



Report relativo all'analisi di Customer Satisfaction

Committente: Firenze Parcheggio SpA

Società incaricata: Process Factory Srl

Via Masaccio 153, 50132 Firenze

Data del report: 21/12/2017

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.....	11
5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici.....	25
5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio.....	29
5.5. Analisi domande – Importanza delle aree di indagine	37
6. Risultati.....	38
7. Criticità, punti di attenzione e suggerimenti.....	40

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 2017.

2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato nel 2017 per rilevare la customer satisfaction della clientela delle strutture gestite dalla società "Firenze Parcheggio S.p.A" ha visto una rielaborazione della struttura utilizzata nell'anno 2016.

Il questionario 2017 ha visto l'introduzione di 5 nuove domande nella seconda sezione per poter approfondire alcuni temi ritenuti centrali da Firenze Parcheggio.

È infine stato deciso di introdurre una nuova sezione dedicata all'indagine sulla conoscenza dei nuovi strumenti informatici e ad eventuali suggerimenti della clientela.

Per quest'anno è stato inoltre deciso di condurre una prima indagine anche sul Parcheggio del Parterre.

- 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 Parcheggio 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 Parcheggio 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 Parcheggio.

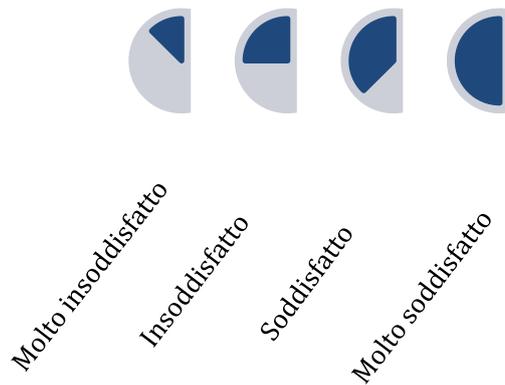
QUARTA SEZIONE



Fattori di indagine

<i>D1 Soddisfazione complessiva</i>	
<i>D2 Sicurezza</i>	
<i>D3 Facilità di accesso,</i>	
<i>D4 Funzionalità</i>	
<i>D5 Pulizia e decoro</i>	
<i>D6 Qualità delle informazioni</i>	
<i>D7 Cortesia e disponibilità del personale</i>	
<i>D8 Competenza del personale</i>	
<i>D9 Capacità di ascolto e di risoluzione dei problemi</i>	
<i>D10 Visibilità e chiarezza per regolamenti e tariffe</i>	
<i>D11 Filodiffusione nei parcheggi sotterranei</i>	
<i>D12 Illuminazione dei parcheggi</i>	

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:

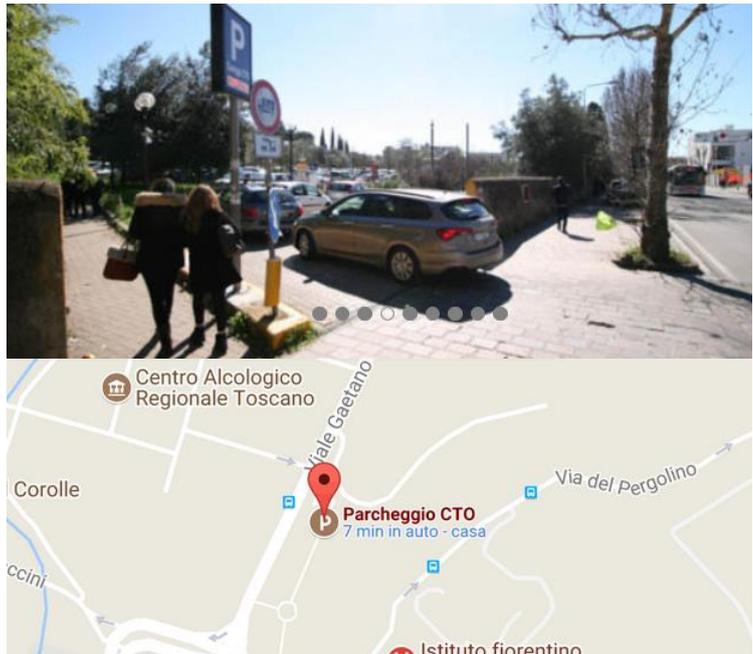
CTO - Careggi (Viale Gaetano Pieraccini, 6 Firenze)

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)

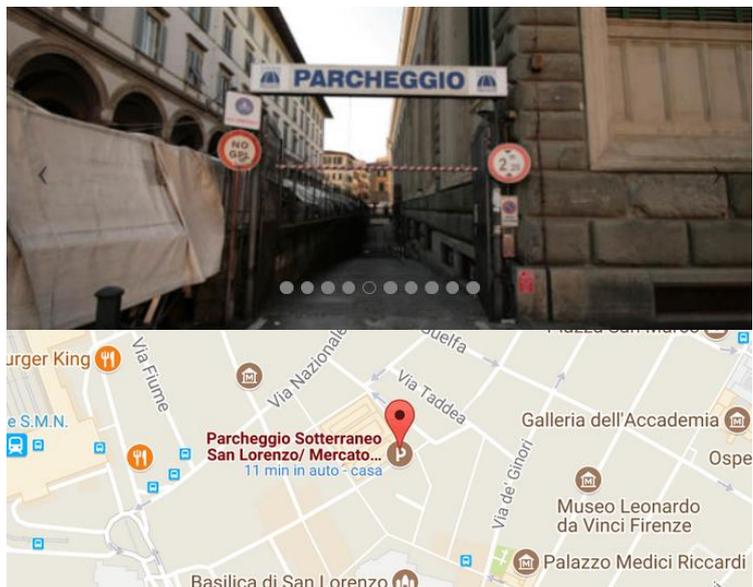
Orario di apertura: 24/24h

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);

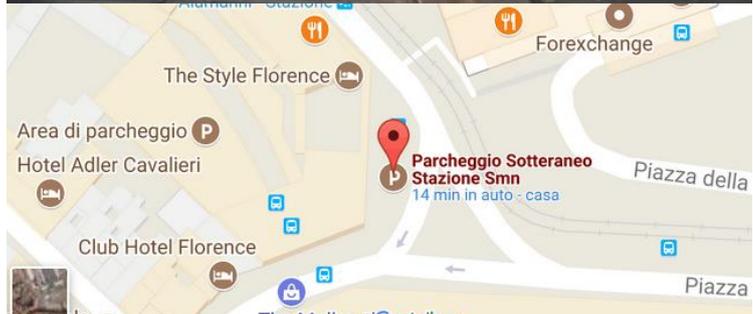
Orario di apertura: 24/24h

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

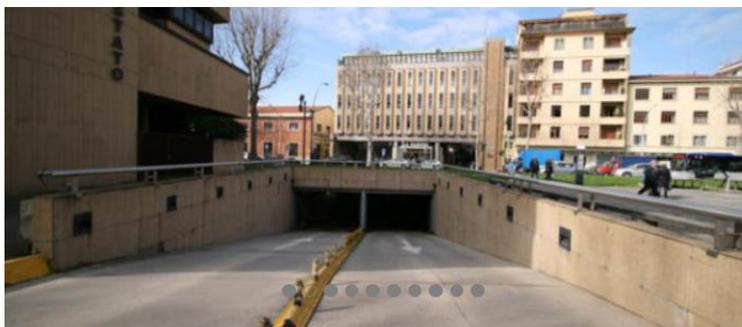
Posti disponibili: 210

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

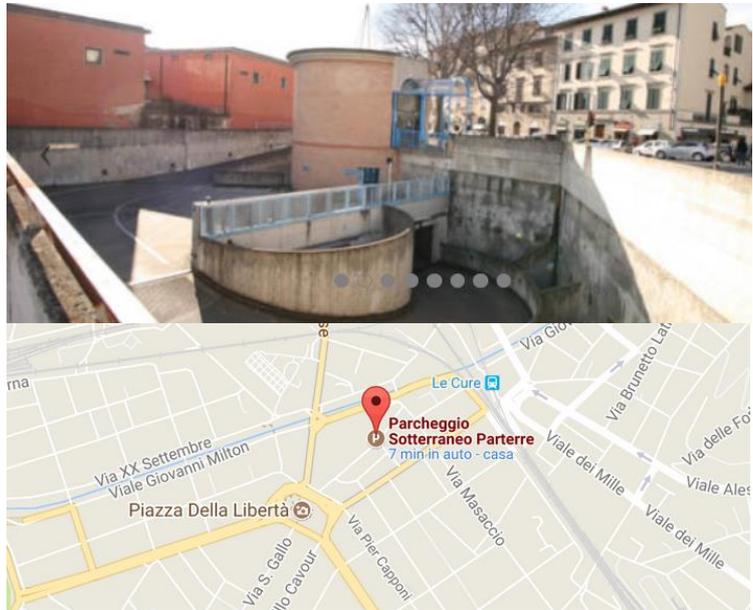
Posti venduti: 300

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



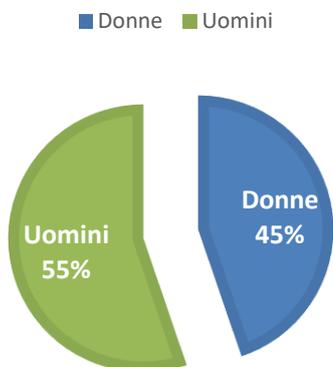
4. Campione intervistato

Durante il periodo di analisi sono stati raccolti complessivamente 404 questionari, così ripartiti tra i diversi parcheggi:

- S. Ambrogio = 52 questionari.
- Beccaria = 65 questionari.
- Oltrarno = 40 questionari.
- Careggi-CTO = 73 questionari.
- S. Lorenzo/ Mercato Centrale = 50 questionari.
- Parterre= 43 questionari.
- Stazione Santa Maria Novella = 81 questionari.

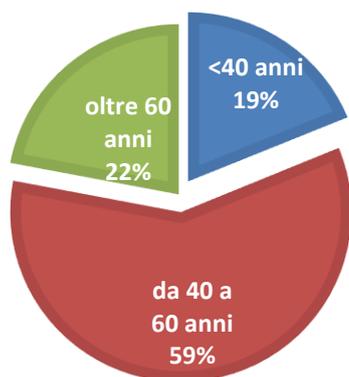
Dall'analisi delle informazioni di carattere generale contenute nelle "sezione 1" del questionario per la rilevazione della customer satisfaction, è stato possibile realizzare uno studio più approfondito del campione intervistato.

