



Report relativo all'analisi di Customer Satisfaction

Committente: Firenze Parcheggi SpA

Società incaricata: Process Factory Srl

Via A. da Noli, 4/6 50127Firenze

Data del report: 20/12/2019





Sommario

1.	Pre	emessa	1
2.	Str	uttura del questionario	2
3.		utture coinvolte nell'indagine	
4.		mpione intervistato	
		ıalisi delle risposte	
5	5.1.	Livello di soddisfazione complessivo - Overall satisfaction	3
	5.2.	Analisi del livello di soddisfazione sui singoli fattori di indagine	
5	5.3.	Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici	21
5	5.4.	Analisi soddisfazione per singolo parcheggio	
5	5.5.	Analisi domande – Importanza delle aree di indagine	
6.	Ris	sultati	35
7.	Cri	iticità, punti di attenzione e suggerimenti	35





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 2019.





2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato nel 2019 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) e 2018.

- 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".

•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.

PRIMA SEZIONE



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



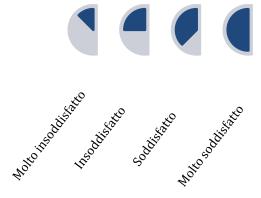




Fattori di indagine

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







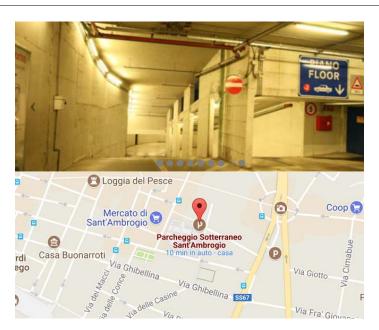
S. Ambrogio (Piazza Lorenzo Ghiberti);

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.

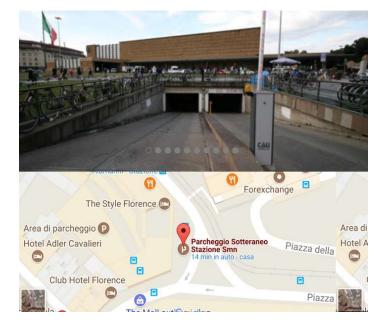


Stazione-Santa Maria Novella (Piazza della Stazione, Firenze);

Orario di apertura: 24/24h

Posti disponibili: 901 Posti paganti: 607

Posti riservati disabili: 17 Posti per moto/scooter: 180



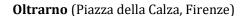




Beccaria (Piazza Cesare Beccaria, Firenze);

Orario di apertura: 24/24h

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



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 401 questionari, così ripartiti tra i diversi parcheggi:

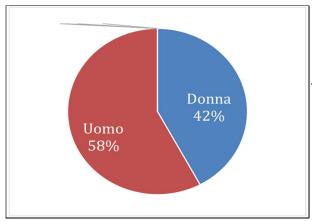
- S. Ambrogio = 51 questionari.
- Beccaria = 57 questionari.
- Oltrarno = 44 questionari.
- Careggi-CTO = 44 questionari.
- S. Lorenzo/ Mercato Centrale = 61 questionari.
- Parterre= 68 questionari.
- Stazione Santa Maria Novella = 76 questionari.

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.



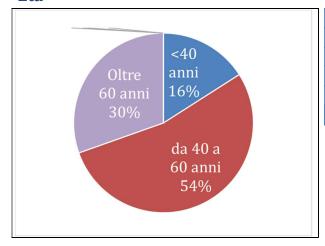


Sesso



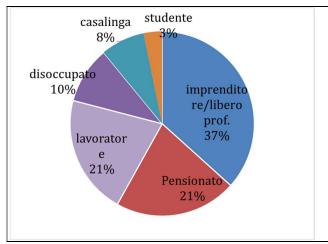
Categoria	% Intervistati	N°Intervistati
Donna	42,14%	169
Uomo	57,86%	232
Totale		401

Età



Categoria	% Intervistati	N°Intervistati
<40 anni	15,96%	64
da 40 a 60 anni	53,62%	215
Oltre 60 anni	30,42%	122
Totale		401

