooter: 205



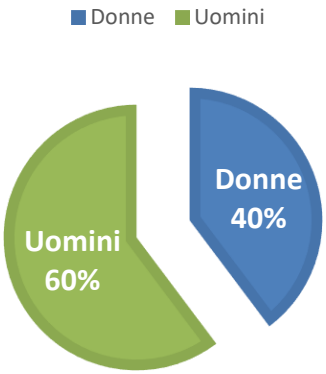
4. Campione intervistato

Durante il periodo di analisi sono stati raccolti complessivamente 400 questionari, così ripartiti tra i diversi parcheggi:

- S. Ambrogio = 49 questionari.
- Beccaria = 31 questionari.
- Oltrarno = 50 questionari.
- Careggi-CTO = 33 questionari.
- S. Lorenzo/ Mercato Centrale = 70 questionari.
- Parterre= 81 questionari.
- Stazione Santa Maria Novella = 86 questionari.

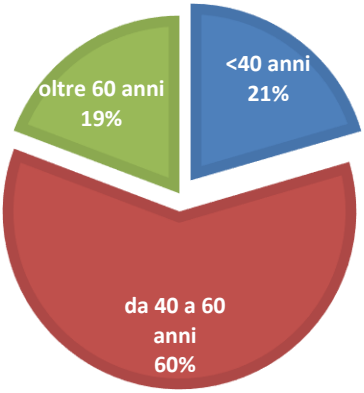
Dall'analisi delle informazioni di carattere generale contenute nelle "sezione 1" del questionario per la rilevazione della customer satisfaction, è stato possibile realizzare uno studio più approfondito del campione intervistato.

Sesso



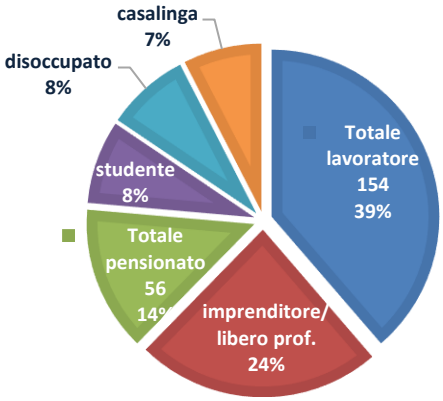
Sesso	% intervistati	n°interivistati
Uomini	60%	241
Donne	40%	159
Totale		**400**

Età



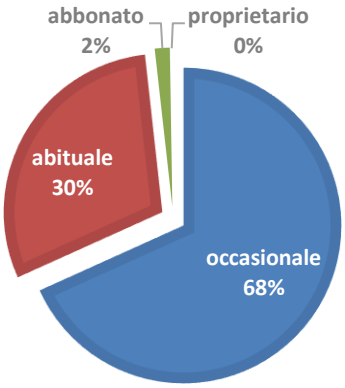
Fasce d'età	% intervistati	N°interivistati
< 40 anni	21%	82
da 40 a 60 anni	60%	241
oltre 60 anni	19%	77
Totale		**400**

Professione



Categoria	% intervistati	N° intervistati
lavoratore	39%	155
pensionato	14%	55
imprenditore/libero prof.	24%	94
studente	8%	32
disoccupato	8%	32
casalinga	8%	30
Totale		**400**

Tipologia cliente



Tipo cliente	% intervistati	N°intervistati
Occasionale	68,3%	273
Abituale	30%	120
Abbonato	1,5%	6
Proprietario	0,3%	1
Totale		404

5. Analisi delle risposte

Dopo la fase di analisi del campione intervistato, si è proceduto con lo svolgimento di una approfondita analisi delle restanti parti delle interviste.
Nel seguito il report si concentra sulle sezioni 2 – 3 del questionario focalizzate all'individuazione del livello di soddisfazione dei clienti rispetto al servizio erogato nei parcheggi gestiti dalla società "Firenze Parcheggi S.p.A".

5.1. Livello di soddisfazione complessivo - Overall satisfaction

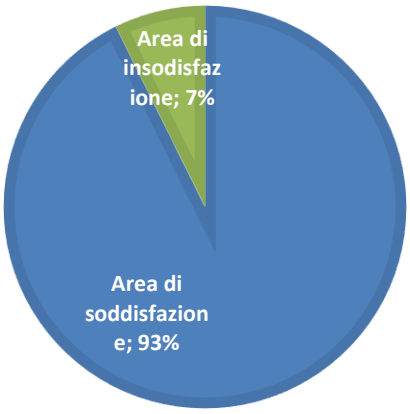
Il seguente dato è stato estrapolato dal totale delle risposte ottenute nelle 12 domande che compongono la sezione 3 del questionario, aggregando le risposte in due macro-aree.

Area di soddisfazione

La prima macro-area denominata "Area di soddisfazione" è stata modellata come somma delle risposte positive ottenute, "soddisfatto" e "molto soddisfatto".

Area di insoddisfazione

La seconda macro-area denominata "Area di insoddisfazione" è stata modellata come somma delle risposte negative ottenute, "insoddisfatto" e "molto insoddisfatto".



Valutazioni	2018	2017	Δ
Area di soddisfazione	93%	87%	6%
Area di insoddisfazione	7%	13%	-6%

5.2.Analisi del livello di soddisfazione sui singoli fattori di indagine

Di seguito sono stati analizzati i dati provenienti dal campione intervistato approfondendo le risposte ottenute dalle singole domande e dai diversi parcheggi rispetto al tema del livello di soddisfazione.
Come già esposto in precedenza la sezione 3 risulta composta da 12 domande, che sono state formulate in modo da permette agli intervistati di esprimere una valutazione sui fattori di soddisfazione individuati:

D.1. Soddisfazione complessiva;
D.2. Sicurezza;
D.3. Segnaletica di gestione;
D.4. Funzionalità;
D.5. Pulizia e decoro;
D.6. Qualità delle informazioni;
D.7. Cortesia-disponibilità del personale.
D.8. Competenza del personale
D.9. Capacità di ascolto e di risoluzione dei problemi
D.10. Visibilità e chiarezza per regolamenti e tariffe
D.11. Filodiffusione nei parcheggi sotterranei
D.12. Illuminazione dei parcheggi

Tutte le domande che compongono la sezione 3 di questionare oggetto dell'analisi permettevano ad ogni intervistato di esprimere una valutazione all'interno della seguente scala:

Risultati complessivi- area di soddisfazione per singolo fattore di indagine (con confronto sul 2016-2017-2018)