Sesso



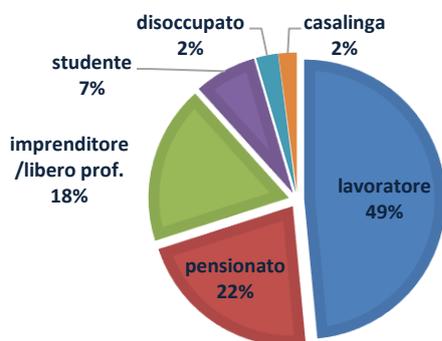
Sesso	% intervistati	n° intervistati
Uomini	55%	223
Donne	45%	181
Totale		404

Età



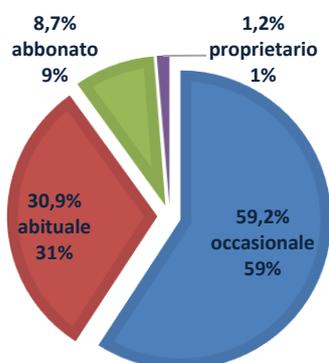
Fasce d'età	% intervistati	N° intervistati
< 40 anni	19%	76
da 40 a 60 anni	59%	239
oltre 60 anni	22%	89
Totale		404

Professione



Categoria	% intervistati	N° intervistati
lavoratore	49%	196
pensionato	22%	87
imprenditore/libero prof.	18%	74
studente	7%	29
disoccupato	2%	10
casalinga	2%	8
Totale		404

Tipologia cliente



Tipo cliente	% intervistati	N° intervistati
Occasionale	59,2%	239
Abituale	30,9%	125
Abbonato	8,7%	35
Proprietario	1,2%	5
Totale		404

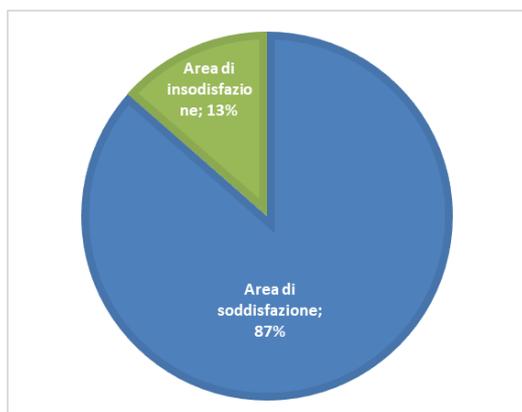
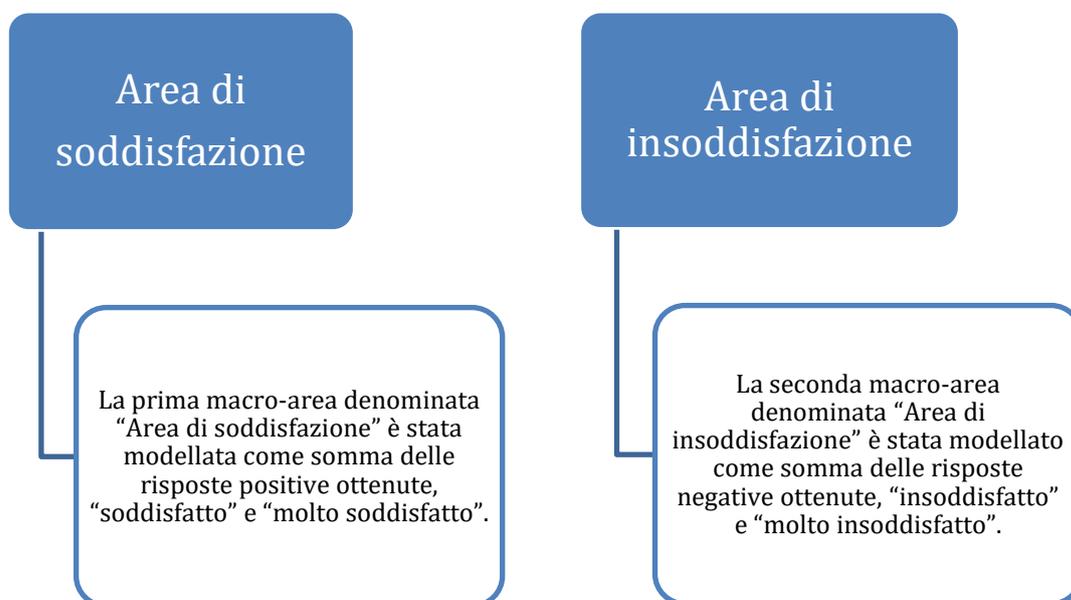
5. Analisi delle risposte

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.



Valutazioni	2017	2016	Δ
Area di soddisfazione	87%	82%	↑ 5%
Area di insoddisfazione	13%	17%	↓ -4%

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 permettere agli intervistati di esprimere una valutazione sui fattori di soddisfazione individuati:

- D.1. Soddisfazione complessiva;*
- D.2. Sicurezza;*
- D.3. Facilità di accesso;*
- 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)

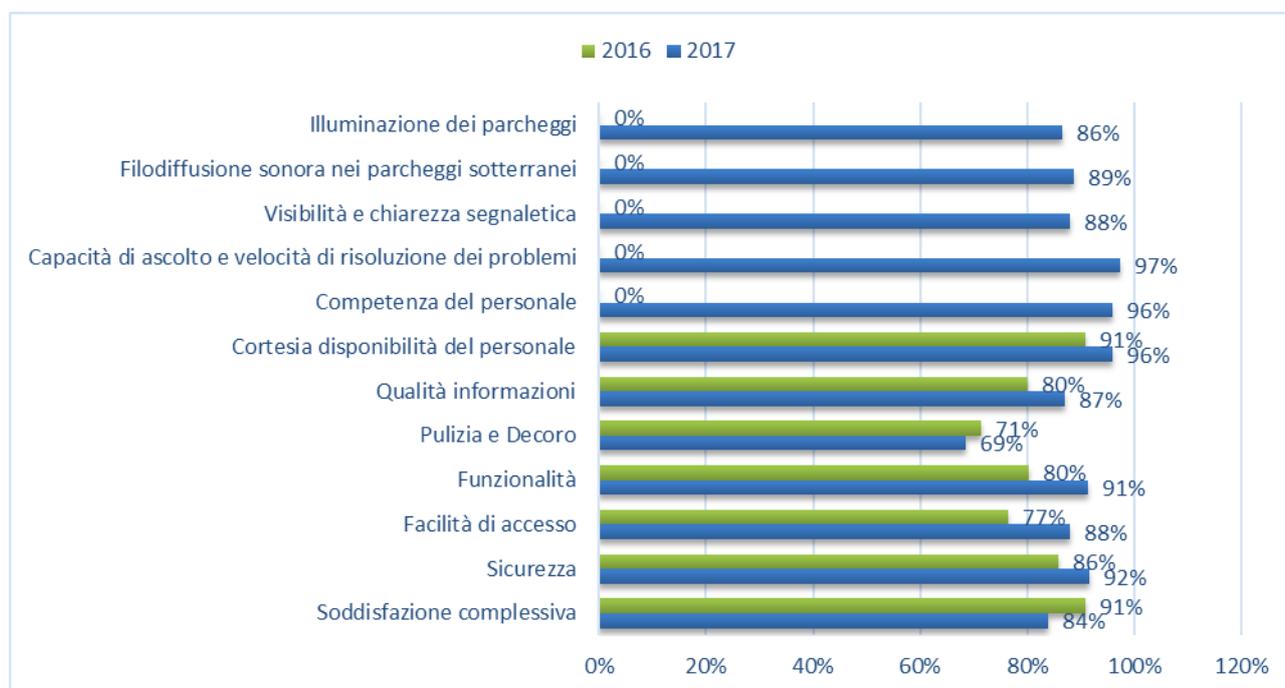


Tabella dei dati

Fattore di indagine	2017	2016	Δ
Soddisfazione complessiva	84%	91%	↓ -7%
Sicurezza	92%	86%	↑ 6%
Facilità di accesso	88%	77%	↑ 12%
Funzionalità	91%	80%	↑ 11%
Pulizia e Decoro	69%	71%	↓ -3%
Qualità delle informazioni	87%	80%	↑ 7%
Cortesia e disponibilità del personale	96%	91%	↑ 5%
Competenza del personale	96%	0%	n.c.
Capacità di ascolto e velocità di risoluzione dei problemi	97%	0%	n.c.
Visibilità e chiarezza segnaletica	88%	0%	n.c.
Filodiffusione sonora nei parcheggi sotterranei	89%	0%	n.c.
Illuminazione dei parcheggi	86%	0%	n.c.

Per le domande dalla 8 alla 12 non è possibile effettuare il paragone in quanto sono domande introdotte nel questionario 2017.

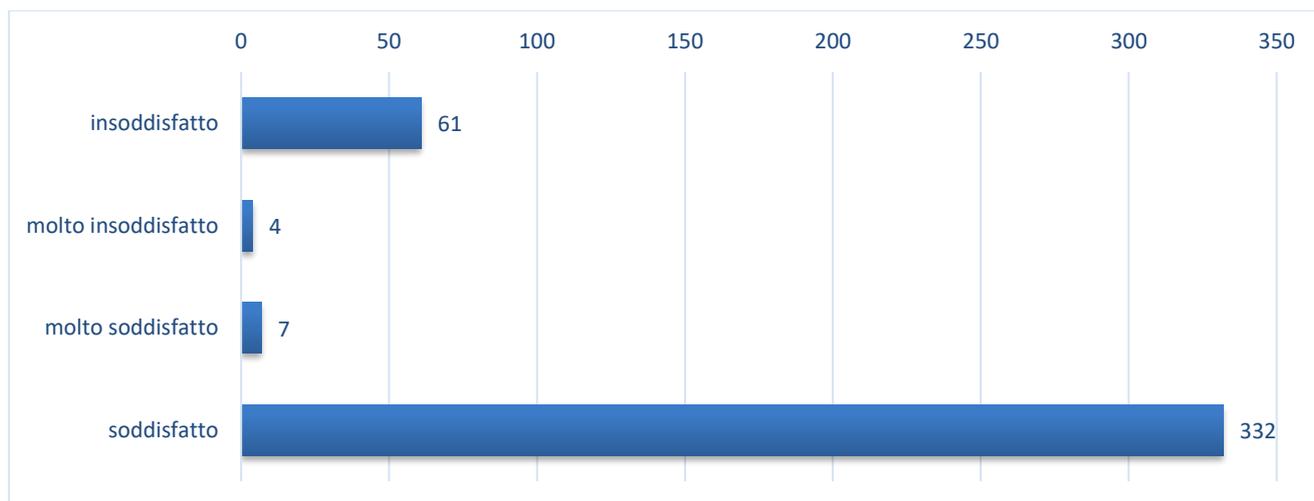
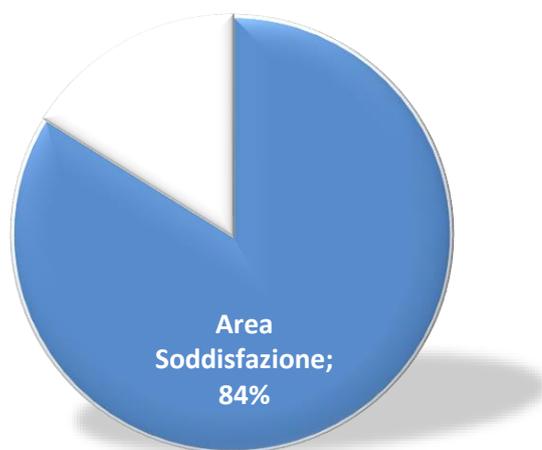
La flessione registrata sul risultato della prima domanda è da ritenersi non particolarmente significativa in quanto variabile con il campione e in controtendenza rispetto alla soddisfazione in crescita espressa invece in tutte le domande rivolte all'utente sui singoli servizi offerti.

