Report relativo all'analisi di Customer Satisfaction

Committente: Firenze Parcheggi SpA

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

Data del report: 11/05/2015

Sommario

1. Premessa 1
2. Struttura del questionario 2
3. Strutture coinvolte nell'indagine 3
4. Campione intervistato 6
   Sesso 6
   Età 6
   Professione 7
   Tipologia cliente 7
5. Analisi delle risposte 8
   5.1. Livello di soddisfazione complessivo- Overall satisfaction 8
   5.2. Analisi del livello di soddisfazione sui singoli elementi di indagine 9
   5.3. Analisi soddisfazione per singolo Parcheggio 17
   5.4. Analisi domande – Importanza delle aree di indagine 21
6. Risultati 22
7. Criticità, punti di attenzione e suggerimenti 23

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 circa una settimana durante la settimana dal 13 al 18 Aprile 2015.

2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato per rilevare la customer satisfaction della clientela delle strutture gestiste dalla società "Firenze Parcheggi S.p.A" ha previsto una struttura composta di tre sezioni.

PRIMA SEZIONE

- 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".

SECONDA 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.

TERZA 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 7 fattori caratterizzanti la soddisfazione di seguito indicati in dettaglio.

Fattori di indagine

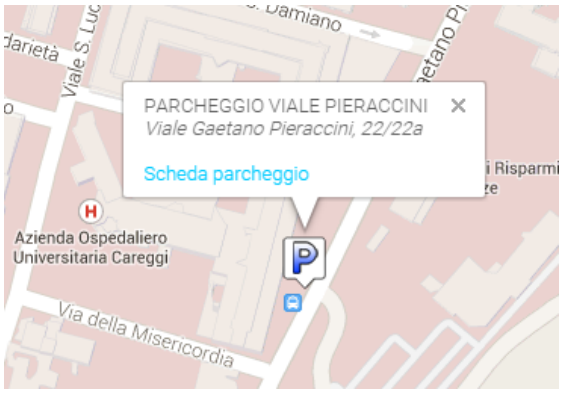
- *D1 Soddisfazione complessiva*
- *D2 Sicurezza*
- *D3 Facilità di accesso,*
- *D4 Funzionalità*
- *D5 Pulizia e decoro*
- *D6 Qualità delle informazioni*
- *D7 Cortesia e disponibilità del personale*

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

Pieraccini – Meyer (Viale Gaetano Pieraccini, 22 – 22a, Firenze)

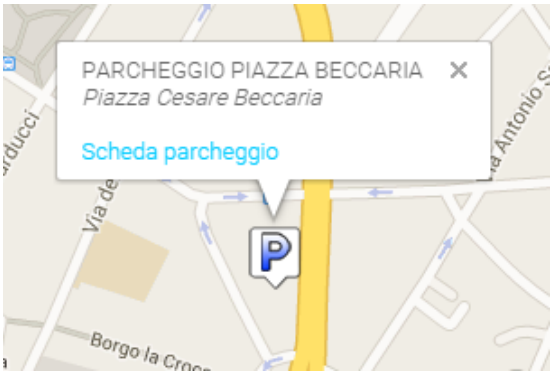


San Lorenzo / Mercato Centrale (Piazza del Mercato Centrale - Ingresso da Via S. Antonino, Firenze

S. Ambrogio (Piazza Lorenzo Ghiberti);

Santa Maria Novella (Piazza della Stazione, Firenze);

Beccaria (Piazza Cesare Beccaria, Firenze);



Oltrarno (Piazza della Calza, Firenze)

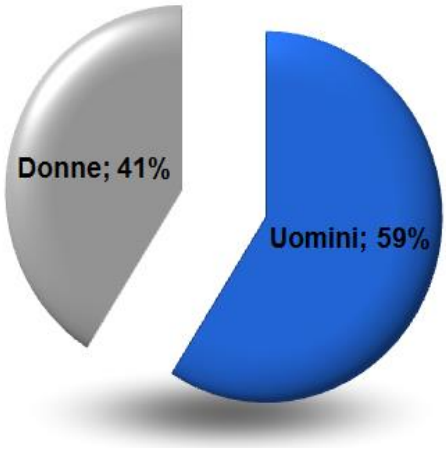
4. Campione intervistato

Durante il periodo di analisi sono stati raccolti complessivamente 405 questionari, così ripartiti tra i diversi parcheggi:

- Pieraccini / Meyer = 92 questionari;
- San Lorenzo / Mercato Centrale = 51 questionari;
- S. Ambrogio = 40 questionari;
- Santa Maria Novella = 127 questionari;
- Beccaria = 50 questionari;
- Oltrarno = 45 questionari;

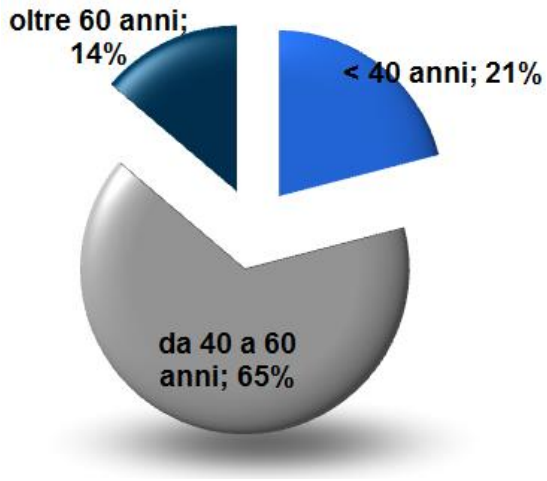
Dall'analisi delle informazioni di carattere generale contenute nelle "sezione 1" del questionario per la rilevazione della customer satisfaction è stato possibile realizzare uno studio più approfondito del campione intervistato.