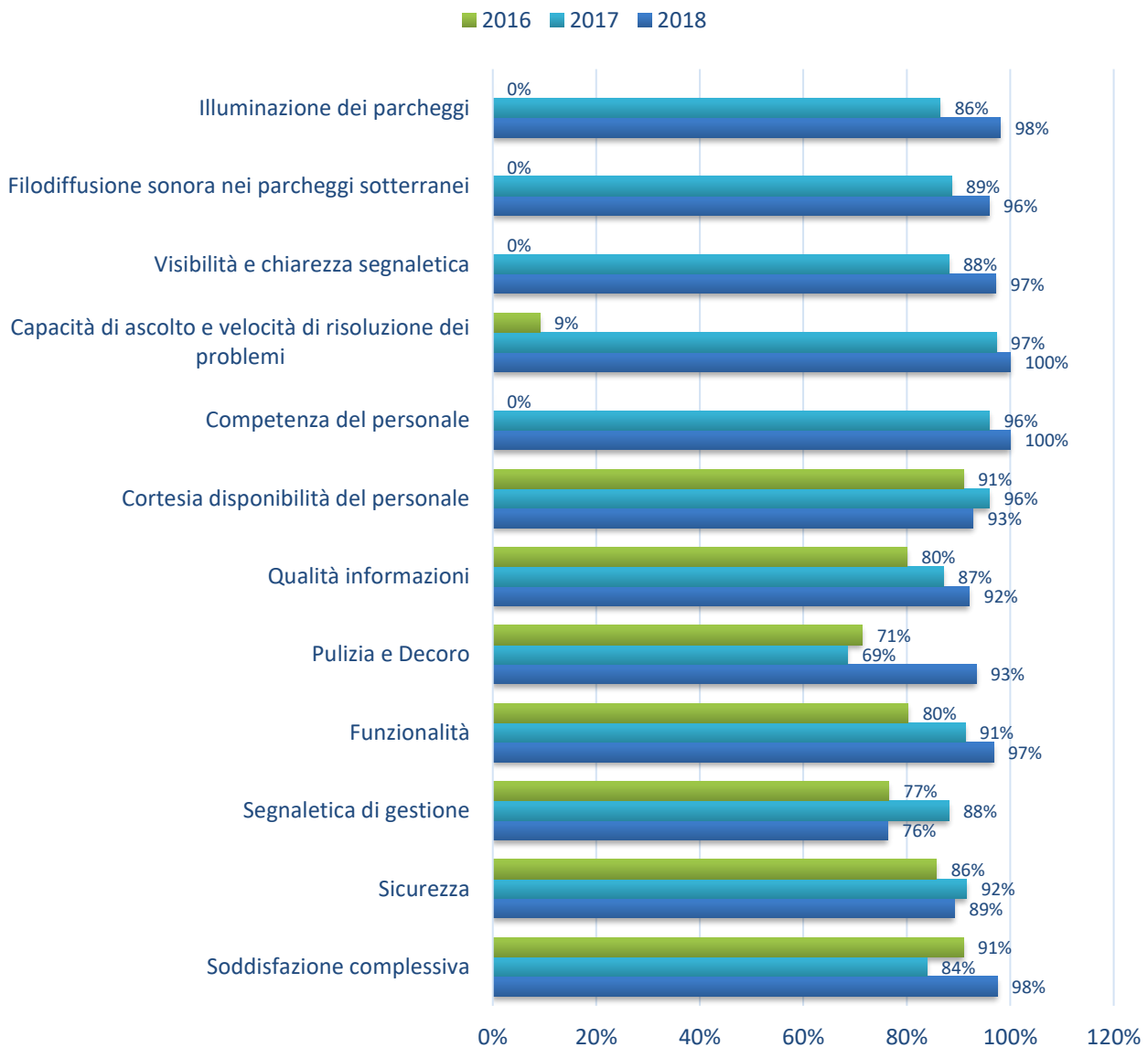


Tabella dei dati

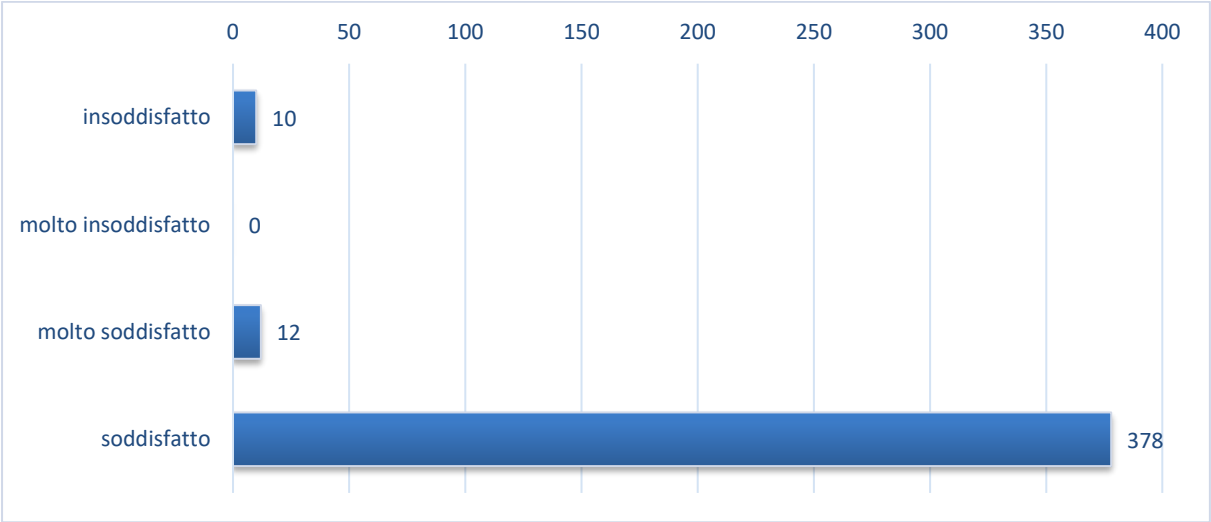
Fattore di indagine	2018	2017	Δ
Soddisfazione complessiva	98%	84%	14%
Sicurezza	89%	92%	-2%
Segnaletica di gestione (uscite, casse, ascensori, etc)	76%	88%	-12%
Funzionalità	97%	91%	5%
Pulizia e Decoro	93%	69%	25%
Qualità delle informazioni	92%	87%	5%
Cortesia e disponibilità del personale	93%	96%	-3%
Competenza del personale	100%	96%	4%
Capacità di ascolto e velocità di risoluzione dei problemi	100%	97%	3%
Visibilità e chiarezza segnaletica tariffe/regolamenti	97%	88%	9%
Filodiffusione sonora nei parcheggi sotterranei	96%	89%	7%
Illuminazione dei parcheggi	98%	86%	12%

Risultati di dettaglio

D1

Qual è stato il livello di soddisfazione complessivo in merito al servizio che Le abbiamo erogato?

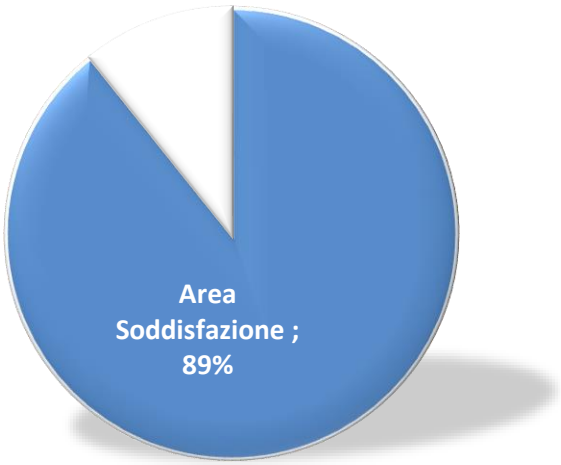
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	10
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	12
soddisfatto	378
Totale	400

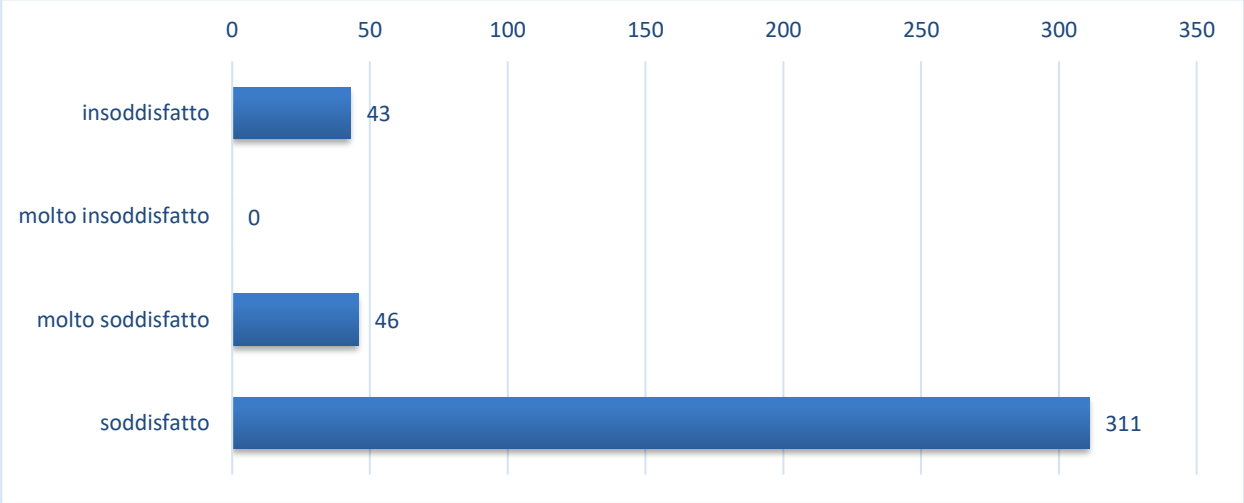


D2

Come giudica il livello di sicurezza all'interno del nostro parcheggio?

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	43
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	46
soddisfatto	311
Totale	400

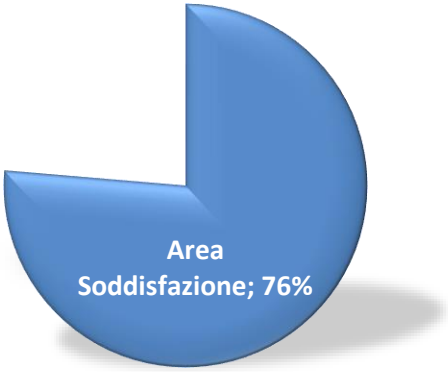


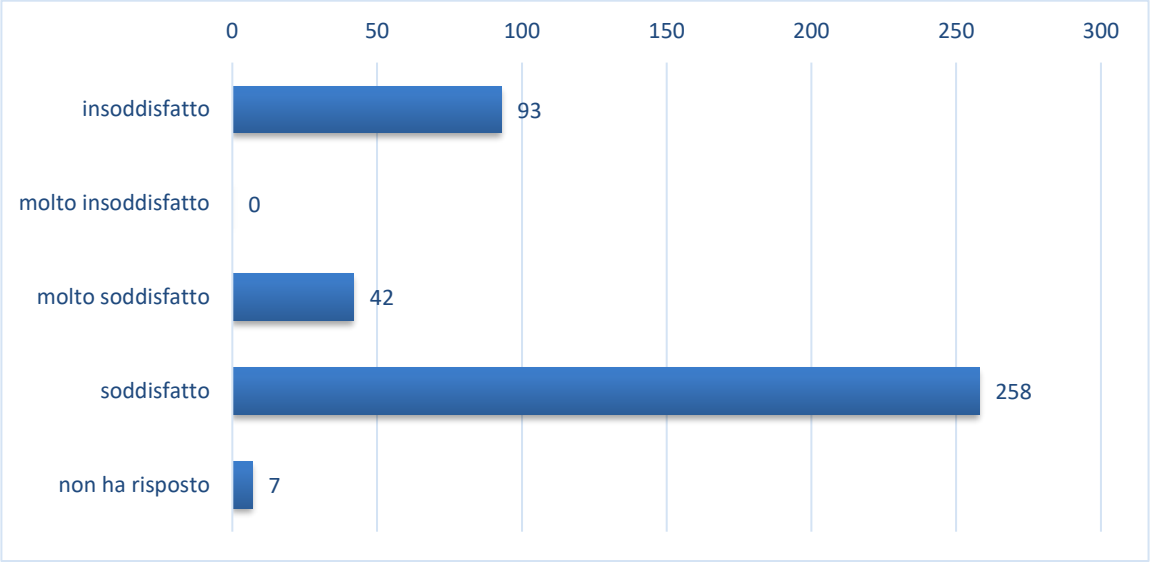


D3

Come giudica la segnaletica di gestione (dislocazione, casse, uscite di emergenza, uscite pedonali, ascensori)?

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	93
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	42
soddisfatto	258
Non ha risposto	7
Totale	393

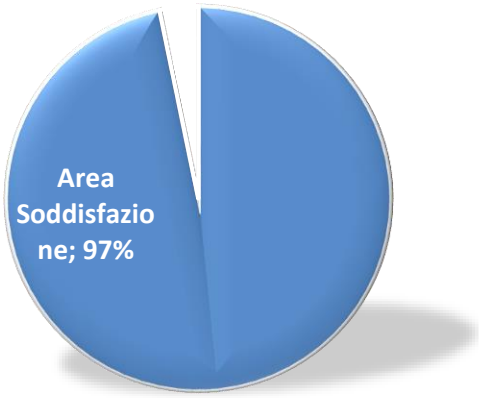


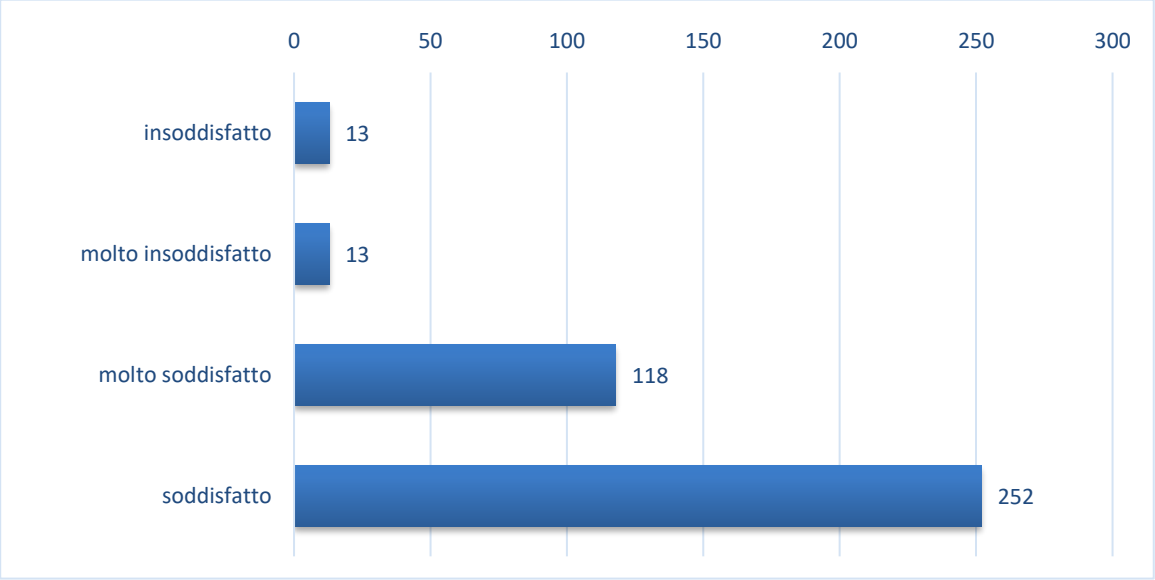


D4

Come giudica la funzionalità del nostro parcheggio (sistemi di ingresso e di pagamento)?