Risultati di dettaglio

D1

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

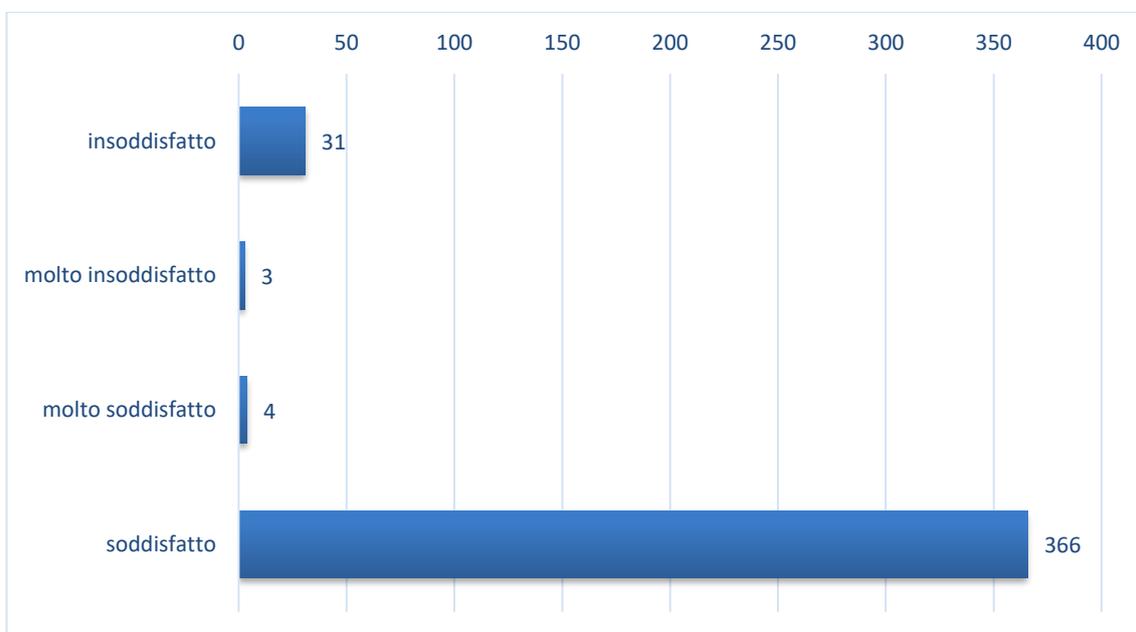
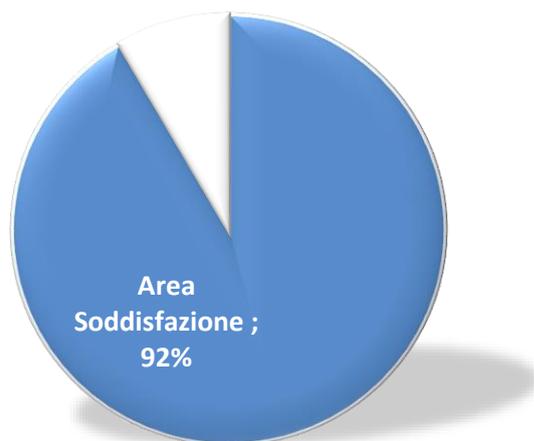
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	61
molto insoddisfatto	4
molto soddisfatto	7
soddisfatto	332
Totale	404



D2

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

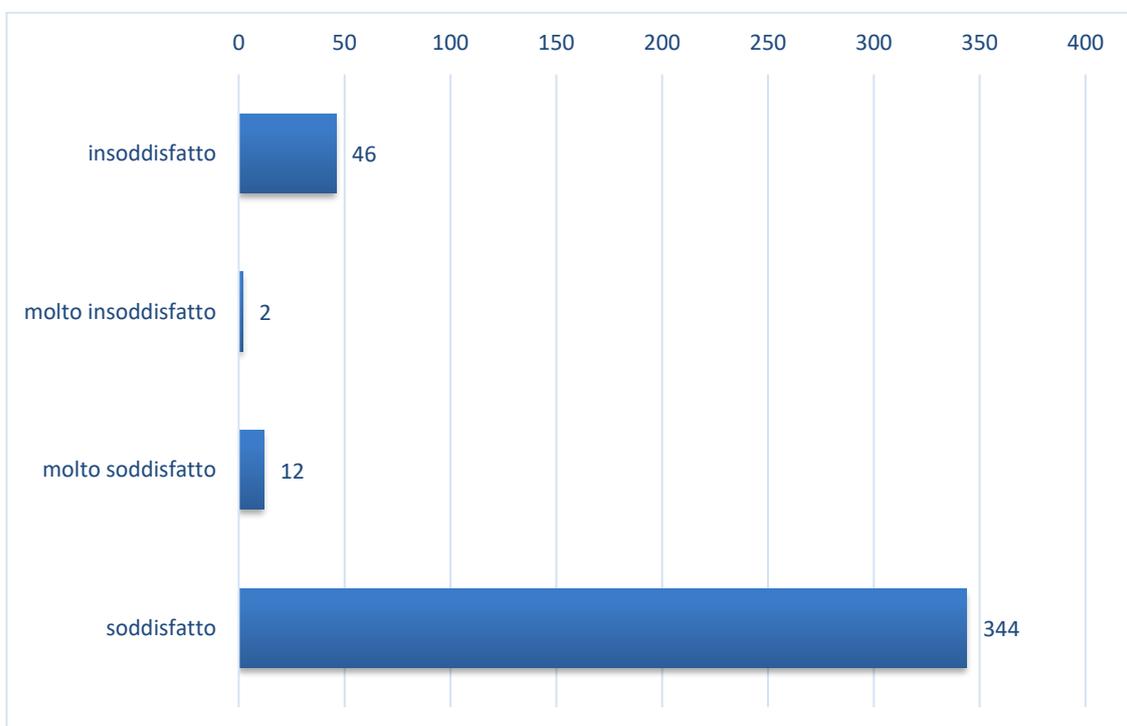
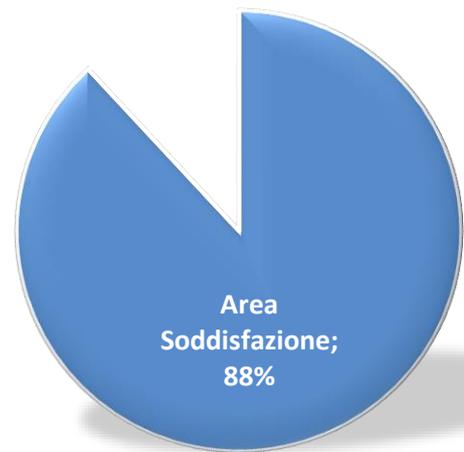
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	31
molto insoddisfatto	3
molto soddisfatto	4
soddisfatto	366
Totale	404



D3

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

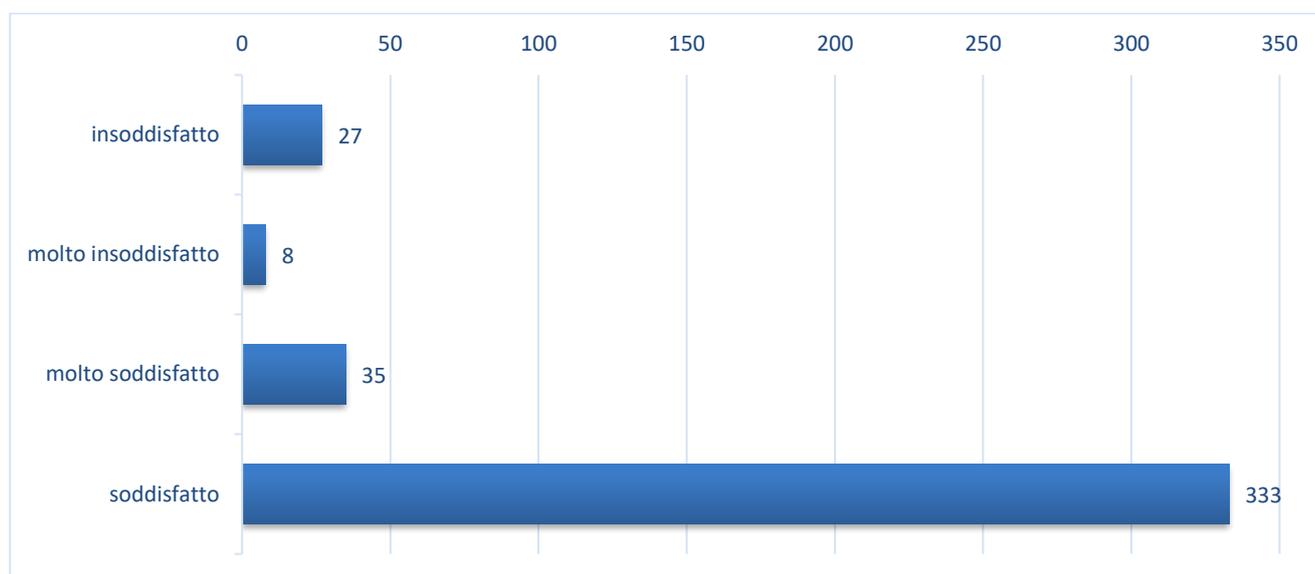
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	46
molto insoddisfatto	2
molto soddisfatto	12
soddisfatto	344
Totale	404



D4

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

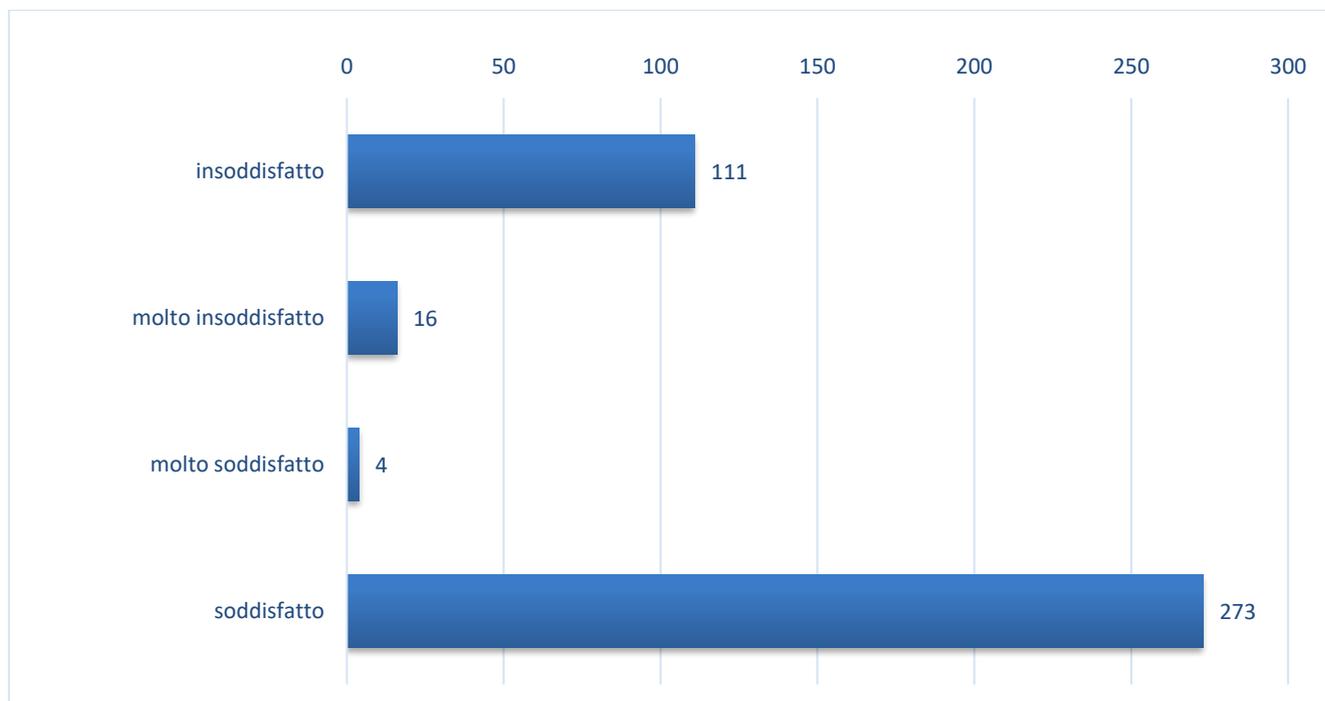
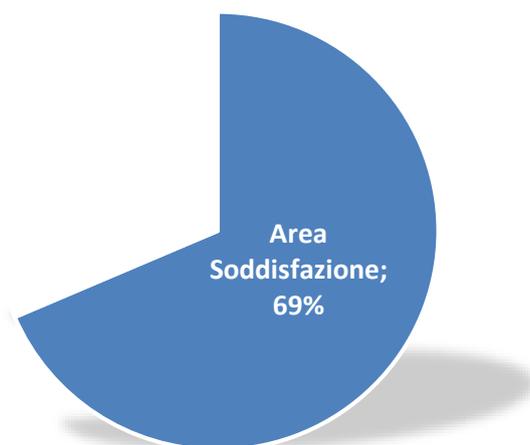
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	27
molto insoddisfatto	8
molto soddisfatto	35
soddisfatto	333
Totale	404



D5

Come giudica il livello di pulizia e decoro del parcheggio?