Sesso



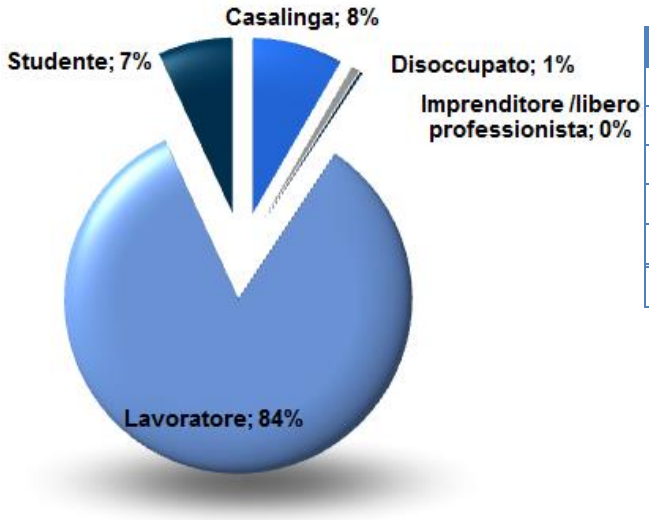
Sesso	% intervistati	n°interivistati
Uomini	59%	239
Donne	41%	166
Totale		**405**

Età



Fasce d'età	% intervistati	N°interivistati
< 40 anni	21%	85
da 40 a 60 anni	65%	264
oltre 60 anni	14%	56
Totale		**405**

Professione



Categoria	% intervistati	N° intervistati
Casalinga	8%	34
Disoccupato	1%	3
Imprenditore	0%	1
Lavoratore	84%	339
Studente	7%	28
Totale		**405**

Tipologia cliente

Tipo cliente	% intervistati	N°interivistati
Abbonato	1%	4
Abituale	37%	149
Occasionale	62%	252
Totale		**405**

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

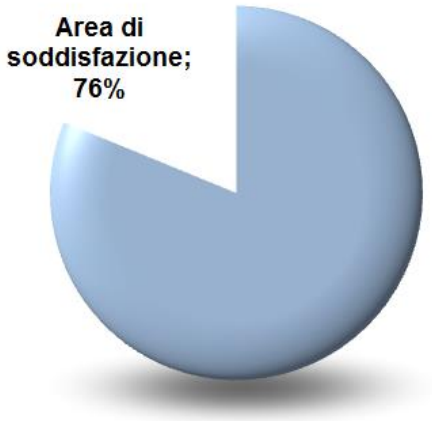
Il seguente dato è stato estrapolato dal totale delle risposte ottenute nelle 7 domande che compongono la sezione 3 del questionario, aggregando le risposte in due macro-aree.

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 modellato come somma delle risposte negative ottenute, "insoddisfatto" e "molto insoddisfatto".

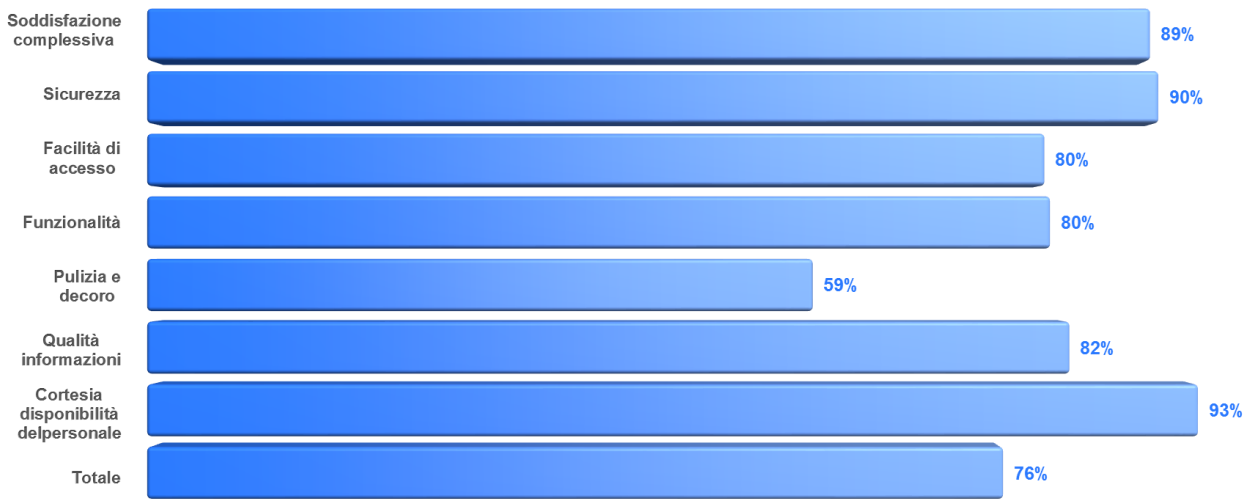


Valutazioni	% risposte
Area di soddisfazione	76%
Area di insoddisfazione	18%

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 7 domande, che sono state formulate in modo da permette agli intervistati di esprimere una valutazione sui fattori di soddisfazione individuati: *soddisfazione complessiva, sicurezza, accessibilità, funzionalità, pulizia, qualità delle informazioni e cortesia-disponibilità del personale*.
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