Professione

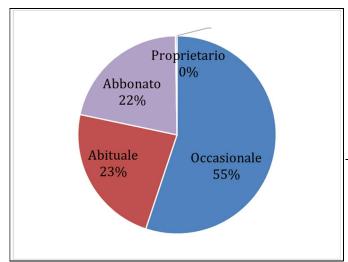


Categoria	% Intervistati	N°Intervistati
imprenditore/libero prof.	36,66%	147
Pensionato	21,45%	86
lavoratore	20,95%	84
disoccupato	9,98%	40
casalinga	7,73%	31
studente	3,24%	13
Occasionale	0,00%	0
Totale		401





Tipologia cliente



Categoria	% Intervistati	N°Intervistati
Occasionale	55,11%	221
Abituale	23,19%	93
Abbonato	21,45%	86
Proprietario	0,25%	1
Totale		401





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

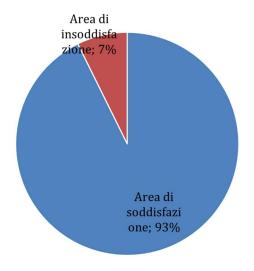
La prima macro-area denominata "Area di soddisfazione" è stata modellata come somma delle risposte positive ottenute, "soddisfatto" e "molto soddisfatto".

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	2019	2018
Area di soddisfazione	93%	93%
Area di insoddisfazione	7%	7%





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 2018-2019)

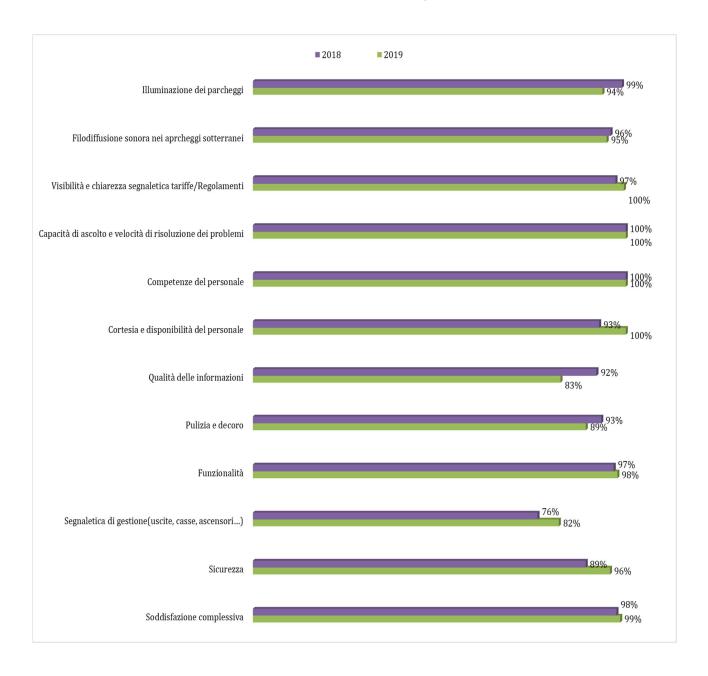






Tabella dei dati

Fattore di indagine	2019	2018	Variazione
Soddisfazione complessiva	99%	98%	1 %
Sicurezza	96%	89%	1 7%
Segnaletica di gestione(uscite, casse, ascensori)	82%	76%	1 6%
Funzionalità	98%	97%	→ 1%
Pulizia e decoro	89%	93%	- 4%
Qualità delle informazioni	83%	92%	↓ -10%
Cortesia e disponibilità del personale	100%	93%	1 7%
Competenze del personale	100%	100%	→ 0%
Capacità di ascolto e velocità di risoluzione dei problemi	100%	100%	→ 0%
Visibilità e chiarezza segnaletica tariffe/Regolamenti	100%	97%	1 2%
Filodiffusione sonora nei aprcheggi sotterranei	95%	96%	-1 %
Illuminazione dei parcheggi	94%	99%	J -5%