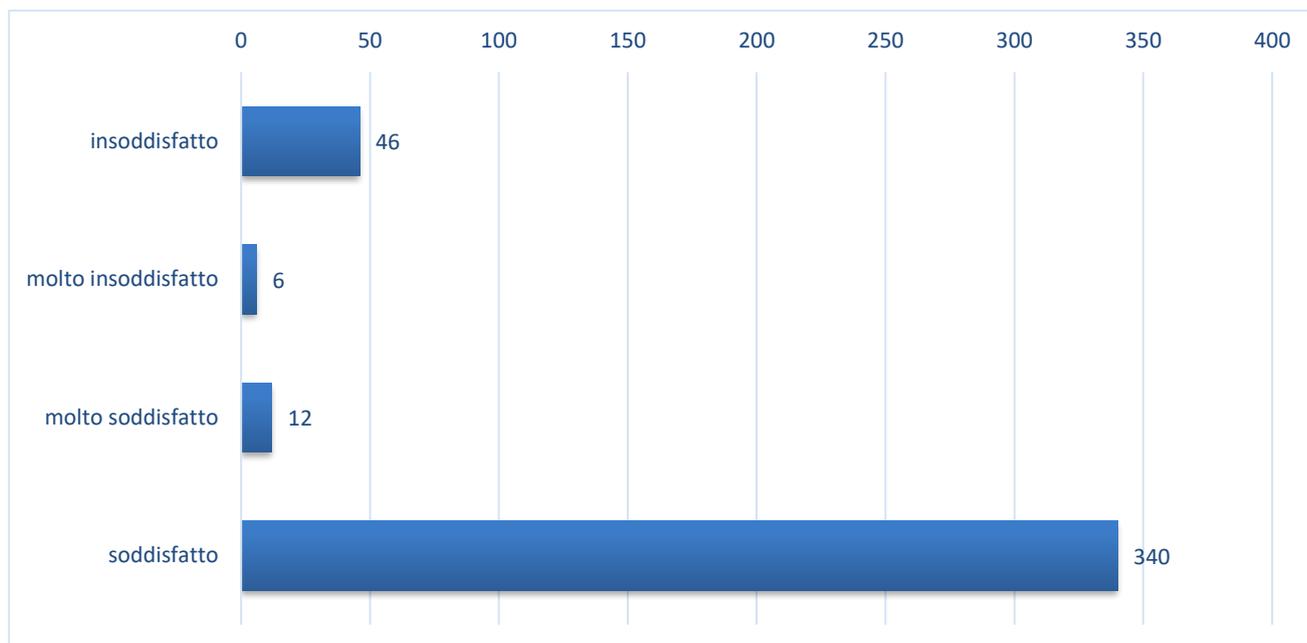
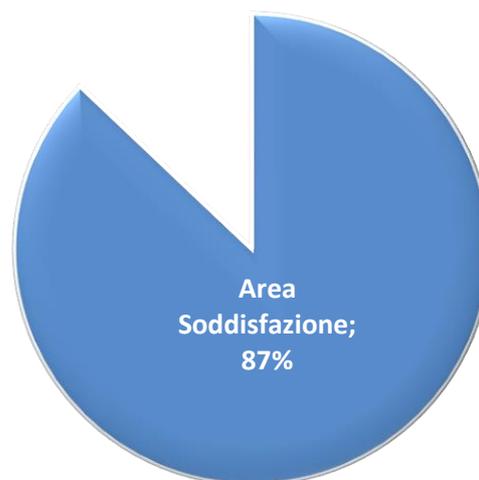
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	111
molto insoddisfatto	16
molto soddisfatto	4
soddisfatto	273
Totale	404



D6

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

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	46
molto insoddisfatto	6
molto soddisfatto	12
soddisfatto	340
Totale	404



D7

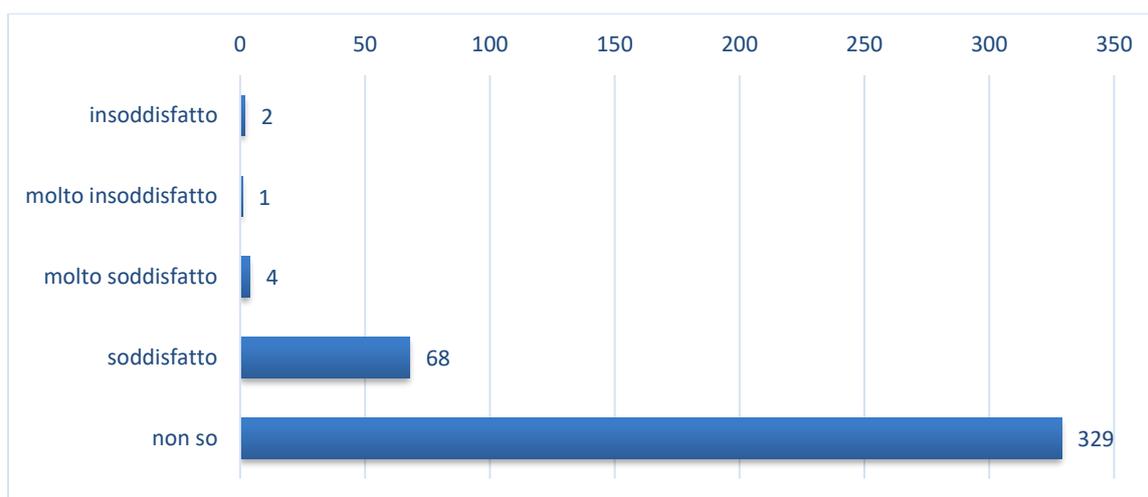
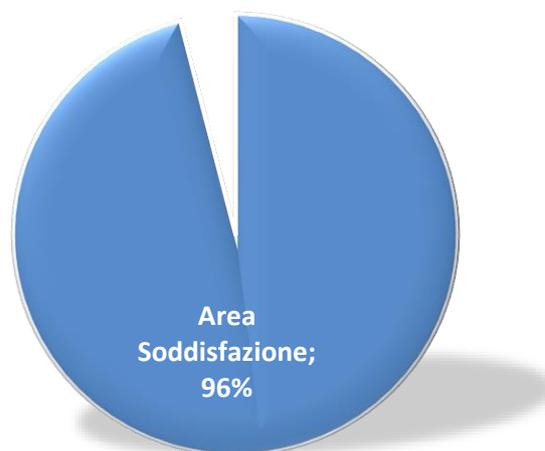
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale della nostra società?

Nota:

In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato “non so”, 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 so”.

I risultati ottenuti dalle 404 interviste realizzate sono i seguenti:

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	2
molto insoddisfatto	1
molto soddisfatto	4
soddisfatto	68
non so	329
Totale complessivo	404



Dall’analisi appena presentata possiamo affermare che il 19% 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 96% si ritiene soddisfatto del livello di cortesia e disponibilità offerto.

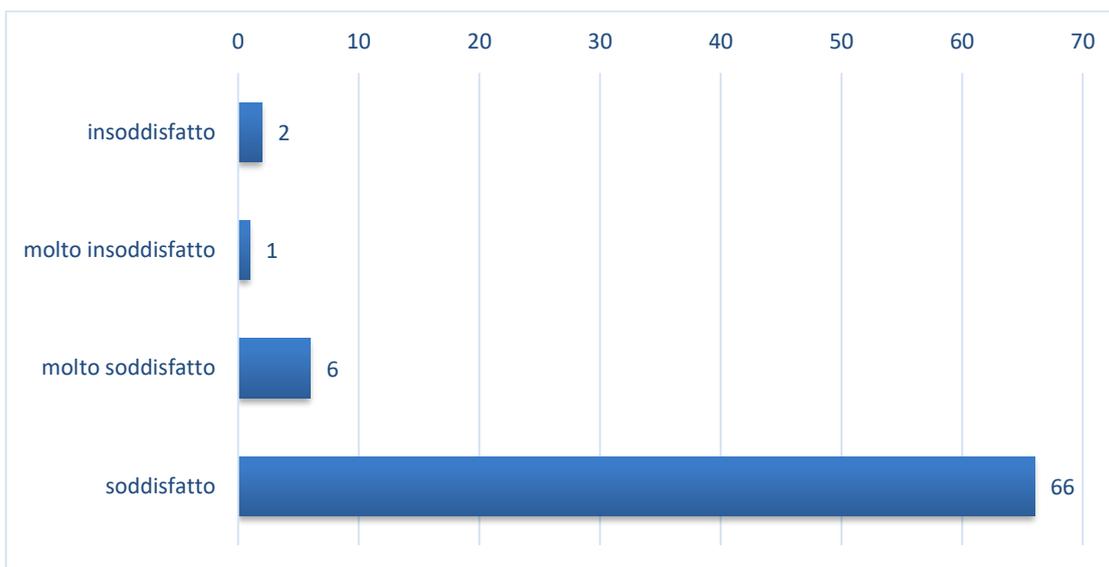
D8

Come giudica la competenza del personale della nostra società?

Nota:

In tale domanda è risultato necessario inserire un ulteriore parametro di scelta, denominato “non so”, 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 so”.

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	2
molto insoddisfatto	1
molto soddisfatto	6
soddisfatto	66
non so	329
Totale complessivo	404



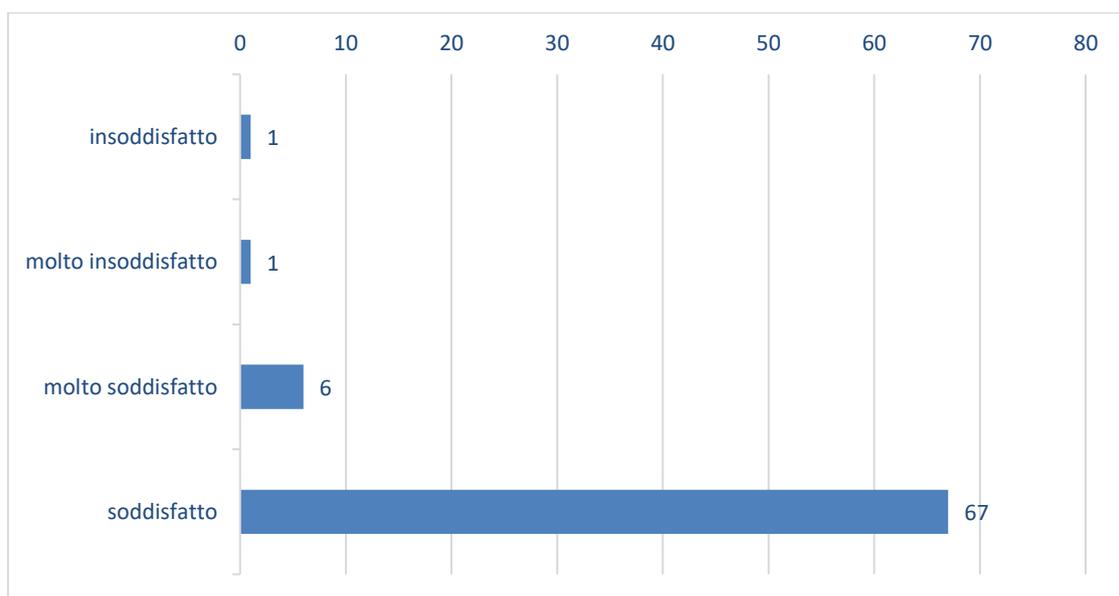
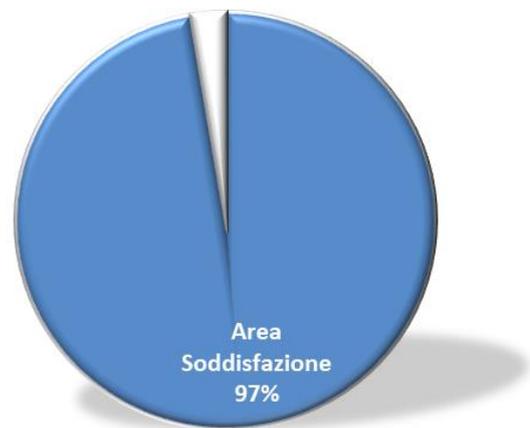
D9

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 so”, 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 so”.