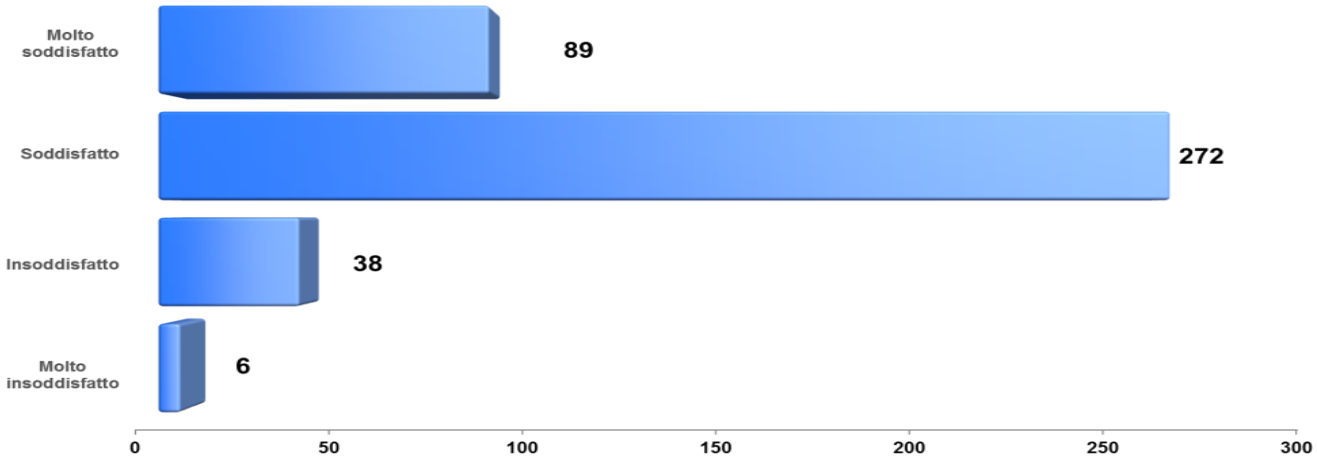


Risultati di dettaglio

D1

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

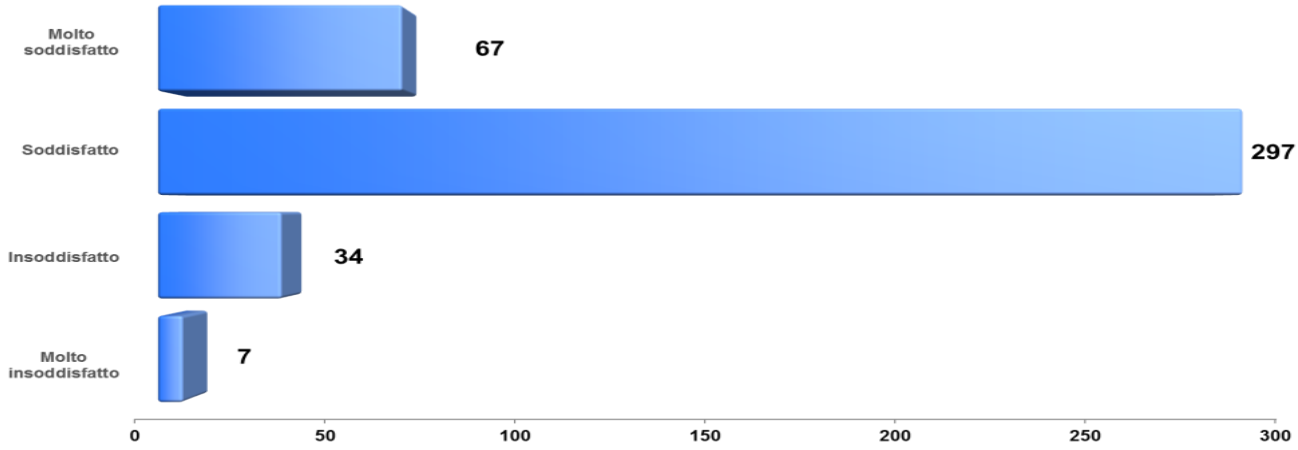
Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	89
Soddisfatto	272
Non so	0
Insoddisfatto	38
Molto insoddisfatto	6
Totale	405



D2

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

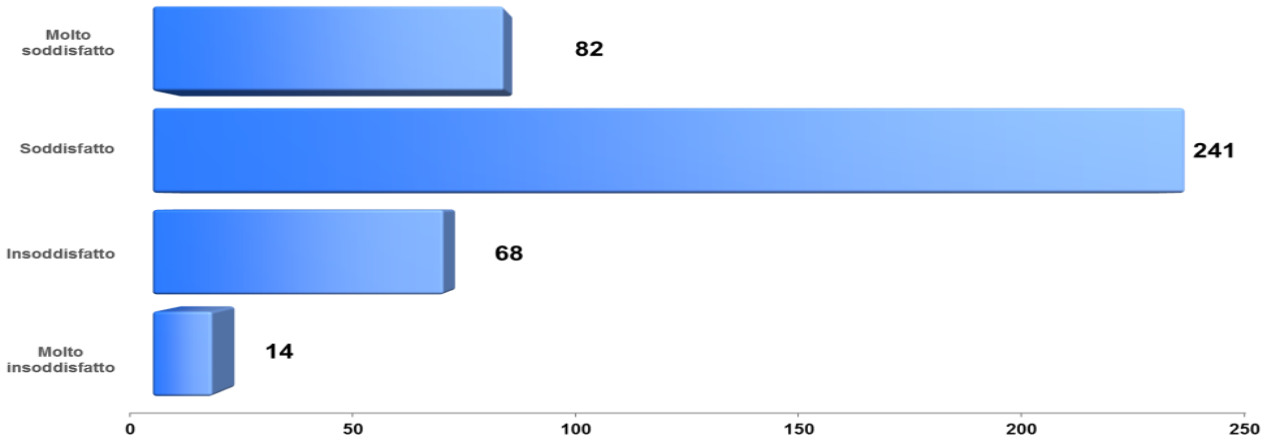
Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	123
Soddisfatto	89
Non so	178
Insoddisfatto	**1**