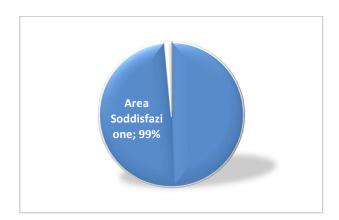


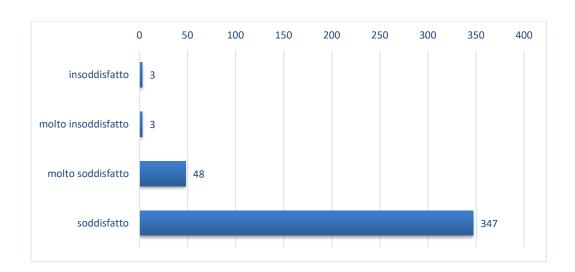
Risultati di dettaglio

D1

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

Valutazione	N. risposte	
13: - 6 - 11 -		2
insoddisfatto		3
molto insoddisfatto		3
molto soddisfatto		48
soddisfatto		347
Totale complessivo		401





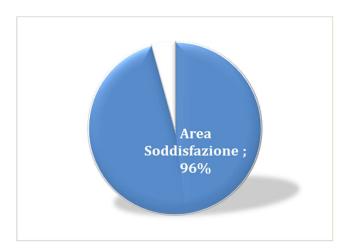


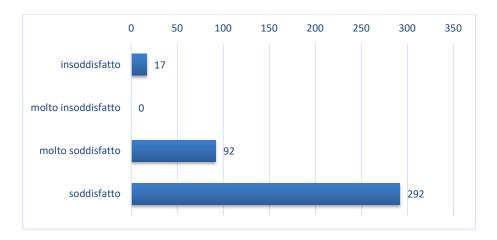


D2

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

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		17
molto insoddisfatto		0
molto soddisfatto		92
soddisfatto		292
Totale complessivo		401





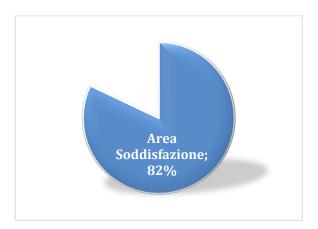


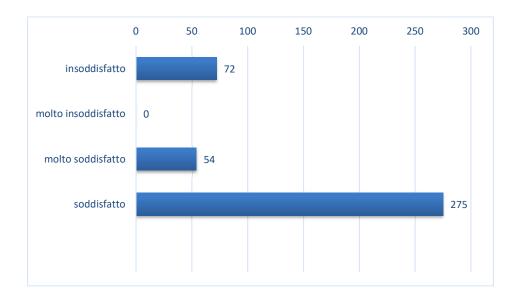


D3

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

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		72
molto insoddisfatto		0
molto soddisfatto		54
soddisfatto		275
Totale complessivo		401





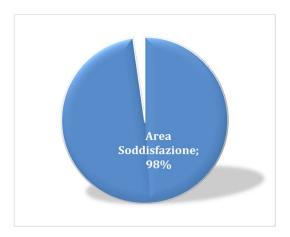


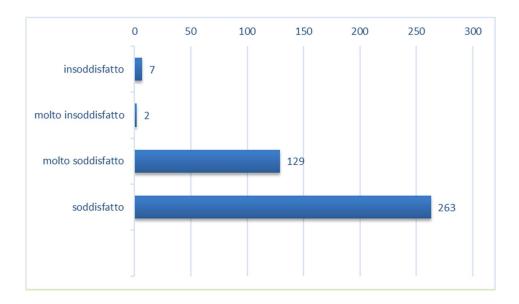


D4

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

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		7
molto insoddisfatto		2
molto soddisfatto		129
soddisfatto		263
Totale complessivo		401