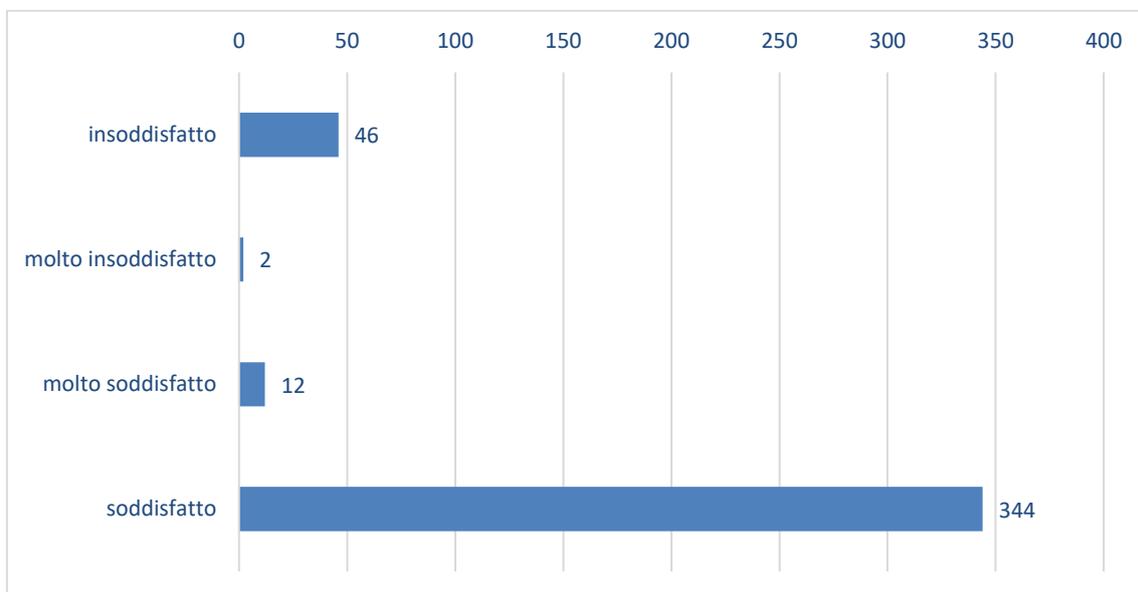
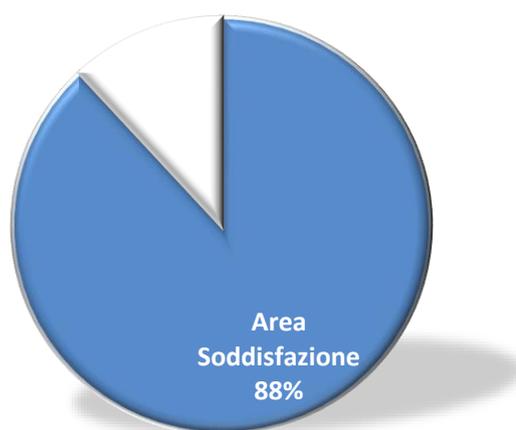
Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	1
molto insoddisfatto	1
molto soddisfatto	6
soddisfatto	67
non so	329
Totale complessivo	404



D10

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

Valutazione	N° risposte
insoddisfatto	46
molto insoddisfatto	2
molto soddisfatto	12
soddisfatto	344
Totale complessivo	404



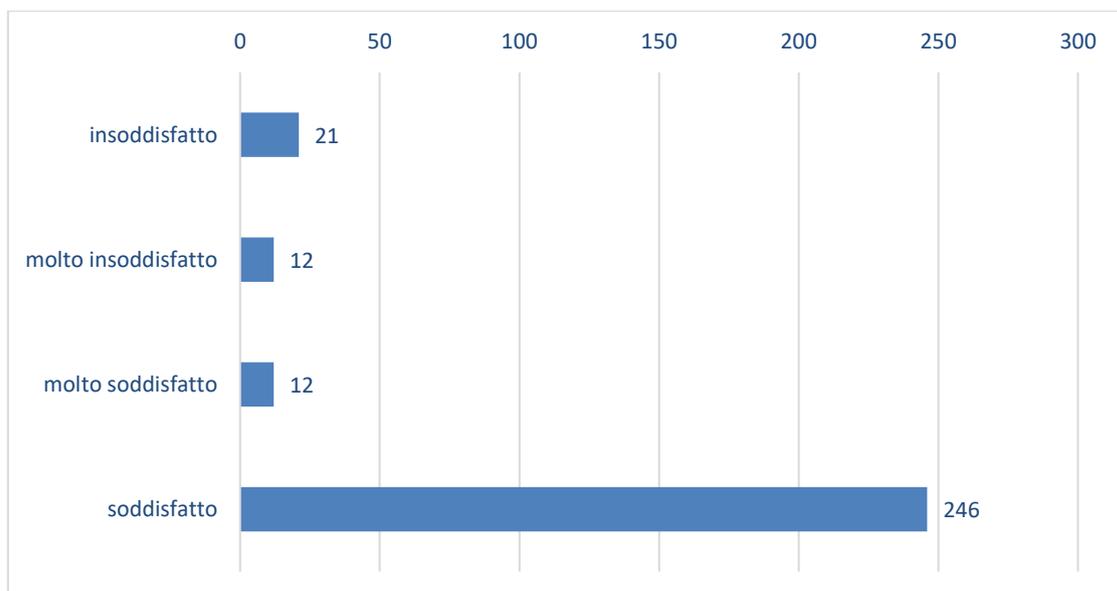
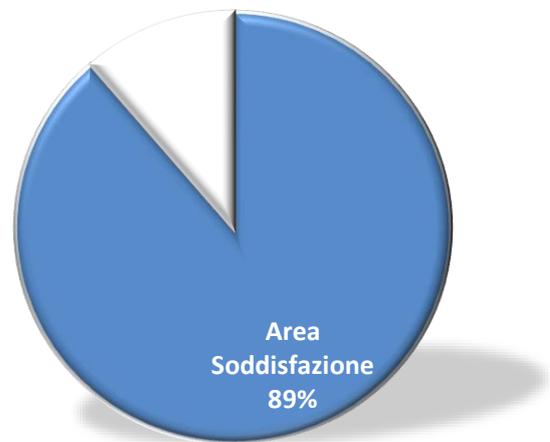
D11

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	21
molto insoddisfatto	12
molto soddisfatto	12
soddisfatto	246
non so	195
Totale complessivo	404



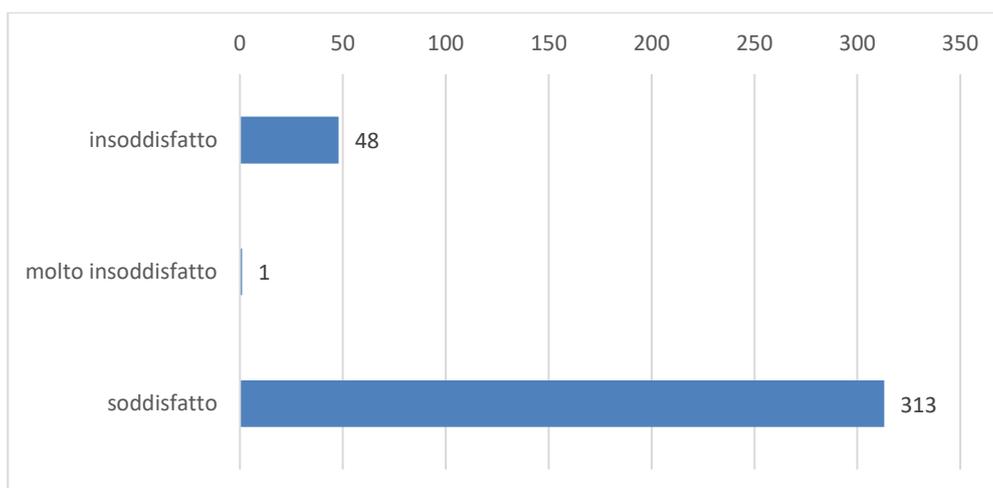
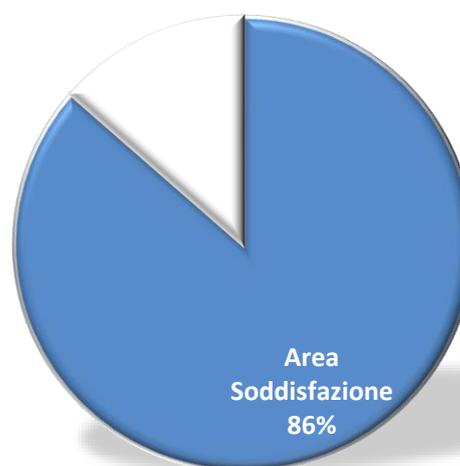
D12

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	48
molto insoddisfatto	1
molto soddisfatto	0
soddisfatto	313
non so	42
Totale complessivo	404

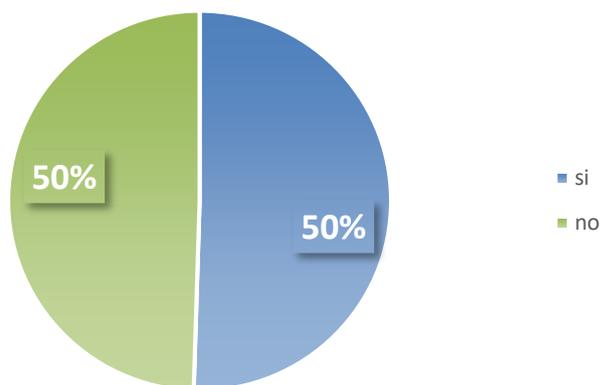


5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici

D13

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

Valutazione	N° risposte
Sì	204
No	200
Totale complessivo	404

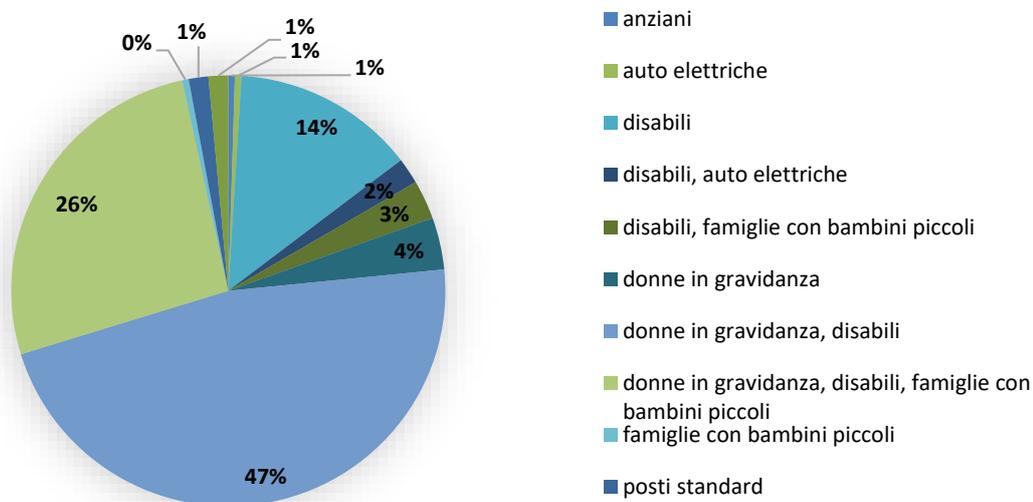


D14

Se si quali? (Possibile fornire più di una preferenza)