D3

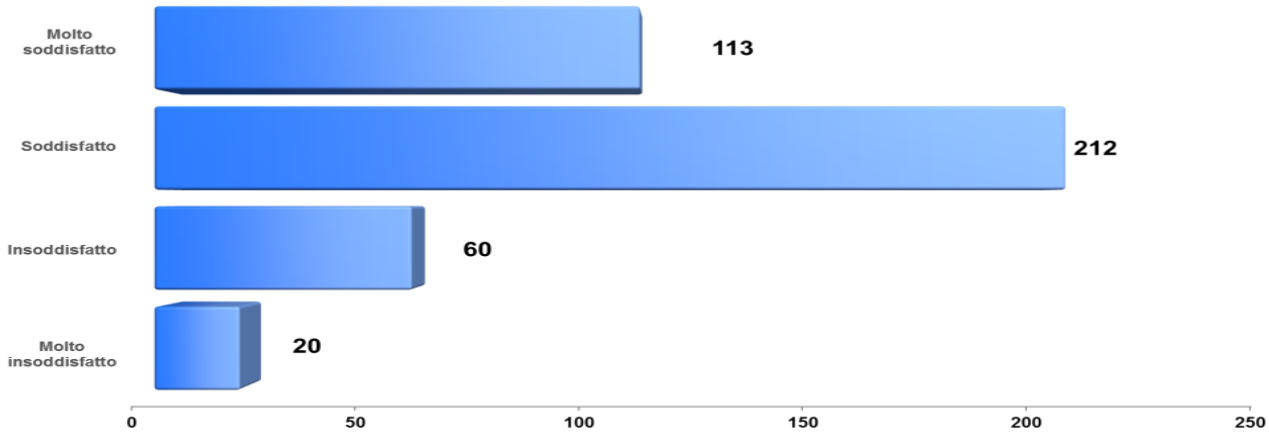
Come giudica la facilità di accesso al parcheggio?

Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	82
Soddisfatto	241
Insoddisfatto	68
Molto insoddisfatto	14
Totale	405



D4
Come giudica la funzionalità del nostro parcheggio (sistemi di ingresso e di pagamento)?

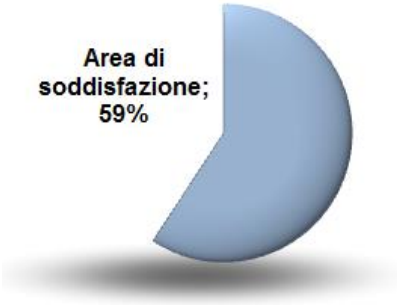
Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	113
Soddisfatto	212
Insoddisfatto	60
Molto insoddisfatto	20
Totale	405

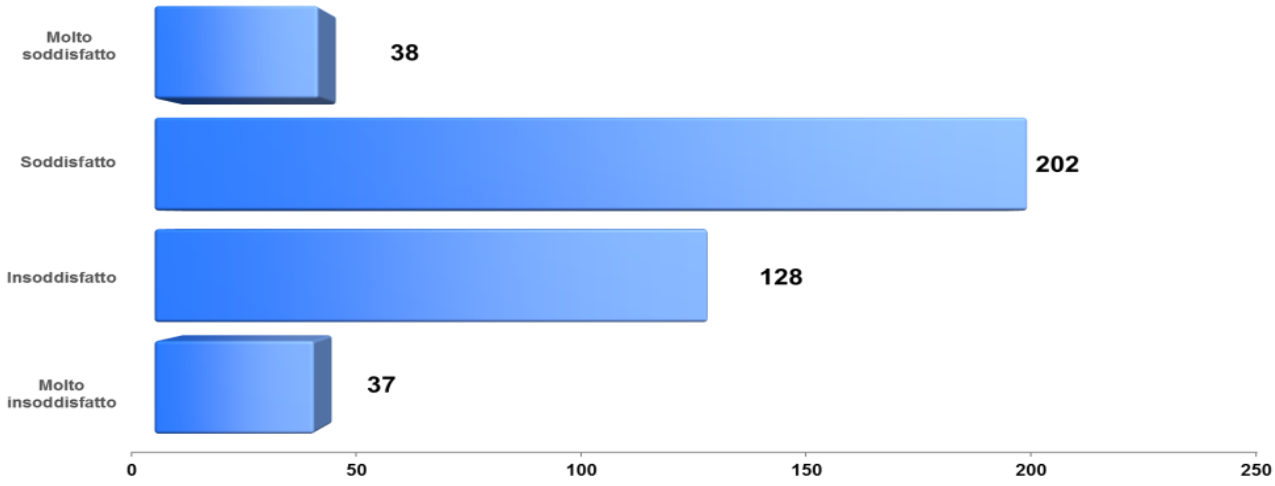


D5

Come giudica il livello di pulizia e decoro del parcheggio?