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	4
molto insoddisfatto	7
molto soddisfatto	124
soddisfatto	205
Non ha risposto	60
Totale	400

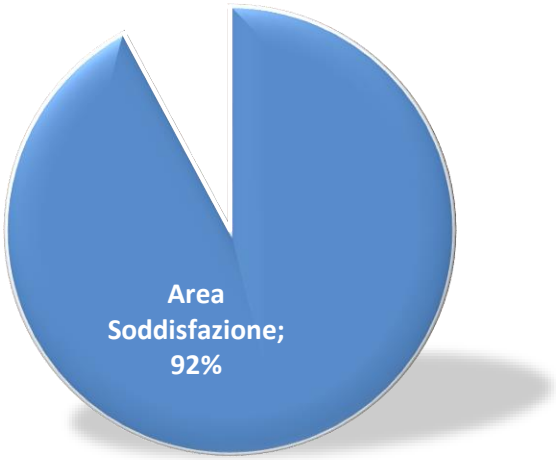


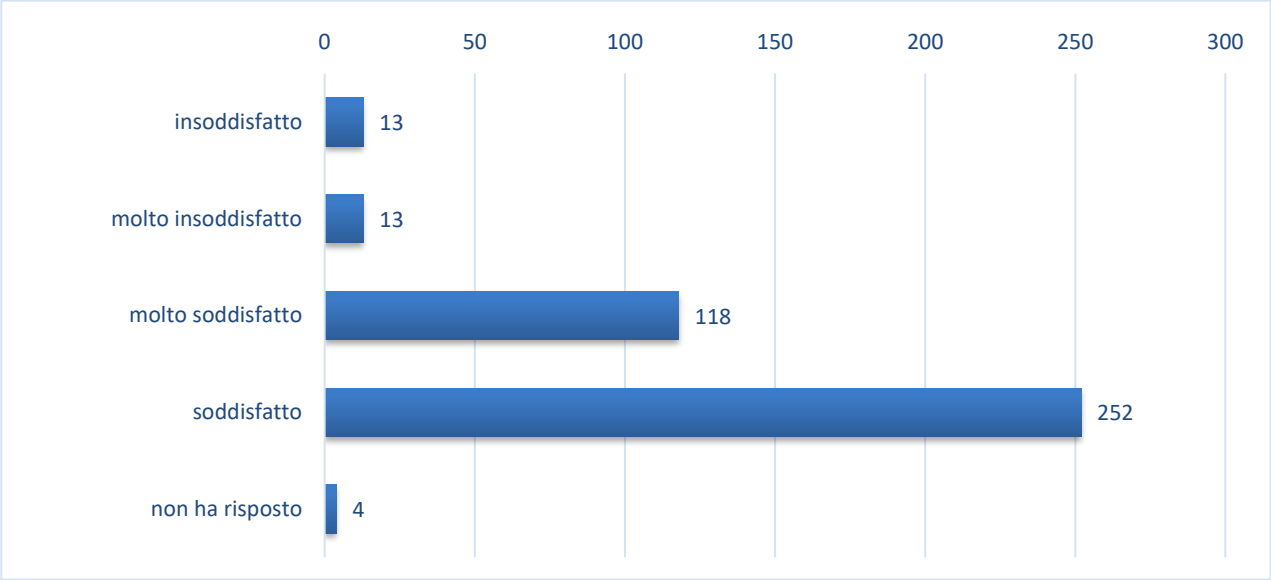


D5

Come giudica il livello di pulizia e decoro del parcheggio?

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	13
molto insoddisfatto	13
molto soddisfatto	118
soddisfatto	252
Non ha risposto	4
Totale	400

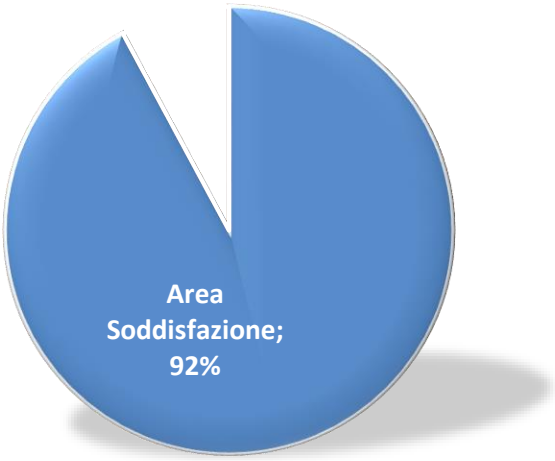


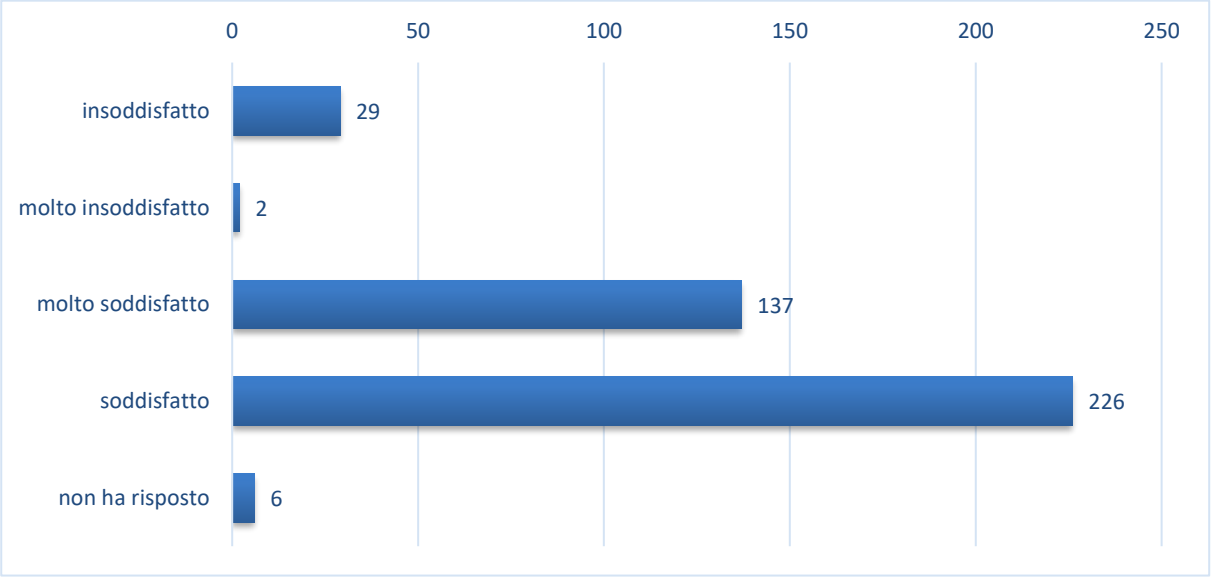


D6

Come giudica la qualità delle informazioni (posti disponibili, tariffe, ecc.)?

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	29
molto insoddisfatto	2
molto soddisfatto	137
soddisfatto	226
Non ha risposto	6
Totale	400



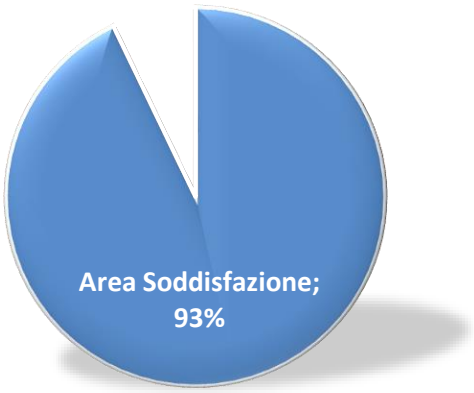


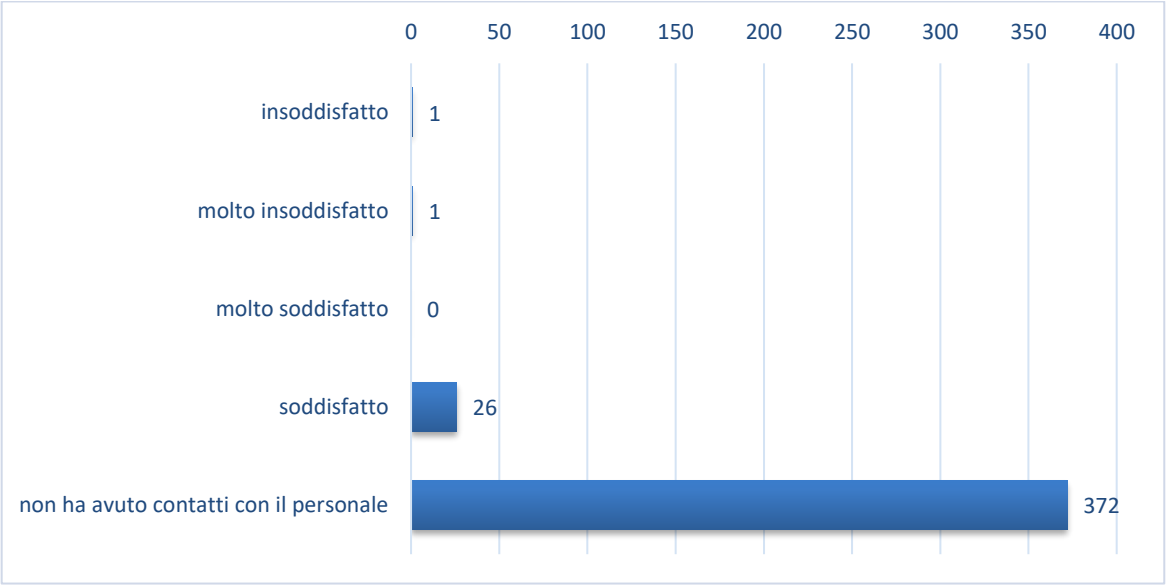
D7

Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale della nostra società?

Nota:
In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato "non ha avuto contatti con il personale", all'interno della scala dei valori poiché non era possibile sapere se tutti gli intervistati avessero avuto contatti diretti con il personale di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute con l'esclusione dei "Non ha avuto contatti".
I risultati ottenuti dalle 400 interviste realizzate sono i seguenti:

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	**1**
molto insoddisfatto	1
molto soddisfatto	0
soddisfatto	26
non ha avuto contatti	372
Totale complessivo	





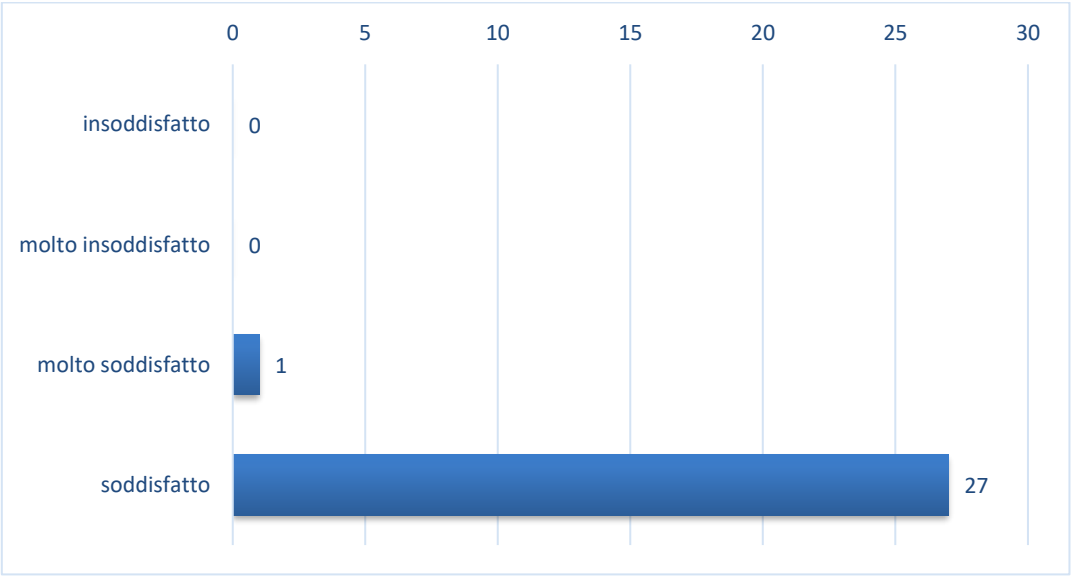
Dall'analisi appena presentata possiamo affermare che il 14% degli intervistati ha interagito almeno una volta con il personale di "Firenze Parcheggi S.p.A.". Alla luce dello studio, sulla parte del campione che ha dichiarato di aver avuto contatti diretti con il personale, è possibile affermare che il 93% si ritiene soddisfatto del livello di cortesia e disponibilità offerto.