- Donne in gravidanza
- Disabili
- Famiglie con bambini piccoli
- Auto elettriche
- Camper
- Altro (Specificare)

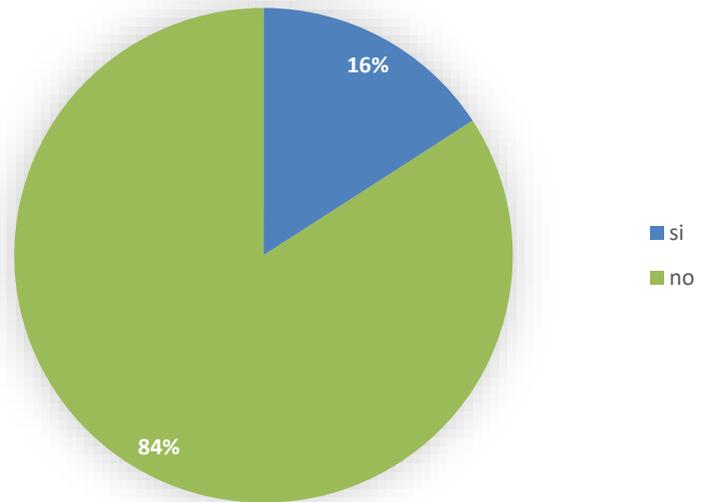
Valutazione	N° risposte
non so	199
donne in gravidanza, disabili	96
donne in gravidanza, disabili, famiglie con bambini piccoli	54
disabili	28
donne in gravidanza	8
disabili, famiglie con bambini piccoli	6
disabili, auto elettriche	4
posti standard	3
tutte	3
anziani	1
auto elettriche	1
famiglie con bambini piccoli	1
Totale complessivo	404



D15

Conosce la carta dei servizi?

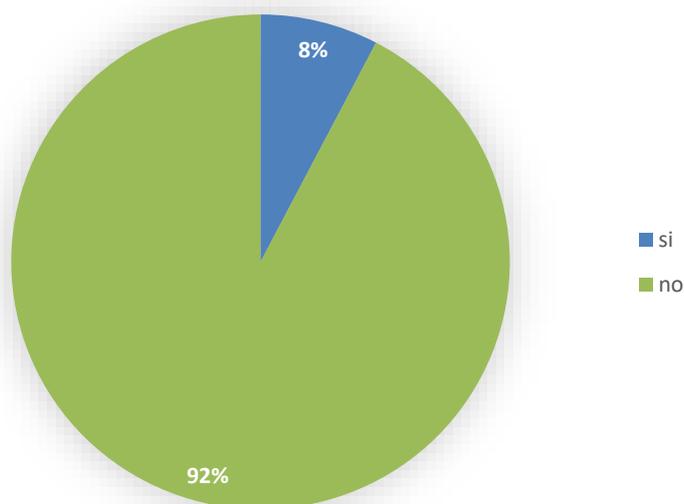
Valutazione	N° risposte
Sì	64
No	340
Totale complessivo	404



D16

Conosce la nostra nuova APP?

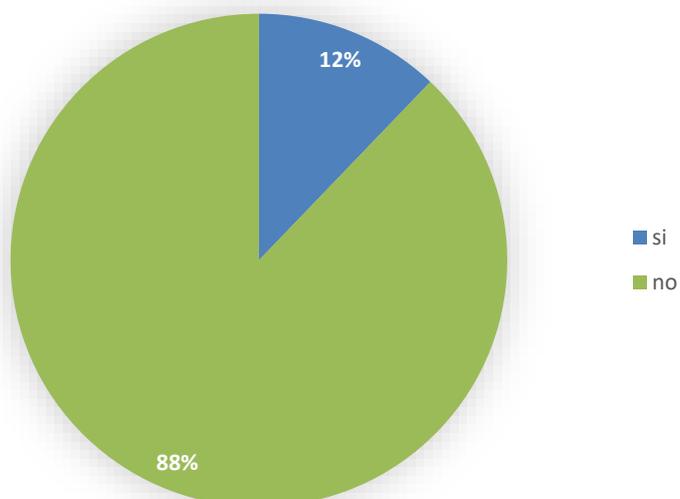
Valutazione	N° risposte
Sì	31
No	373
Totale complessivo	404



D17

Conosce il nostro sito internet?

Valutazione	N° risposte
Sì	49
No	355
Totale complessivo	404



5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

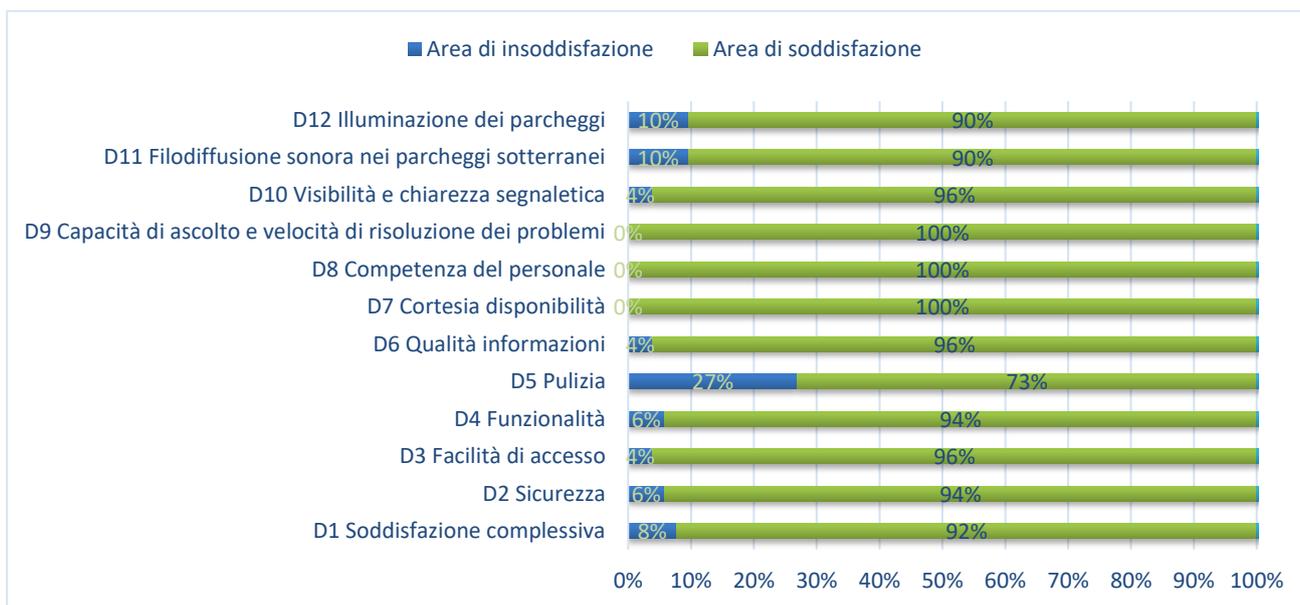
Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 404 questionari di customer satisfaction si è concentrata sui singoli parcheggi. Lo studio che verrà presentato di seguito ha quindi l'obiettivo di evidenziare il livello di soddisfazione dei clienti all'interno dei diversi parcheggi oggetto di indagine, con un confronto rispetto all'indagine svolta nel 2016.

Anche in questo caso l'analisi ha visto l'introduzione delle nuove domande ma senza il confronto con l'anno precedente.

S. Ambrogio



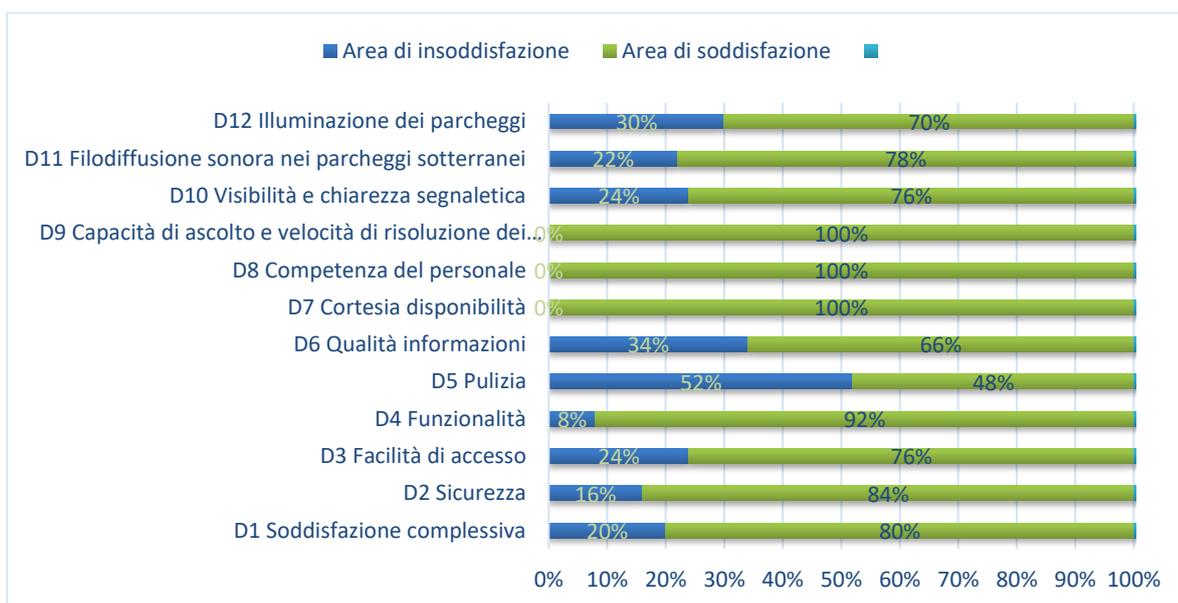
	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	91%	92%	↑ 1%
D2 Sicurezza	75%	94%	↑ 19%
D3 Facilità di accesso	86%	96%	↑ 11%
D4 Funzionalità	59%	94%	↑ 35%
D5 Pulizia	59%	73%	↑ 14%
D6 Qualità informazioni	90%	96%	↑ 6%
D7 Cortesia disponibilità	68%	100%	np
D8 Competenza del personale	np	100%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	100%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	96%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	90%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	90%	np
Area Soddisf.	76%	92%	↑ 16%