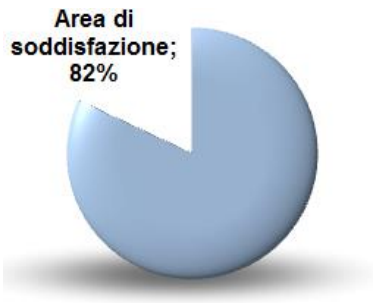
Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	38
Soddisfatto	202
Insoddisfatto	128
Molto insoddisfatto	37
Totale	405

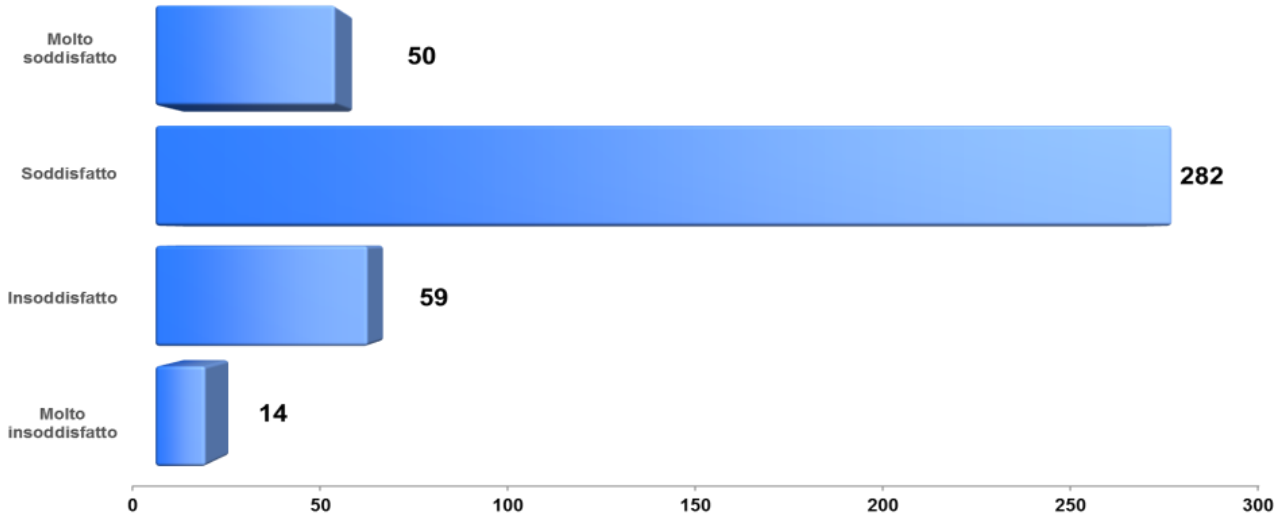




D6
Come giudica la qualità delle informazioni (posti disponibili, tariffe, ecc.) ?

Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	50
Soddisfatto	282
Insoddisfatto	59
Molto insoddisfatto	14
Totale	405

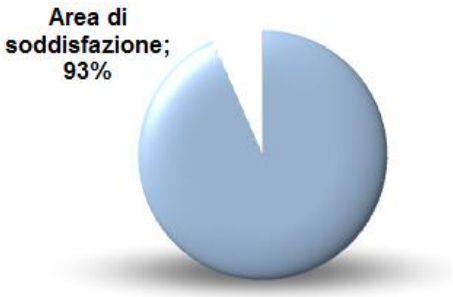


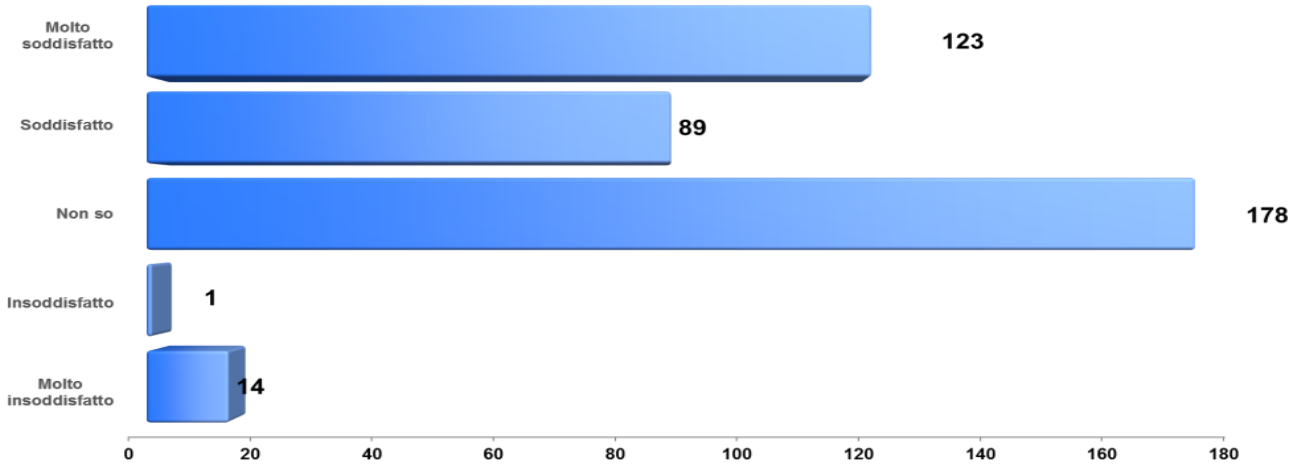


D7
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale della nostra società?