D8

Come giudica la competenza del personale della nostra società?

Nota:
In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato "non ha avuto contatti", all'interno della scala dei valori poiché non era possibile sapere se tutti gli intervistati avessero avuto contatti diretti con il personale di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute con l'esclusione dei "Non ha avuto contatti".

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	0
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	1
soddisfatto	27
non ha avuto contatti	372
Totale complessivo	400

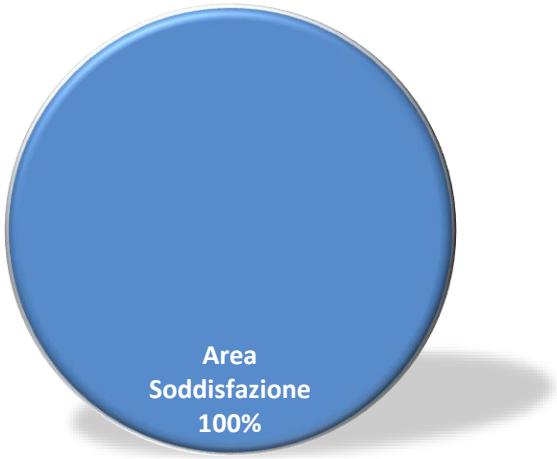


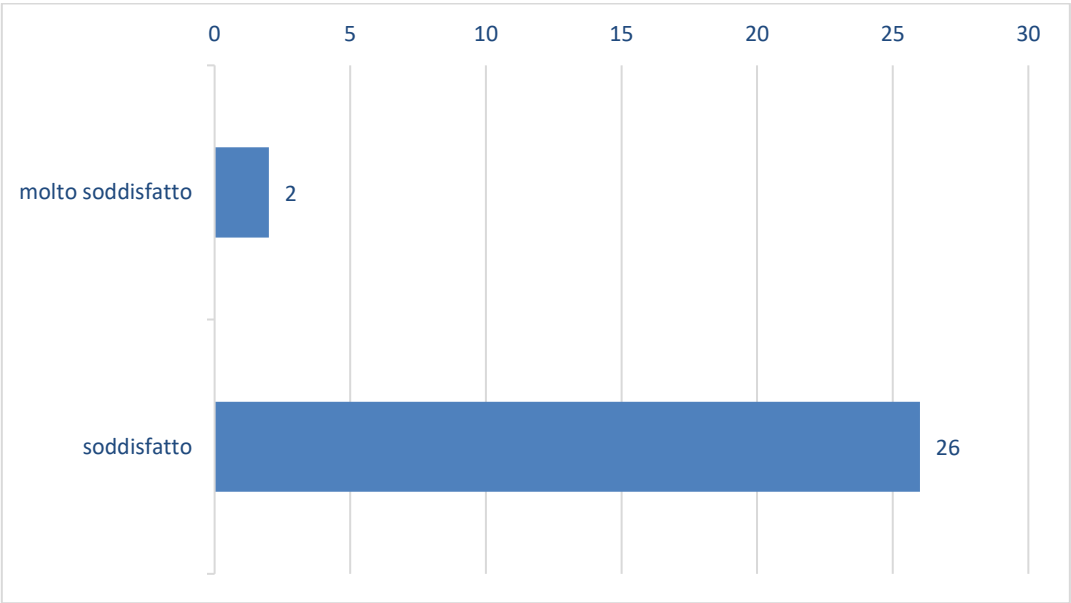
D9

Come giudica la capacità di ascolto e la velocità nella risoluzione dei problemi da parte del nostro personale?

Nota:
In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato "non ha avuto contatti", all'interno della scala dei valori poiché non era possibile sapere se tutti gli intervistati avessero avuto contatti diretti con il personale di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute con l'esclusione dei "Non ha avuto contatti".

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	0
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	2
soddisfatto	26
non ha avuto contatti	372
Totale complessivo	400

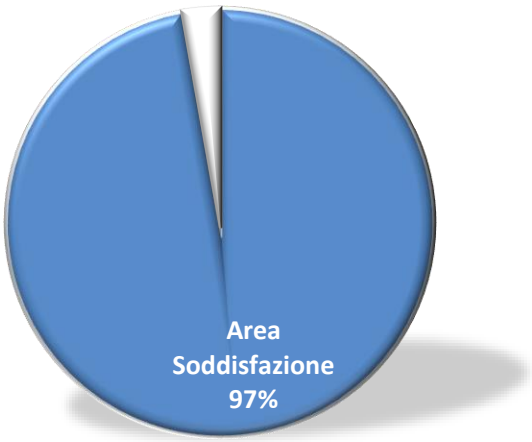


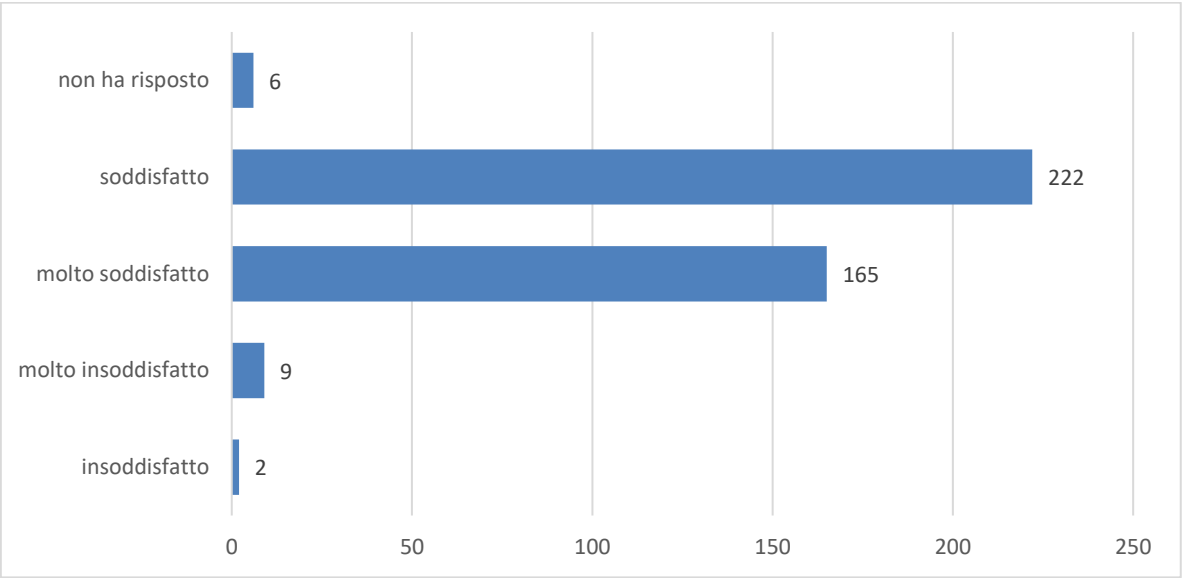


D10

Come giudica la visibilità e la chiarezza della segnaletica recante le indicazioni delle tariffe e dei regolamenti?

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	2
molto insoddisfatto	9
molto soddisfatto	165
soddisfatto	222
non ha risposto	6
Totale complessivo	400

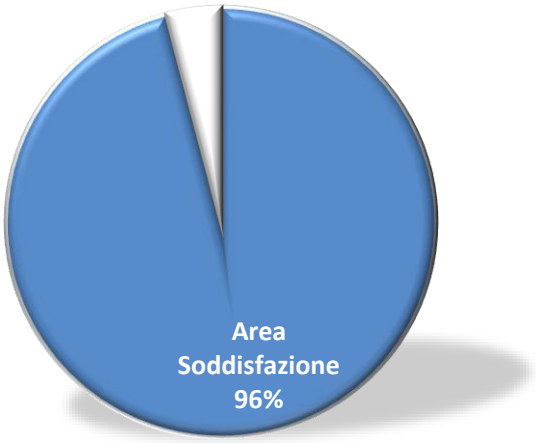


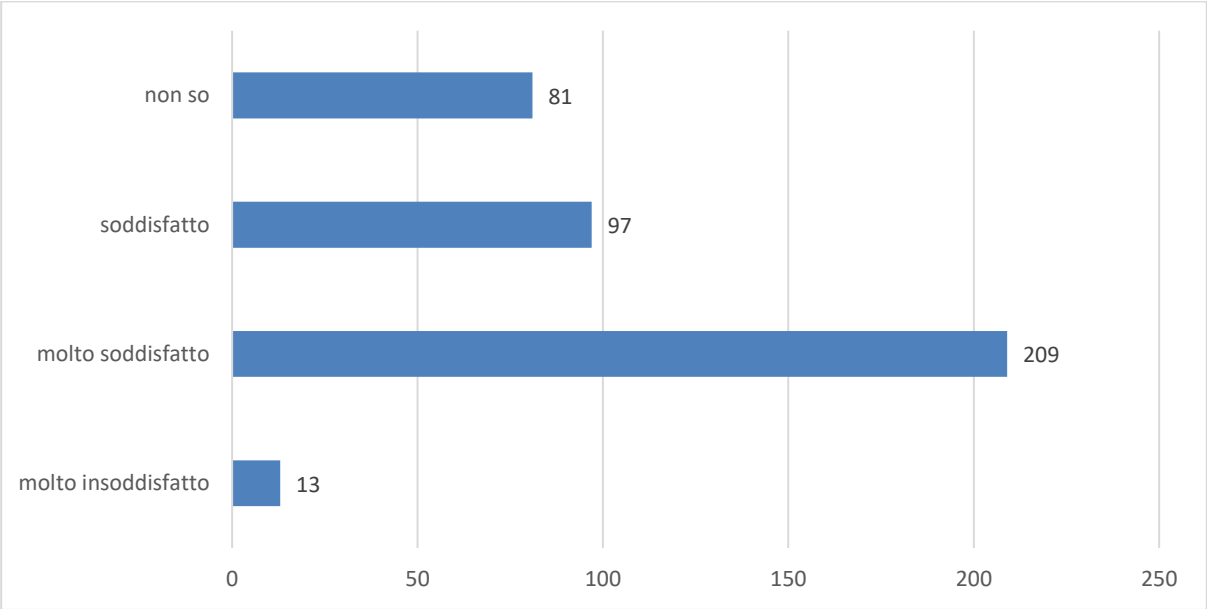


D11
Come giudica la filodiffusione sonora nei parcheggi sotterranei?