San Lorenzo / Mercato centrale



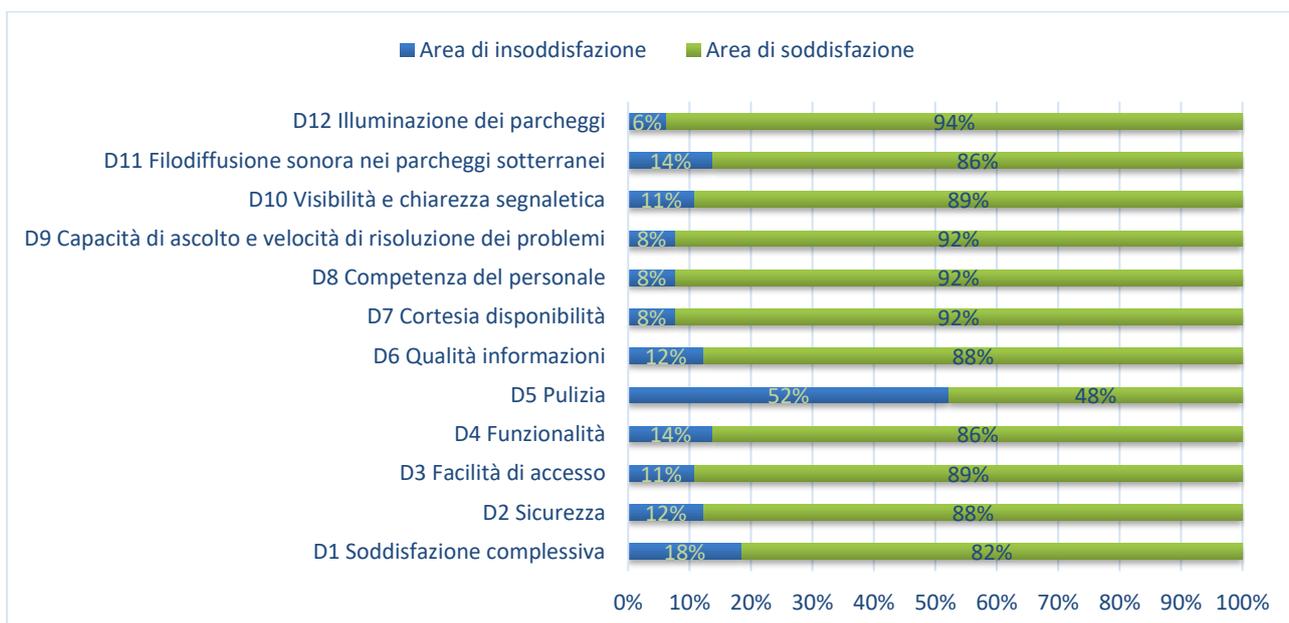
	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	88%	80%	↓ -8%
D2 Sicurezza	83%	84%	↑ 1%
D3 Facilità di accesso	63%	76%	↑ 13%
D4 Funzionalità	85%	92%	↑ 7%
D5 Pulizia	47%	48%	↑ 1%
D6 Qualità informazioni	75%	66%	↓ -9%
D7 Cortesia disponibilità	88%	100%	↑ 12%
D8 Competenza del personale	np	100%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	100%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	76%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	78%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	70%	np
Area Soddisf.	88%	76%	↓ -12%



Beccaria



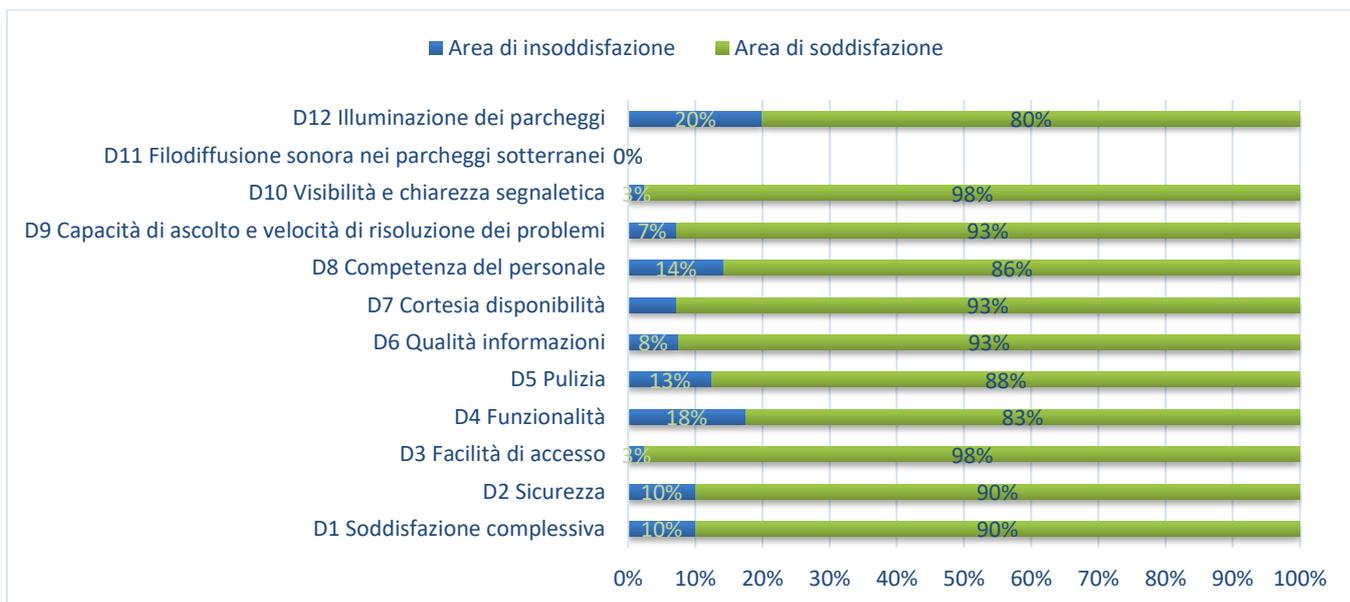
	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	82%	82%	↓ 0%
D2 Sicurezza	82%	88%	↑ 6%
D3 Facilità di accesso	78%	89%	↑ 11%
D4 Funzionalità	71%	86%	↑ 15%
D5 Pulizia	63%	48%	↓ -16%
D6 Qualità informazioni	76%	88%	↑ 12%
D7 Cortesia disponibilità	96%	92%	↓ -4%
D8 Competenza del personale	np	92%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	92%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	89%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	86%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	94%	np
Area Soddisf.	78%	84%	↑ 6%



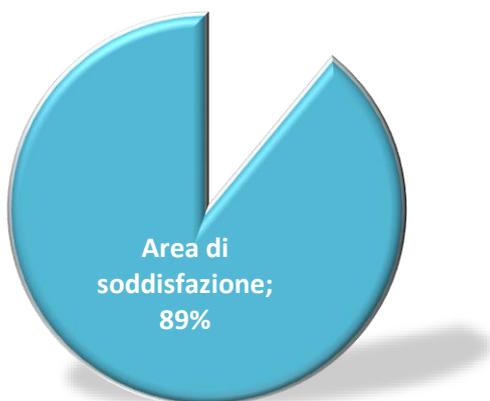
Oltrarno - Calza



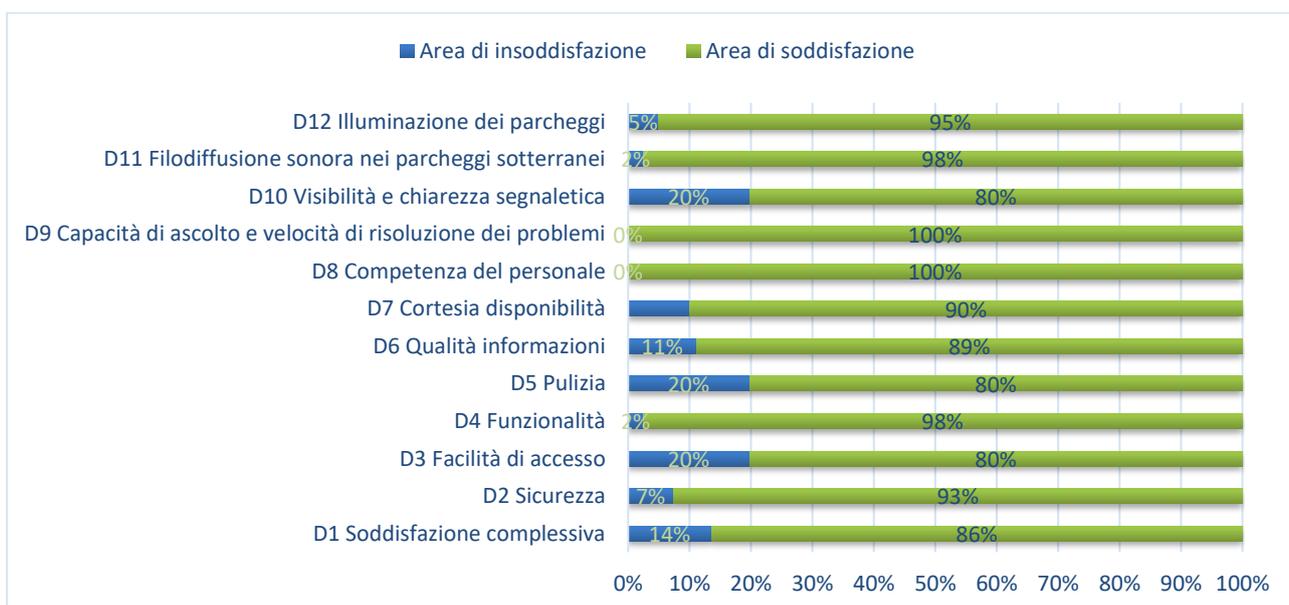
	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	87%	90%	↑ 3%
D2 Sicurezza	50%	90%	↑ 40%
D3 Facilità di accesso	50%	98%	↑ 48%
D4 Funzionalità	47%	83%	↑ 36%
D5 Pulizia	57%	88%	↑ 31%
D6 Qualità informazioni	70%	93%	↑ 23%
D7 Cortesia disponibilità	97%	93%	↓ -4%
D8 Competenza del personale	np	86%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	93%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	98%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	0%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	80%	np
Area Soddisf.	65%	90%	↑ 25%



Santa Maria Novella



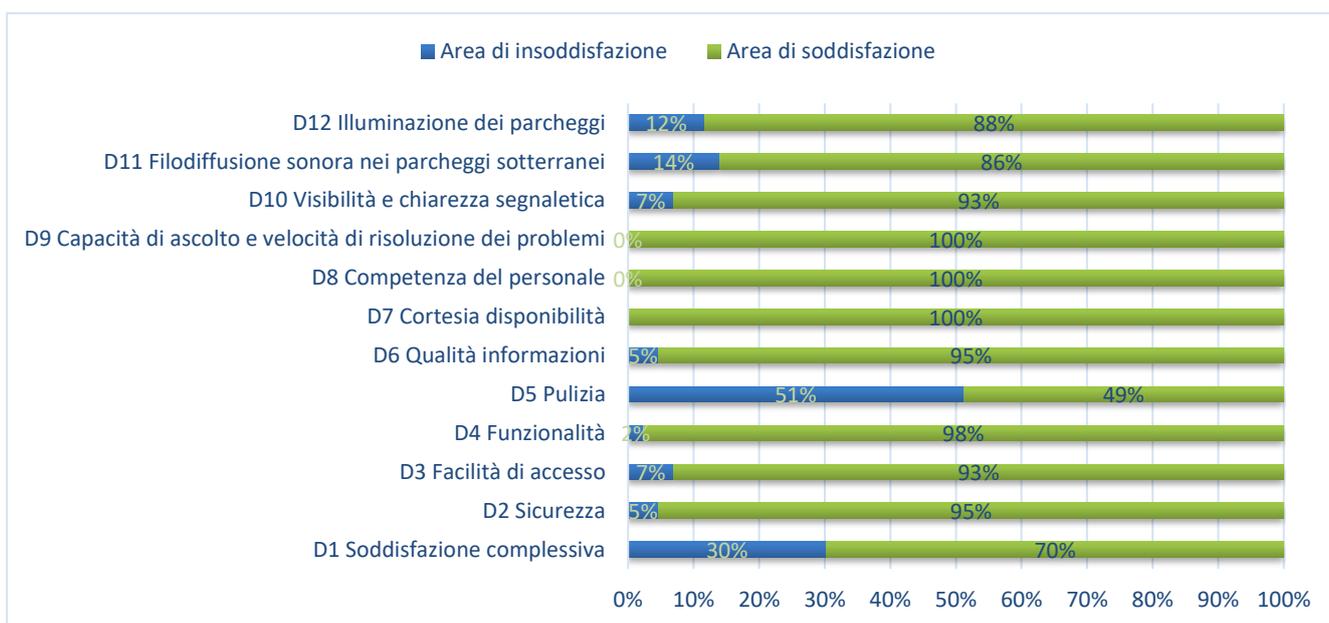
	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	94%	86%	↓ -8%
D2 Sicurezza	84%	93%	↑ 8%
D3 Facilità di accesso	77%	80%	↑ 3%
D4 Funzionalità	85%	98%	↑ 13%
D5 Pulizia	78%	80%	↑ 2%
D6 Qualità informazioni	82%	89%	↑ 7%
D7 Cortesia disponibilità	95%	90%	↓ -5%
D8 Competenza del personale	np	100%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	100%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	80%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	98%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	95%	np
Area Soddisf.	85%	89%	↑ 4%