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.".
I risultati ottenuti dalle 405 interviste realizzate sono i seguenti:

Valutazione	N° risposte
Molto soddisfatto	123
Soddisfatto	89
Non so	178
Insoddisfatto	1
Molto insoddisfatto	14
Totale	405



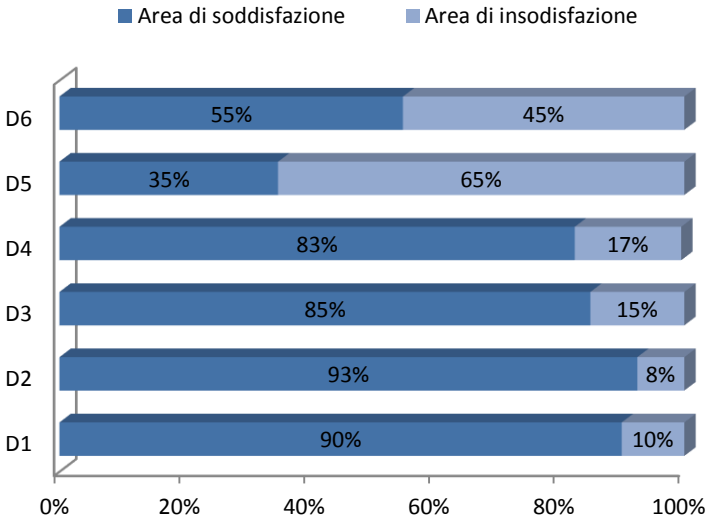


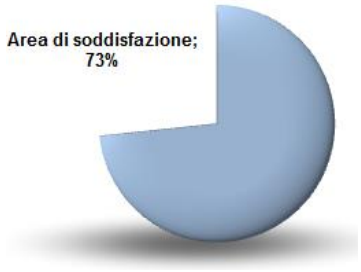
Dall'analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 56% degli intervistati ha interagito almeno una volta con il personale di "Firenze Parcheggi S.p.A.".
Alla luce dello studio, sulla parte del campione che ha dichiarato di aver avuto contatti diretti con il personale, è possibile affermare che il 93% si ritiene soddisfatto del livello di cortesia e disponibilità offerto.

5.3.Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

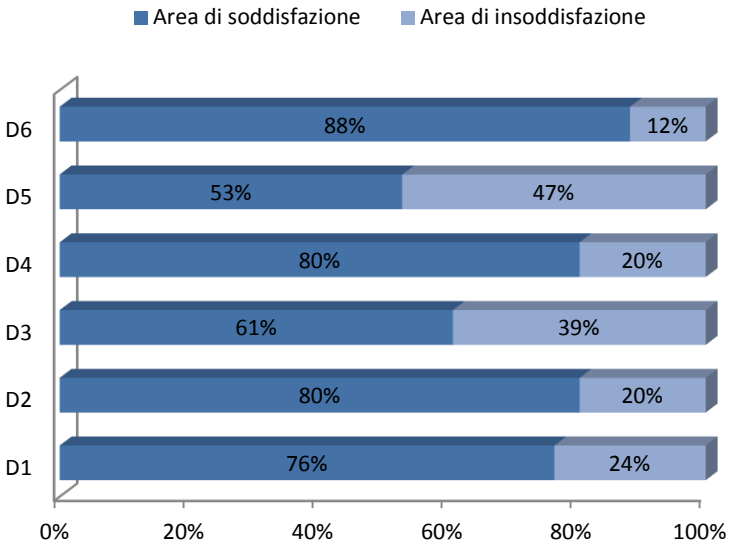
Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 405 questionari di customer satisfaction si è concentrata sui singoli parcheggi. Lo studio che verrà presentato in seguito ha quindi l'obiettivo di chiarificare il livello di soddisfazione dei clienti all'interno dei diversi parcheggi oggetto di indagine.
Da questa analisi è stata esclusa la domanda 7 delle sezione 3 del questionario sia perché il campione è risultato non significativo (solo 227 intervistati su 405 hanno espresso una valutazione) sia perché questa potrebbe non essere legata direttamente ad esperienze con il personale all'interno della specifica struttura oggetto dell'approfondimento.