Nota:
In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato "non so", all'interno della scala dei valori poiché non era possibile sapere se tutti gli intervistati avessero avuto modo di valutare la filodiffusione sonora nei parcheggi. L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute con l'esclusione dei "Non so".

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	0
molto insoddisfatto	13
molto soddisfatto	209
soddisfatto	97
non so	81
Totale complessivo	400



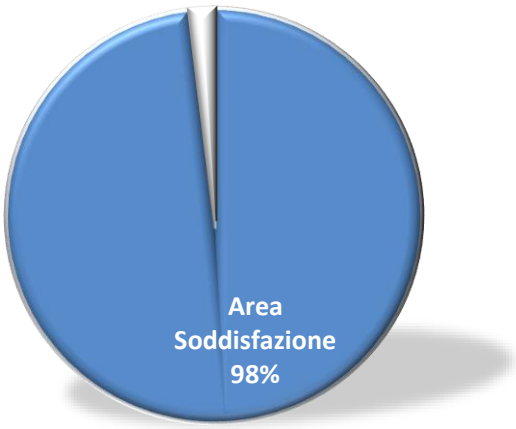


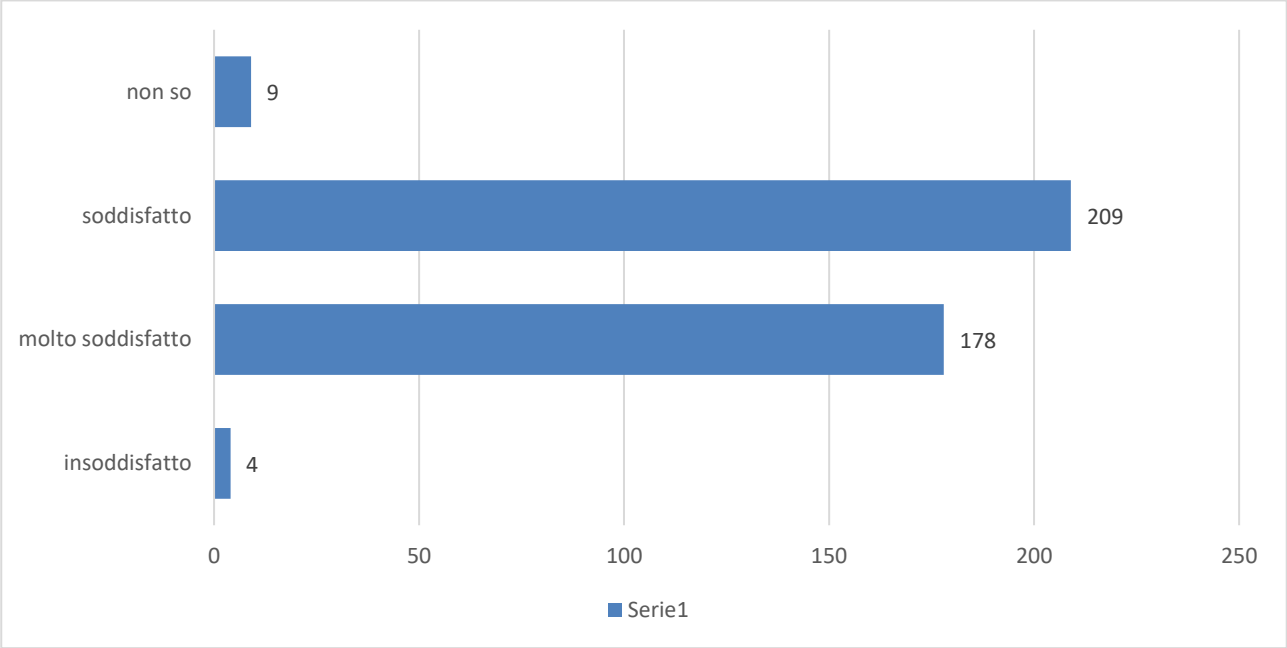
D12

Come giudica l'illuminazione all'interno del nostro parcheggio?

Nota:
In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato "non so", all'interno della scala dei valori poiché non era possibile sapere se tutti gli intervistati avessero avuto modo di valutare l'illuminazione all'interno del parcheggio. L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute con l'esclusione dei "Non so".

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	4
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	178
soddisfatto	209
non so	9
Totale complessivo	400



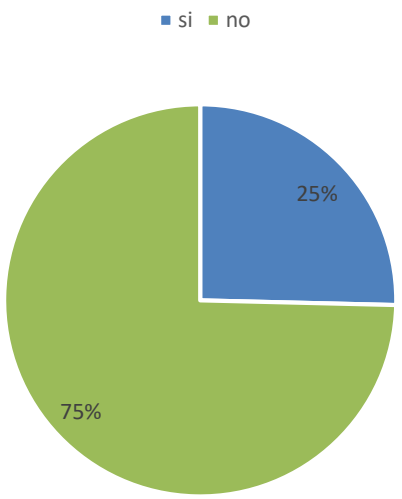


5.3.Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici

D13

Sarebbero necessari più parcheggi in base a varie tipologie di utenti?

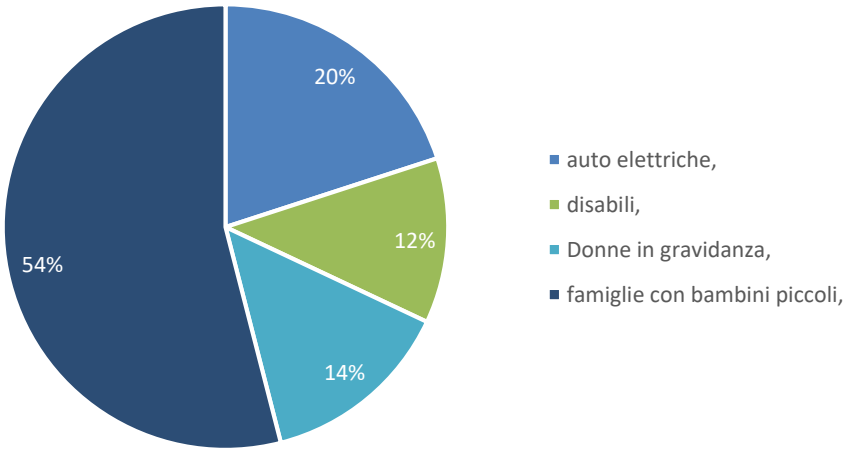
Valutazione	N° risposte
Sì	294
No	100
Totale complessivo	394



D14

Se si quali? (Possibile fornire più di una preferenza)
-Donne in gravidanza
-Disabili
-Famiglie con bambini piccoli
-Auto elettriche
-Camper
-Altro (Specificare)

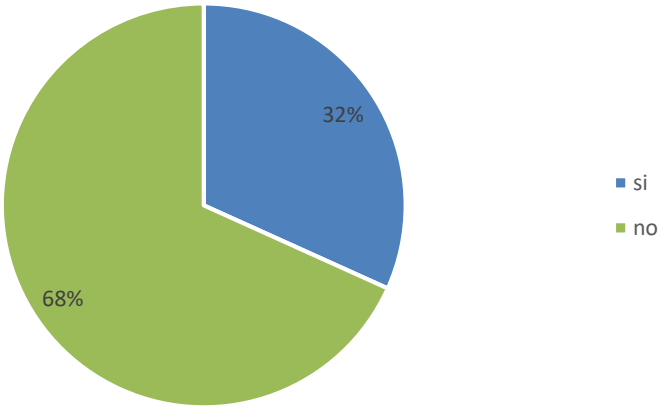
Valutazione	N° risposte
non so	350
donne in gravidanza, disabili	
donne in gravidanza, disabili, famiglie con bambini piccoli	
disabili	6
donne in gravidanza	7
disabili, famiglie con bambini piccoli	
disabili, auto elettriche	
posti standard	
tutte	
anziani	
auto elettriche	10
famiglie con bambini piccoli	27
Totale complessivo	400



D15

Conosce la carta dei servizi?

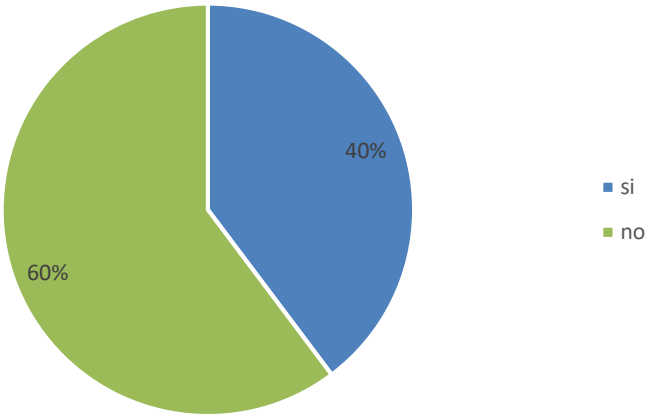
Valutazione	N° risposte
Sì	127
No	273
Totale complessivo	400



D16

Conosce la nostra nuova APP?

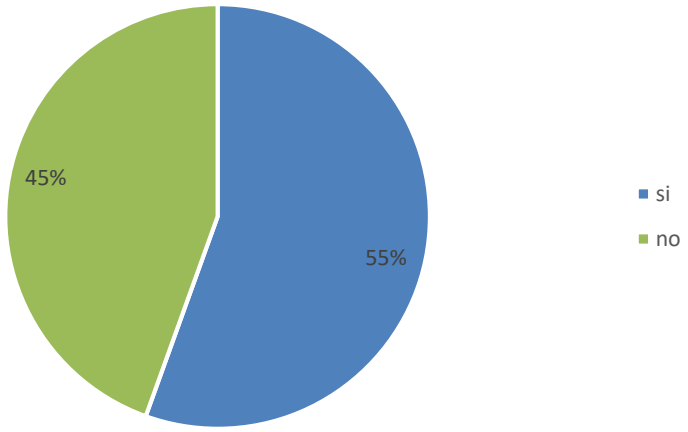
Valutazione	N° risposte
Sì	159
No	241
Totale complessivo	400



D17

Conosce il nostro sito internet?