Parterre



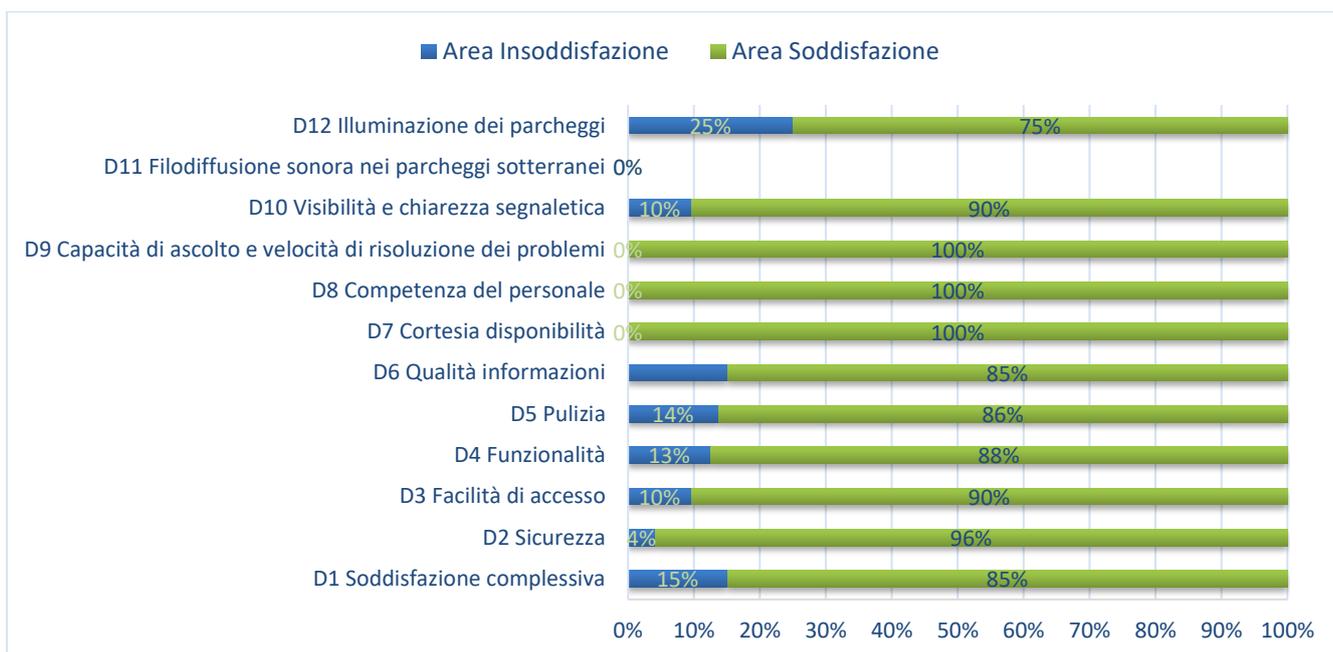
	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	np	70%	np
D2 Sicurezza	np	95%	np
D3 Facilità di accesso	np	93%	np
D4 Funzionalità	np	98%	np
D5 Pulizia	np	49%	np
D6 Qualità informazioni	np	95%	np
D7 Cortesia disponibilità	np	100%	np
D8 Competenza del personale	np	100%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	100%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	93%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	86%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	88%	np
Area Soddisf.	np	87%	np



Careggi



	Area di Soddisfazione		
	2016	2017	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	np	85%	np
D2 Sicurezza	np	96%	np
D3 Facilità di accesso	np	90%	np
D4 Funzionalità	np	88%	np
D5 Pulizia	np	86%	np
D6 Qualità informazioni	np	85%	np
D7 Cortesia disponibilità	np	100%	np
D8 Competenza del personale	np	100%	np
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	np	100%	np
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	np	90%	np
D11 Filodiffusione sonora	np	0%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	np	75%	np
Area Soddisf.	np	88%	np



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.

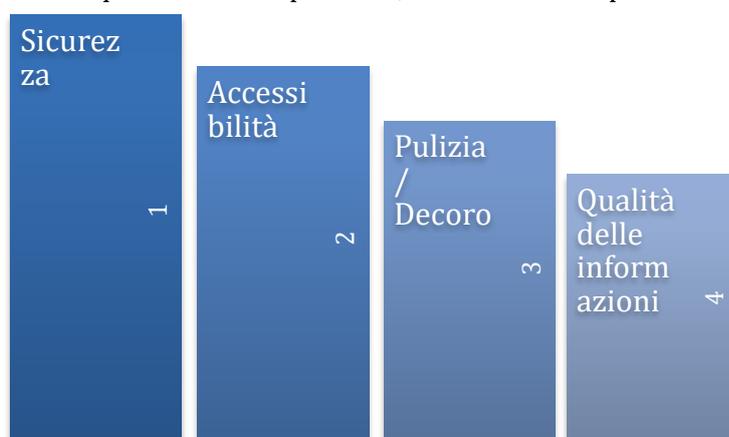
Come già esposto in precedenza la sezione 2 risulta composta da un'unica domanda, che è stata formulata in modo da permettere agli intervistati di esprimere una classificazione sull'importanza che ogni area riveste per il cliente nel giudicare la propria esperienza con "Firenze Parcheggi S.p.A."

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 404 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 dal fattore più importante a quello meno importante, risulta così composta:



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 2016 si possono quindi evidenziare i seguenti elementi:

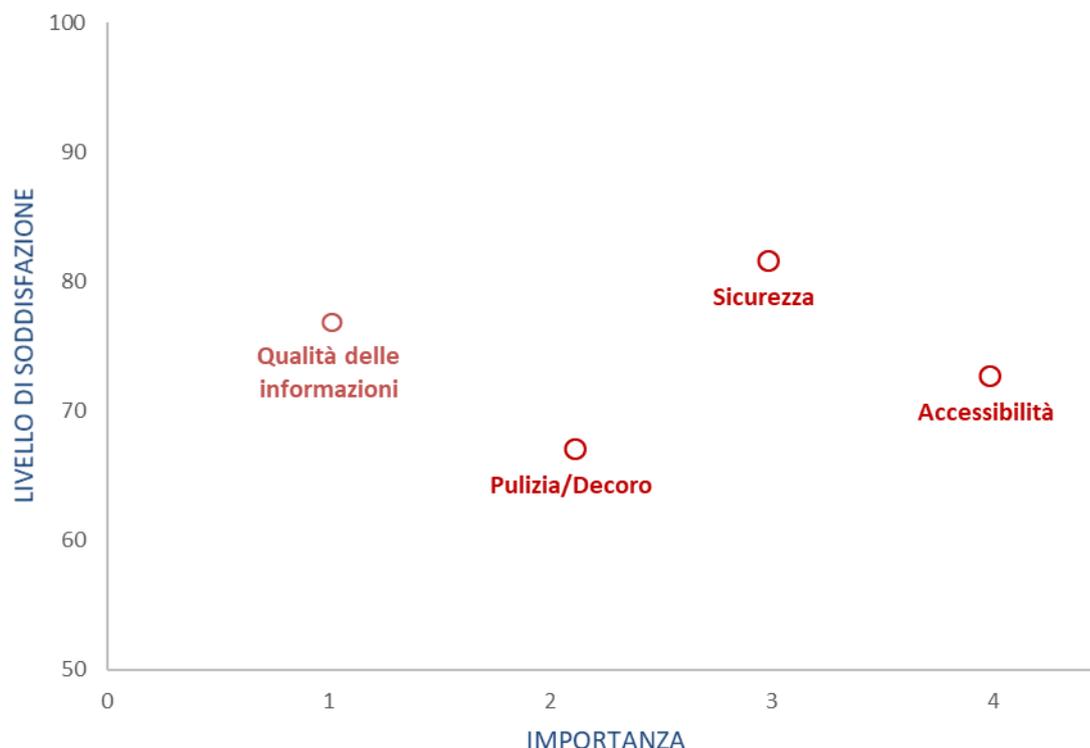
- Elevata crescita del livello di soddisfazione per quanto attiene facilità di accesso (+12%) e funzionalità dei parcheggi (+11%);
- Aumento del livello di soddisfazione per quanto attiene la sicurezza all’interno dei parcheggi (+6%); la qualità delle informazioni (+7%) e la cortesia e disponibilità del personale (+5%);
- Moderato calo del livello di soddisfazione complessivo dei clienti (-7%);
- Moderata riduzione del livello di soddisfazione (-3%) per quanto attiene la pulizia e il decoro;

Per quanto riguarda l’analisi per singolo parcheggio si possono evidenziare in particolare i dati di miglioramento complessivo della soddisfazione su tutti i parcheggi tranne quello del “**Mercato centrale**” (-12% con una riduzione pari al 8% del livello di soddisfazione complessiva).

Nel dettaglio il miglioramento complessivo della soddisfazione dei parcheggi riguarda: “**Calza**” (+25%) con un netto miglioramento su tutti i fronti tranne la cortesia e disponibilità del personale (-4%); “**Sant’Ambrogio**” (+16%, con un miglioramento significativo pari al 35% in relazione alla funzionalità e del 19% in relazione al livello di sicurezza), “**Beccaria**” (+6%, pur in presenza di un peggioramento pari al -16% del livello di soddisfazione in relazione alla pulizia ed al decoro della struttura); “**Stazione S.M.N.**” (+4% complessivo, con un miglioramento pari al 13% del livello di soddisfazione relativo alla funzionalità).

Per quanto riguarda i nuovi parcheggi analizzati, “**Careggi**” e “**Parterre**”, si rileva che il livello di soddisfazione complessiva è in linea con gli altri, con un dato rispettivamente di 88% e 87%.

Matrice importanza / Soddisfazione



La matrice esposta incrocia i dati relativi all'importanza dei fattori di indagine con il relativo livello di soddisfazione manifestato dai clienti dei parcheggi.

La qualità delle informazioni all'interno delle strutture si conferma come un fattore ritenuto non particolarmente rilevante rispetto agli altri ma che influisce in maniera netta sul livello di soddisfazione globale dei clienti.

Dal seguente grafico è possibile vedere come sia auspicabile un miglioramento del livello di pulizia e decoro all'interno delle diverse strutture gestite dalla società "Firenze Parcheggi S.p.A".

La percezione del livello prestazionale registrato in termini di sicurezza all'interno dei parcheggi rimane elevato ed in crescita rispetto allo scorso anno.

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.

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

- diversi clienti hanno segnalato che potrebbe essere creata una convenzione simile al mercato centrale e sono soddisfatti della presenza del bagno pur essendo a pagamento

Mercato Centrale

Punti di attenzione

Suggerimenti

- La segnalazione più frequente è stata quella della mancata presenza di un servizio igienico
- L'altra segnalazione frequente è stata la richiesta del rispetto del posizionamento delle auto all'interno delle strisce

- poter prevedere un eventuale sovrapprezzo qualora la macchina fosse troppo grande prevedendo appositi posti auto

Beccaria

Punti di attenzione

- Qualche utente ha segnalato disservizi nei servizi igienici e nella pulizia generale del parcheggio.

Suggerimenti

Careggi-CTO

Punti di attenzione

- Diversi utenti hanno segnalato la loro non completa soddisfazione riguardo alle uscite pedonali ed anche all'uscita delle auto
- Altri utenti hanno segnalato qualche difficoltà nelle informazioni relative alle tariffe

Suggerimenti

- Molti richiedono la possibilità di avere più posti auto a disposizione

Parterre

Punti di attenzione

- Dei 43 utenti intervistati 13 hanno segnalato disservizi per i servizi igienici

Suggerimenti