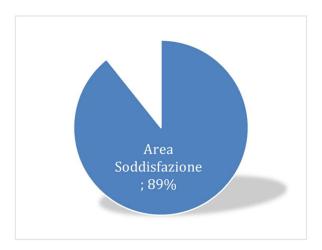


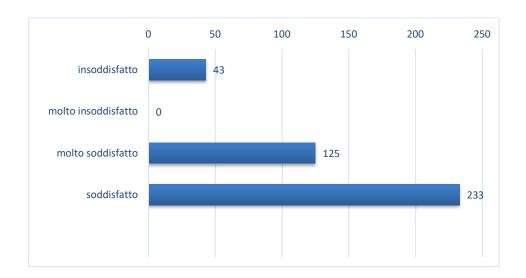


D5

Come giudica il livello di pulizia e decoro del parcheggio?

Valutazione	N. risposte
insoddisfatto	43
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	125
soddisfatto	233
Totale complessivo	401





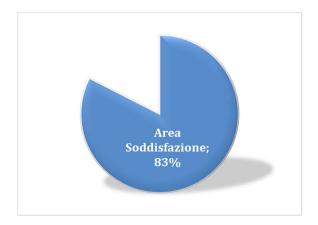


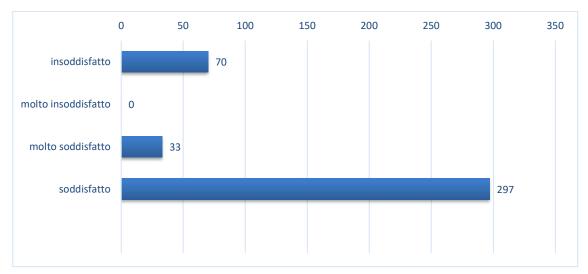


D6

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

Valutazione	N. risposte
insoddisfatto	70
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	33
soddisfatto	298
Totale complessivo	401









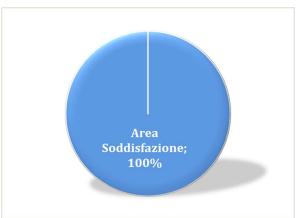
D7

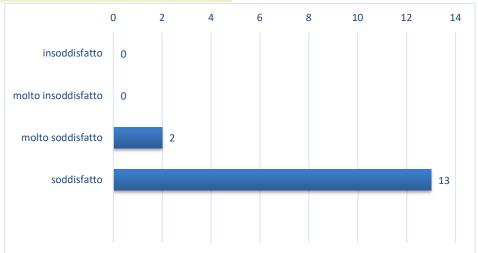
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale della nostra società?

Nota:

Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione "non ha avuto contatti con il personale", di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute. I risultati ottenuti dalle 401 interviste realizzate sono i seguenti:

Valutazione	N. risposte
insoddisfatto	0
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	2
soddisfatto	13
Totale complessivo	15









Dall'analisi appena presentata possiamo affermare che il 26% 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 100% si ritiene soddisfatto del livello di cortesia e disponibilità offerto.



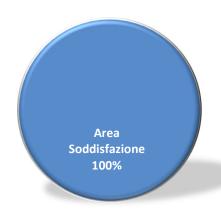


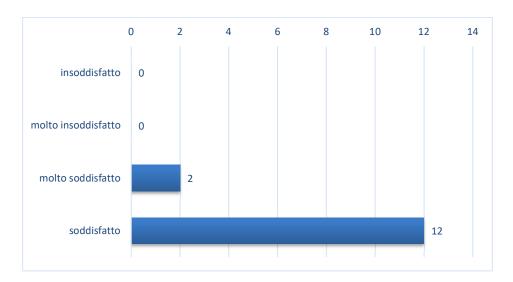
D8

Come giudica la competenza del personale della nostra società?

Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione "non ha avuto contatti con il personale", di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute. I risultati ottenuti dalle 401 interviste realizzate sono i seguenti:

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		0
molto insoddisfatto		0
molto soddisfatto		2
soddisfatto		12
Totale complessivo		14









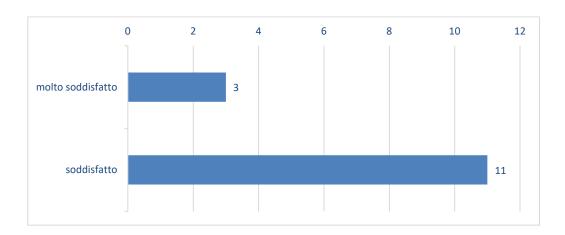
D9

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

Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione "non ha avuto contatti con il personale", di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute. I risultati ottenuti dalle 401 interviste realizzate sono i seguenti:

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		0
molto insoddisfatto		0
molto soddisfatto		3
soddisfatto		11
Totale complessivo		14





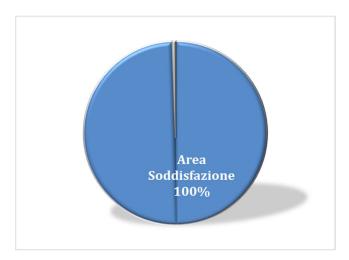


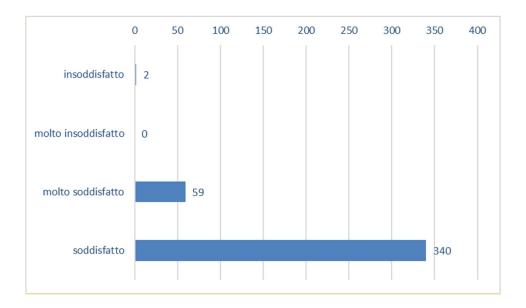


D10

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

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		2
molto insoddisfatto		0
molto soddisfatto		59
soddisfatto		340
Totale complessivo		401









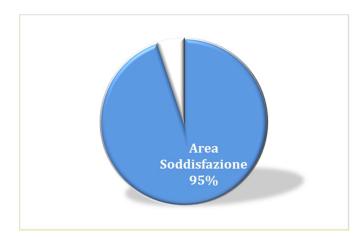
D11

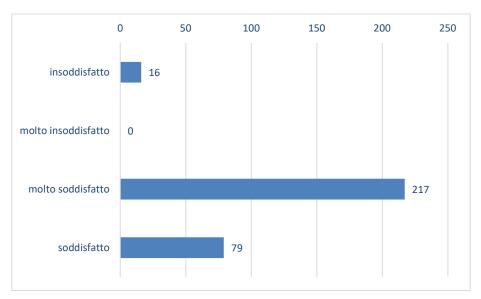
Come giudica la filodiffusione sonora nei parcheggi sotterranei?

Nota:

In tale domanda il campione risulta inferiore in quanto non tutti i parcheggi sono dotati di filodiffusione.

Valutazione	N. risposte	
insoddisfatto		16
molto insoddisfatto		0
molto soddisfatto		217
soddisfatto		79
Totale complessivo		312





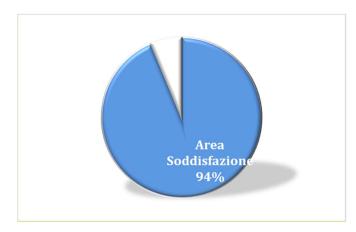


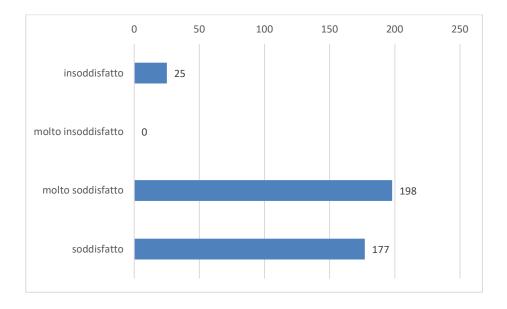


D12

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

Valutazione	N. risposte
insoddisfatto	25
molto insoddisfatto	0
molto soddisfatto	198
soddisfatto	177
Totale complessivo	400