Valutazione	N° risposte
Sì	222
No	178
Totale complessivo	400

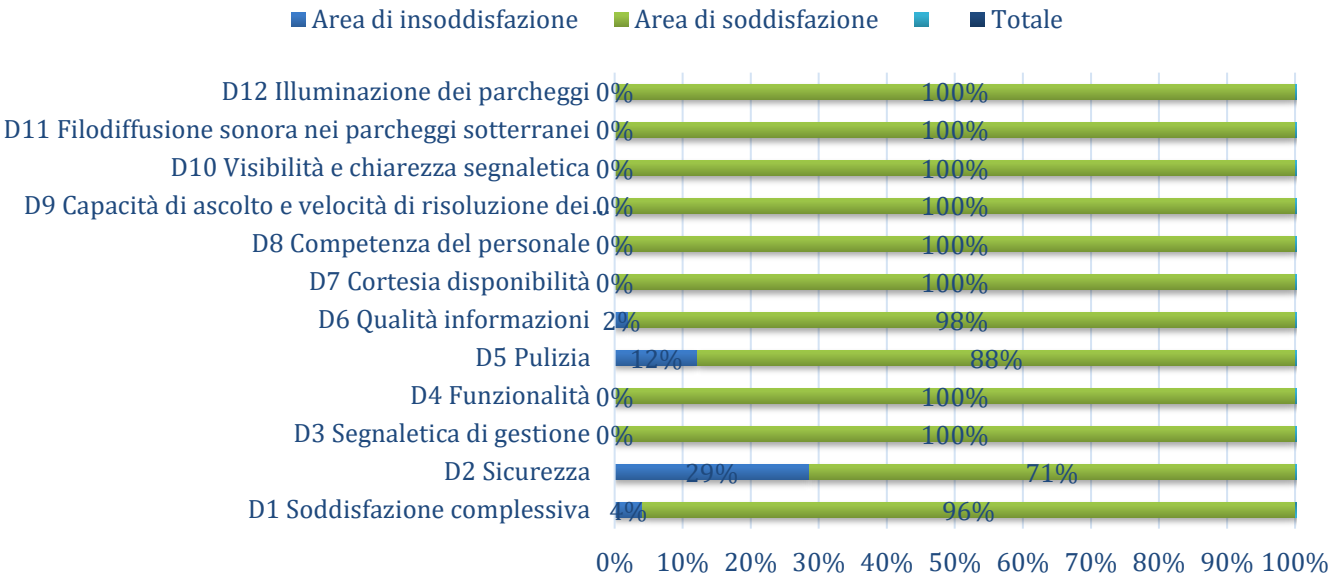


5.4.Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

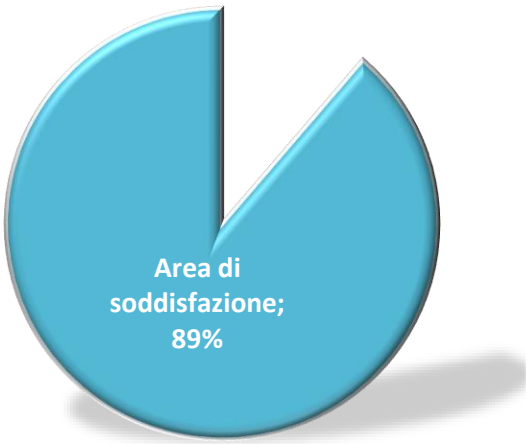
Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 400 questionari di customer satisfaction si è concentrata sui singoli parcheggi. Lo studio che verrà presentato di seguito ha quindi l'obiettivo di evidenziare il livello di soddisfazione dei clienti all'interno dei diversi parcheggi oggetto di indagine, con un confronto rispetto all'indagine svolta nel 2017.

S. Ambrogio

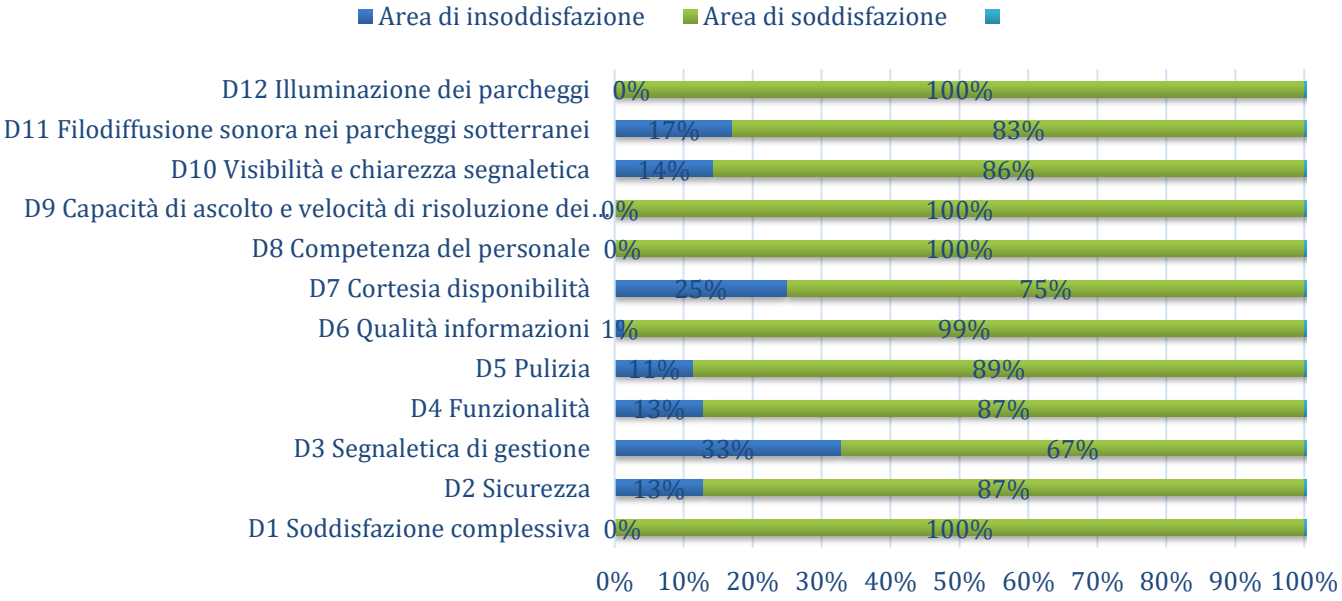
	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	80%	96%	16%
D2 Sicurezza	84%	71%	-13%
D3 Segnaletica di gestione	76%	100%	24%
D4 Funzionalità	92%	100%	8%
D5 Pulizia	48%	88%	40%
D6 Qualità informazioni	66%	98%	32%
D7 Cortesia disponibilità	100%	100%	0%
D8 Competenza del personale	100%	100%	0%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	100%	0%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	76%	100%	24%
D11 Filodiffusione sonora	78%	100%	22%
D12 Illuminazione dei parcheggi	70%	100%	30%
Area Soddisf.	76%	95%	19%



San Lorenzo / Mercato centrale

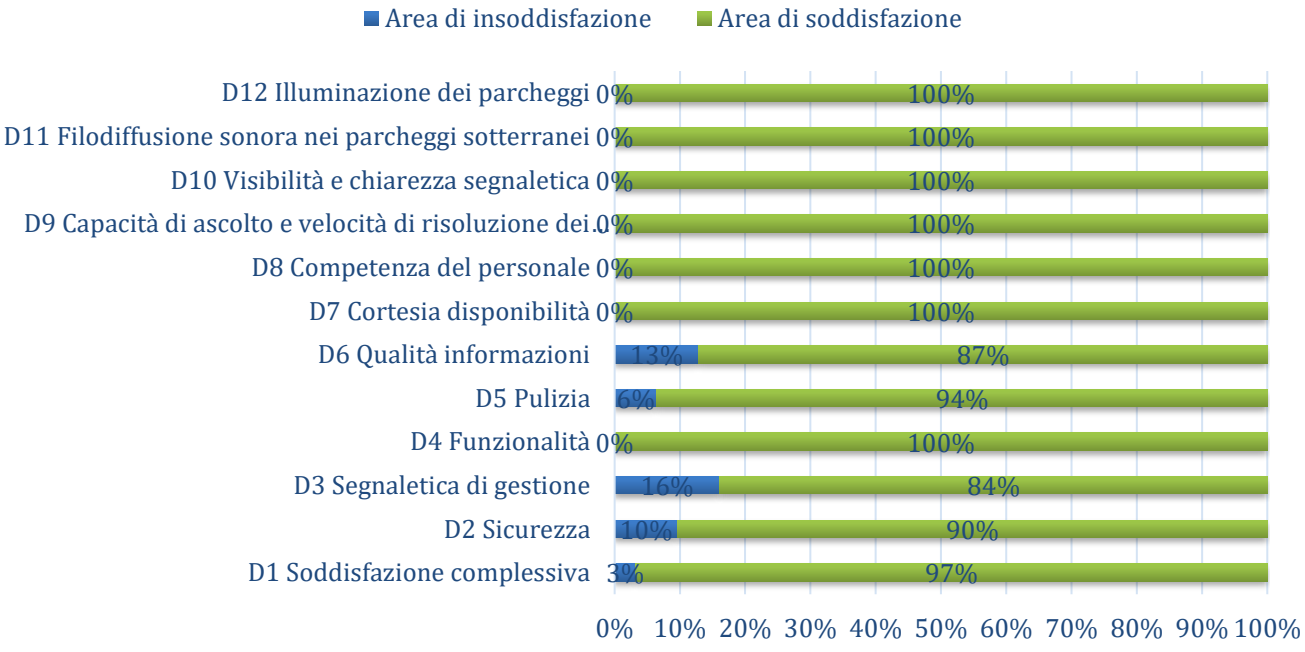


	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	80%	100%	↑ 20%
D2 Sicurezza	84%	87%	↑ 3%
D3 Segnaletica di gestione	76%	67%	↓ -9%
D4 Funzionalità	92%	87%	↓ -5%
D5 Pulizia	48%	89%	↑ 41%
D6 Qualità informazioni	66%	99%	↑ 33%
D7 Cortesia disponibilità	100%	75%	↓ -25%
D8 Competenza del personale	100%	100%	→ 0%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	100%	→ 0%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	76%	86%	↑ 10%
D11 Filodiffusione sonora	78%	83%	↑ 5%
D12 Illuminazione dei parcheggi	70%	100%	↑ 30%
Area Soddisf.	76%	89%	↑ 13%