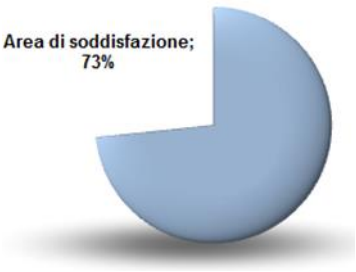
S. Ambrogio



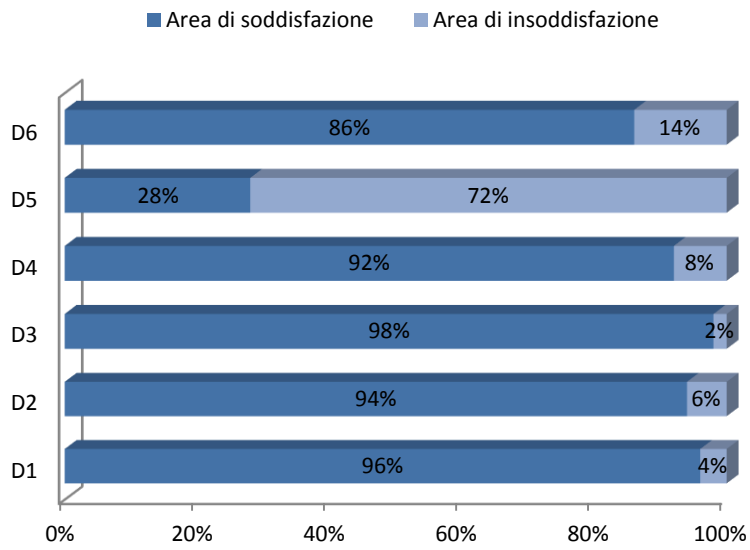


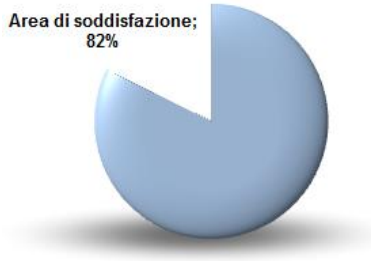
San Lorenzo / Mercato centrale



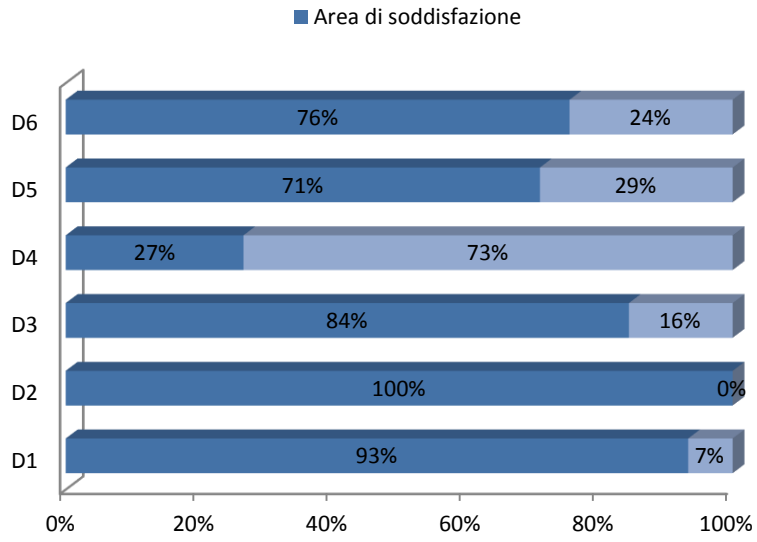


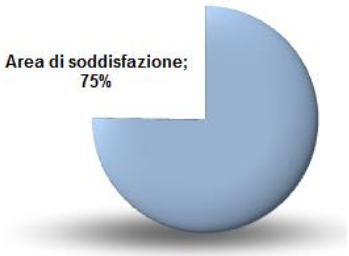
Beccaria



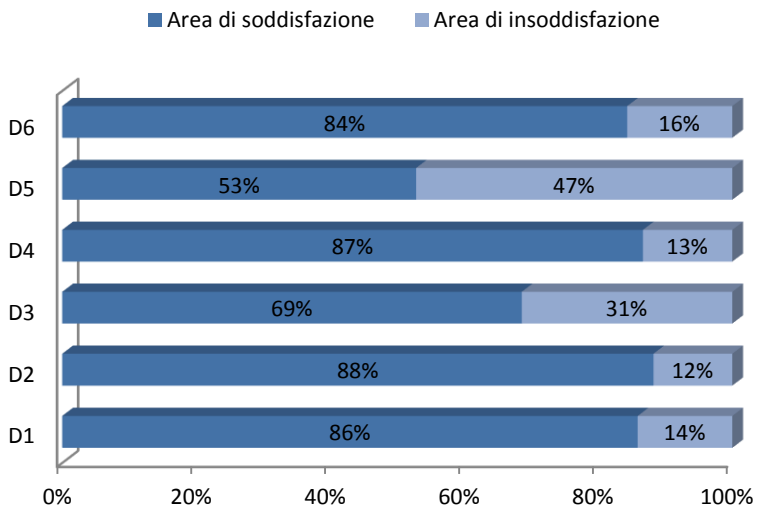


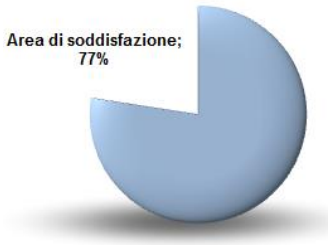
Oltrarno – Calza



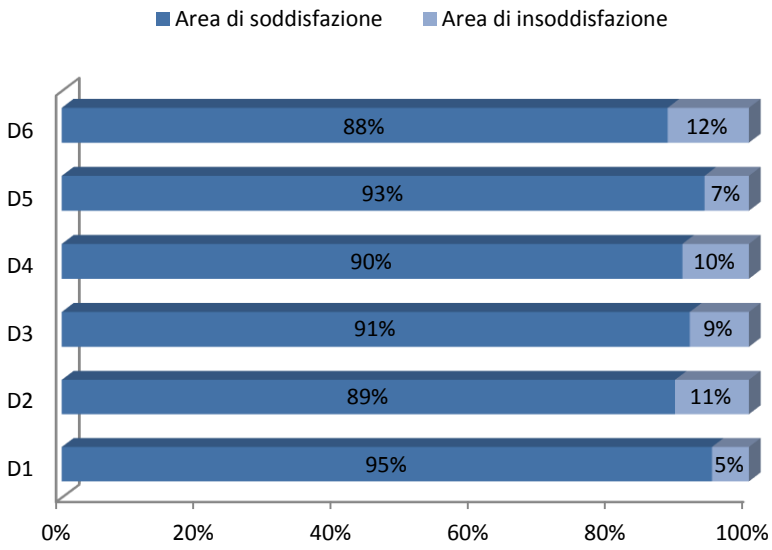


Santa Maria Novella





Pieraccini – Meyer

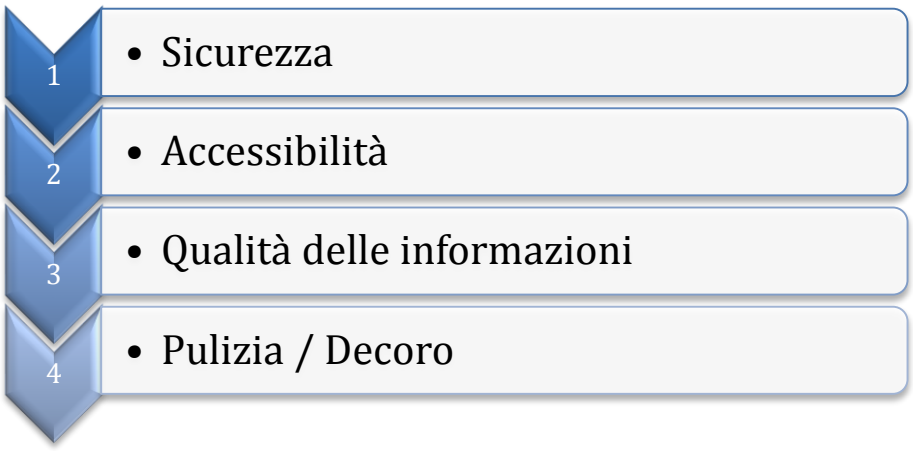


5.4.Analisi domande – Importanza delle aree di indagine

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:

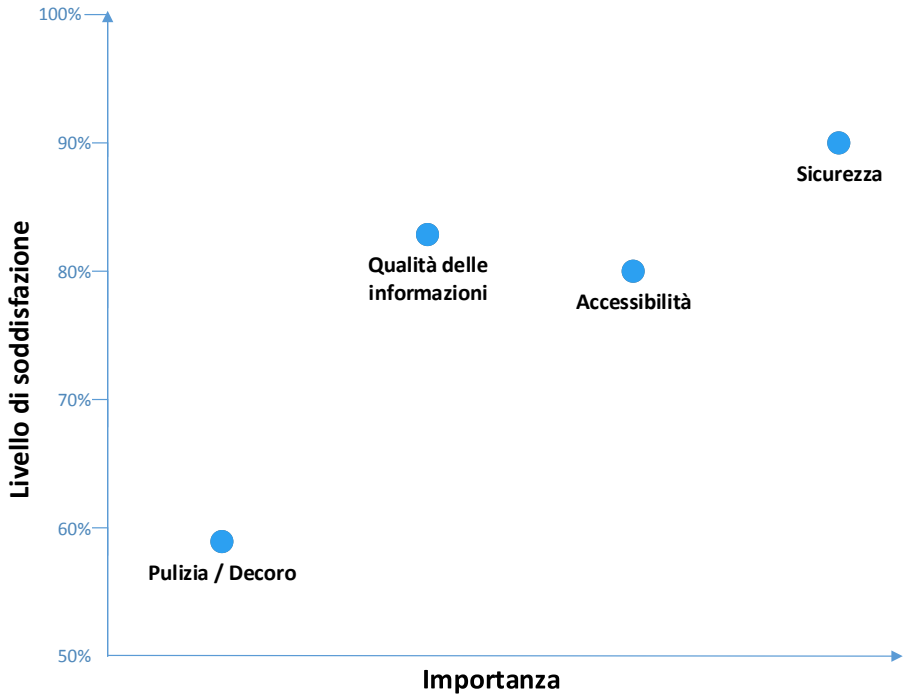
- Sicurezza;
- Accessibilità;
- Decoro/Pulizia;
- Qualità delle informazioni;

Dalle risposte ottenute nei 405 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, 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 405 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 degli utenti dei diversi parcheggi.
Un dato che deve far riflettere è sicuramente il grado di soddisfazione per quanto riguarda il livello di pulizia e decoro all'interno delle strutture poiché, anche se questo non è ritenuto molto importante per valutare l'esperienza di utilizzo del parcheggio, esso 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".



Questo obiettivo deve essere raggiunto senza perdere l'elevato livello prestazionale registrato in termini di sicurezza percepita dai clienti all'interno dei parcheggi.
In ordine di importanza l'azienda potrà poi focalizzarsi su eventuali soluzioni utili a migliorare fattori come l'accessibilità 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 criticità, punti di attenzione e suggerimenti.