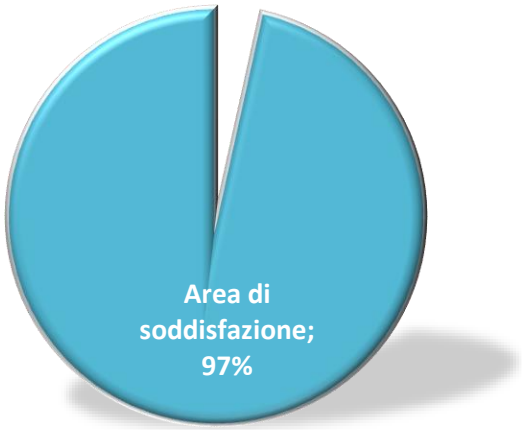


Beccaria

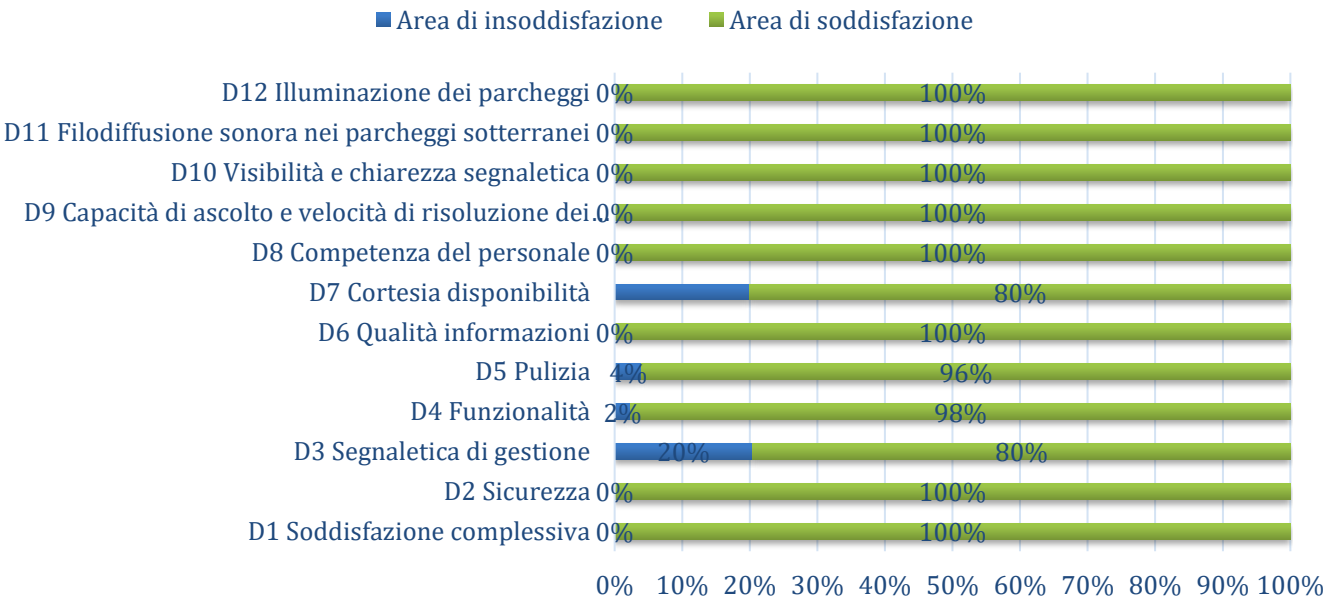
	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	82%	97%	↑ 15%
D2 Sicurezza	88%	90%	↑ 3%
D3 Segnaletica di gestione	89%	84%	↓ -5%
D4 Funzionalità	86%	100%	↑ 14%
D5 Pulizia	48%	94%	↑ 46%
D6 Qualità informazioni	88%	87%	↓ -1%
D7 Cortesia disponibilità	92%	100%	↑ 8%
D8 Competenza del personale	92%	100%	↑ 8%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	92%	100%	↑ 8%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	89%	100%	↑ 11%
D11 Filodiffusione sonora	86%	100%	↑ 14%
D12 Illuminazione dei parcheggi	94%	100%	↑ 6%
Area Soddisf.	84%	95%	↑ 11%



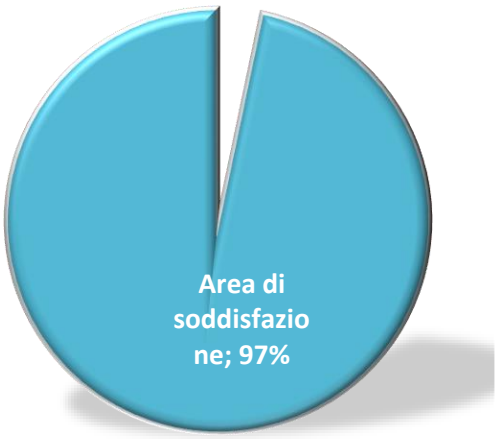
Oltrarno – Calza



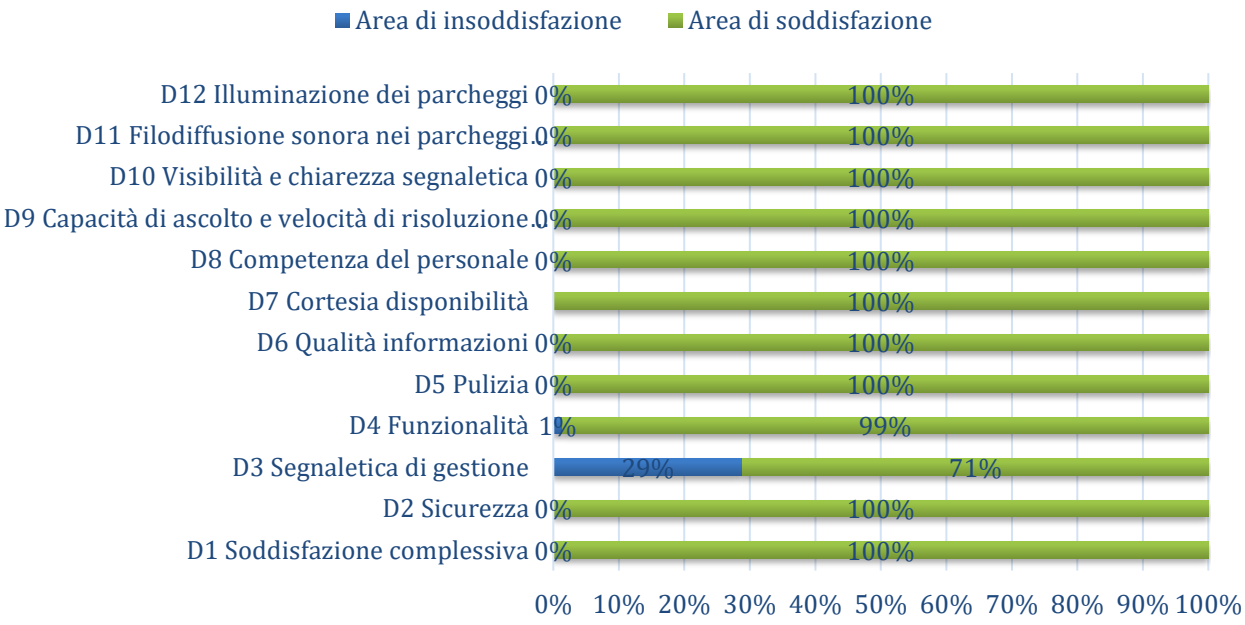
	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	90%	100%	10%
D2 Sicurezza	90%	100%	10%
D3 Segnaletica di gestione	98%	80%	-18%
D4 Funzionalità	83%	98%	15%
D5 Pulizia	88%	96%	9%
D6 Qualità informazioni	93%	100%	8%
D7 Cortesia disponibilità	93%	80%	-13%
D8 Competenza del personale	86%	100%	14%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	93%	100%	7%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	98%	100%	3%
D11 Filodiffusione sonora	0%	0%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	80%	100%	20%
Area Soddisf.	90%	97%	7%



Santa Maria Novella

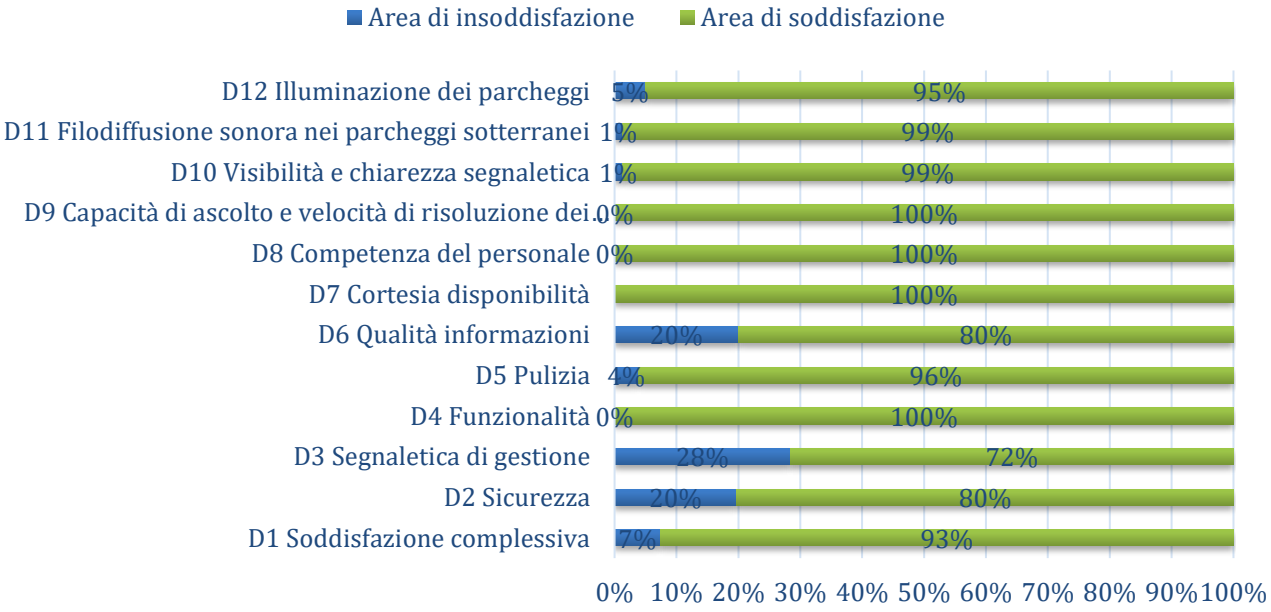


	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	86%	100%	14%
D2 Sicurezza	93%	100%	7%
D3Segnaletica di gestione	80%	71%	-9%
D4 Funzionalità	98%	99%	1%
D5 Pulizia	80%	100%	20%
D6 Qualità informazioni	89%	100%	11%
D7 Cortesia disponibilità	90%	100%	10%
D8 Competenza del personale	100%	100%	0%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	100%	0%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	80%	100%	20%
D11 Filodiffusione sonora	98%	100%	2%
D12 Illuminazione dei parcheggi	95%	100%	5%
Area Soddisf.	89%	97%	8%



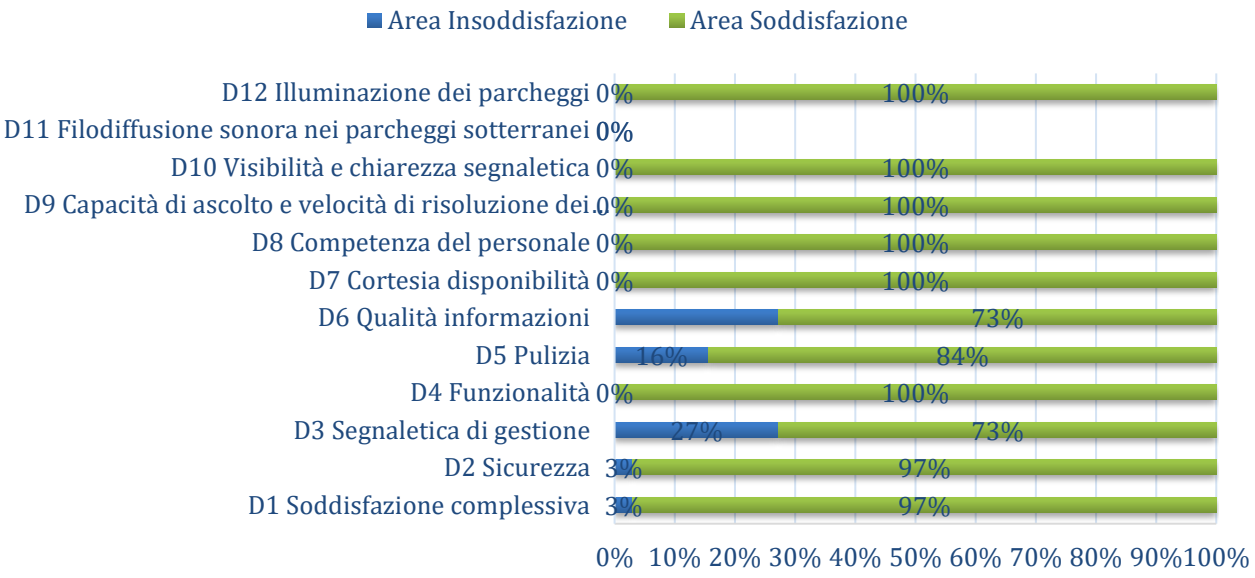
Parterre

	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	70%	93%	23%
D2 Sicurezza	95%	80%	-15%
D3 Segnaletica di gestione	93%	72%	-21%
D4 Funzionalità	98%	100%	2%
D5 Pulizia	49%	96%	47%
D6 Qualità informazioni	95%	80%	-15%
D7 Cortesia disponibilità	100%	100%	0%
D8 Competenza del personale	100%	100%	0%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	100%	0%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	93%	99%	6%
D11 Filodiffusione sonora	86%	99%	13%
D12 Illuminazione dei parcheggi	88%	95%	7%
Area Soddisf.	87%	90%	4%