In generale

Criticità	Punti di attenzione	Suggerimenti
• Tariffe troppo alte • Mancanza di presidio umano/custodia • Presenza di mendicanti durante le operazioni di pagamento	• Inagibilità dei servizi igienici • Mancanza di chiarezza delle informazioni/ limitatezza delle informazioni • Pulizia	• Indicare in modo più chiaro l'utilizzo del citofono presente sulle casse per contattare il personale

In particolare

Sant'Ambrogio

Criticità	Punti di attenzione	Suggerimenti
• Presenza di mendicanti alle casse durante le operazioni di pagamento • Pulizia	• Malfunzionamento ascensori	• Richiesta di tariffe diversificate (es: prima mezz'ora gratuita)

Oltrarno

Criticità	Punti di attenzione	Suggerimenti
• Telepass fuori uso	• Mancanza di chiarezza nelle informazioni esposte (Es: i segnali all'inizio del parcheggio indicano che quest'ultimo chiude alle 22, mentre alle casse c'è scritto che è aperto 24h) • Presenza di clochard	• Possibilità di inserire casse automatiche a metà ed a inizio parcheggio

Stazione

Criticità	Punti di attenzione	Suggerimenti
• Presenza di mendicanti alle casse • Pulizia	• Mancanza di chiarezza nelle informazioni concernenti l'attraversamento della ZTL	

Mercato Centrale

Criticità	Punti di attenzione	Suggerimenti
• Limitatezza dello spazio di ingresso • Inagibilità dei servizi	• Informazioni poco chiare/esposte in maniera limitata per chi effettua la spesa nel mercato soprastante • Frequenti allagamenti • Pulizia	• Miglioramento esposizione delle tariffe convenzionate con il mercato