Careggi

	Area di Soddisfazione		
	2017	2018	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	85%	97%	12%
D2 Sicurezza	96%	97%	1%
D3 Segnaletica di gestione	90%	73%	-18%
D4 Funzionalità	88%	100%	13%
D5 Pulizia	86%	84%	-2%
D6 Qualità informazioni	85%	73%	-12%
D7 Cortesia disponibilità	100%	100%	0%
D8 Competenza del personale	100%	100%	0%
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	100%	0%
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	90%	100%	10%
D11 Filodiffusione sonora	0%	0%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	75%	100%	25%
Area Soddisf.	88%	90%	2%

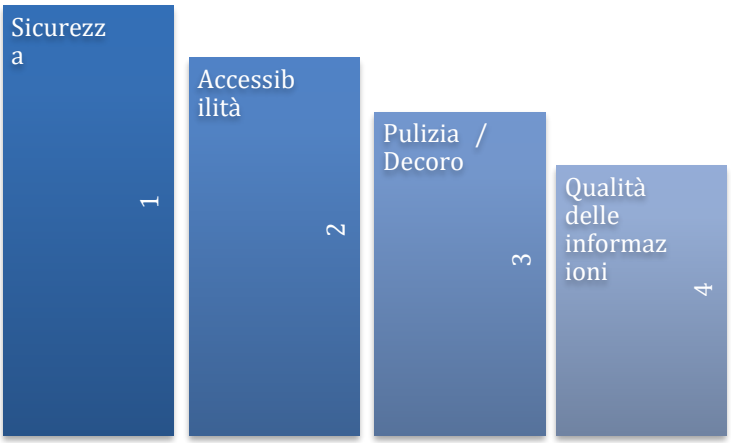


5.5.Analisi domande – Importanza delle aree di indagine

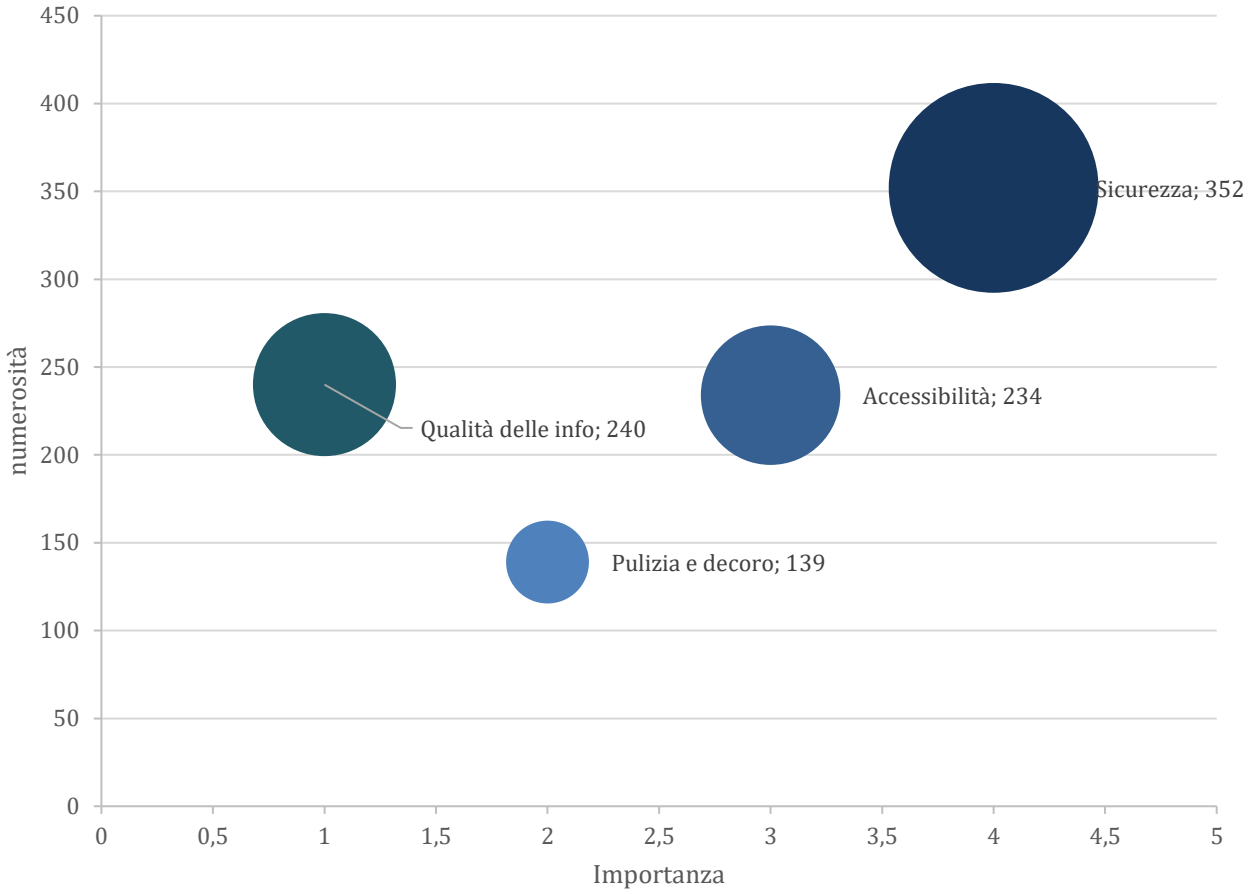
Nelle pagine successive di questo report sono state approfondite le risposte ottenute nella sezione 2, relative alla valutazione dell'importanza delle aree di indagine da parte degli intervistati.
Come già esposto in precedenza la sezione 2 risulta composta da un'unica domanda, che è stata formulata in modo da permettere agli intervistati di esprimere una classificazione sull'importanza che ogni area riveste per il cliente nel giudicare la propria esperienza con "Firenze Parcheggi S.p.A."
I fattori che il campione intervistato doveva classificare in base all'importanza erano i seguenti:

- Sicurezza;
- Accessibilità;
- Decoro/Pulizia;
- Qualità delle informazioni;

Dalle risposte ottenute nei 400 questionari di customer satisfaction compilati dal campione intervistato, dove ogni cliente ha espresso una personale valutazione, è stato possibile definire una graduatoria tra i diversi fattori.
Tale graduatoria, presentata nella figura seguente e ordinata secondo logica decrescente, ovvero dl fattore più importante a quello meno importante, risulta così composta:



Matrice importanza / numerosità



La matrice esposta incrocia i dati relativi all'importanza dei fattori di indagine con la numerosità delle preferenze.
La percezione del livello prestazionale registrato in termini di sicurezza all'interno dei parcheggi rimane elevato ed in crescita rispetto allo scorso anno.
La qualità delle informazioni all'interno delle strutture si conferma come un fattore ritenuto abbastanza rilevante rispetto agli altri.
In ordine di importanza l'azienda potrà poi focalizzarsi su eventuali soluzioni utili a migliorare la sicurezza dei parcheggi e la qualità delle informazioni, al fine di garantire un livello di servizio offerto sempre più in linea con quanto desiderato dagli utenti delle strutture di sosta.

6. Risultati

Il questionario di customer satisfaction è stato strutturato in modo da ottenere evidenze sul livello di soddisfazione dei clienti ed aspetti critici delle strutture e dei servizi gestiti dalla "Firenze Parcheggi S.p.A.".
Attraverso tale strumento si è voluto indagare il livello di soddisfazione dei clienti dei parcheggi gestiti da questa società e distribuiti sul territorio comunale di Firenze, in modo da individuare una selezione di aree critiche sui quali intervenire con maggiore urgenza per migliorare il servizio offerto.
Per riuscire in questo è stato fondamentale svolgere un'analisi approfondita delle risposte presenti nei questionari al fine di individuare informazioni utili alla creazione di un futuro piano d'azione.
Dallo studio presentato nelle precedenti pagine è possibile affermare che gran parte della clientela delle strutture gestite da "Firenze Parcheggi S.p.A." risulta soddisfatta; si possono però registrare variazioni del livello di soddisfazione sia per singolo fattore che per singolo parcheggio.
Anche dall'analisi comparata dei dati rispetto all'anno 2017 si possono quindi evidenziare i seguenti elementi:

- Elevata crescita del livello di soddisfazione generale (+14%);
- Diminuzione del livello di soddisfazione per quanto attiene la sicurezza (-2%) all'interno dei parcheggi e sulla segnaletica di gestione (-12%);
- Moderato calo del livello di soddisfazione sulla cortesia e disponibilità del personale (-3%): tale dato risulta praticamente trascurabile in quanto è da tenere in considerazione comunque l'esiguità del campione che ha avuto contatti (26 su 400 intervistati- nello scorso anno 75 su 404 intervistati), l'esiguità del campione è dovuta anche al processo di automazione della gestione dei parcheggi.

Per quanto riguarda l'analisi per singolo parcheggio si possono evidenziare in particolare i dati di miglioramento complessivo della soddisfazione su tutti i parcheggi, si registra un dato tendenziale di diminuzione nella percezione della sicurezza, questo è però un dato che combacia con statistiche anche cittadine di percezione del tema da parte di tutta la popolazione.
Nel dettaglio il miglioramento complessivo della soddisfazione dei parcheggi riguarda: "**Parterre**" (+23% sulla soddisfazione complessiva) con un netto miglioramento su tutti i fronti tranne appunto la sicurezza e la segnaletica di gestione; "**Sant'Ambrogio**" (-13%, in relazione al livello di sicurezza), "**Beccaria**" (moderato peggioramento 5% in relazione alla segnaletica di gestione); "**Stazione S.M.N.**" (+14% complessivo, con un miglioramento pari al 20% del livello di soddisfazione relativo alla pulizia e decoro e un lieve peggioramento in relazione alla segnaletica di gestione -9%).

7. Criticità, punti di attenzione e suggerimenti

Le seguenti indicazioni provengono dalle note verbali raccolte dagli intervistatori nel corso delle interviste con i Clienti, sintetizzate e suddivise tra punti di attenzione e suggerimenti.

In particolare

Sant'Ambrogio

Punti di attenzione	Suggerimenti
•bagni a pagamento	

Careggi

Punti di attenzione	Suggerimenti
	• richiesta di un maggior numero di posti auto

Beccaria e Parterre

Punti di attenzione	Suggerimenti
• Richiesta di maggior sicurezza	