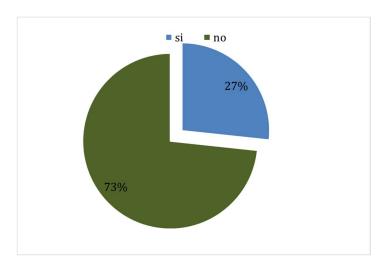


5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici

D13

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

Valutazione	N. risposte	
si		107
no		294
Totale complessivo		401





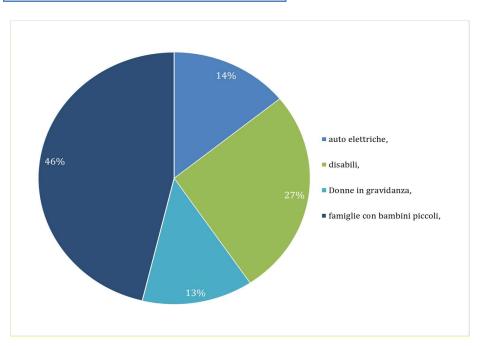


D14

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
auto elettriche,	15
disabili,	28
Donne in gravidanza,	14
famiglie con bambini piccoli,	49
Non so	295
Totale complessivo	401



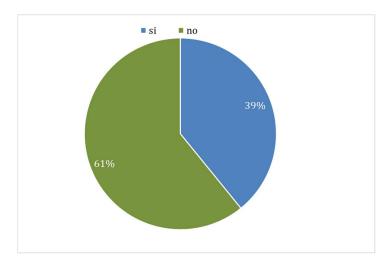




D15

Conosce la carta dei servizi?

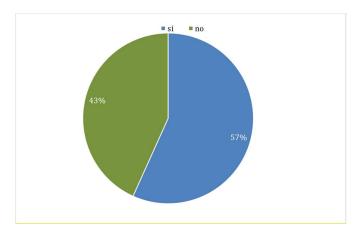
Valutazione	N. risposte	
si	157	
no	244	
Totale complessivo	401	



D16

Conosce la nostra nuova APP?

Valutazione	N. risposte	
si		227
no		173
Totale complessivo		400



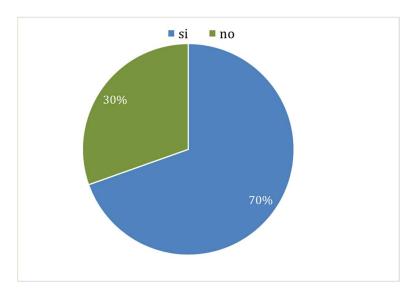




D17

Conosce il nostro sito internet?

Valutazione	N. risposte	
si		279
no		122
Totale complessivo		401







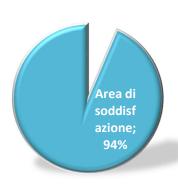
5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 401 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 2018.

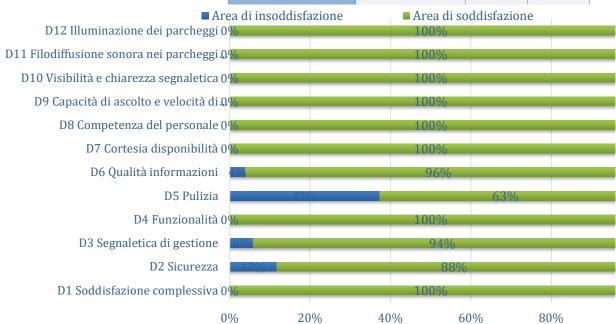




S. Ambrogio



AMBROGIO	A	di Soddisfazione	
	2018	ui Soddisfazione 2019	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	96%	100%	4 %
D2 Sicurezza	71%	88%	17 %
D3 Segnaletica di gestione	100%	94%	- 6%
D4 Funzionalità	100%	100%	→ 0%
D5 Pulizia	88%	63%	-25 %
D6 Qualità informazioni	98%	96%	→ -2%
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	100%	100%	→ 0%
D11 Filodiffusione sonora	100%	100%	→ 0%
D12 Illuminazione dei parcheggi	100%	100%	→ 0%
Area Soddisf.	95%	94%	⊸ -1%



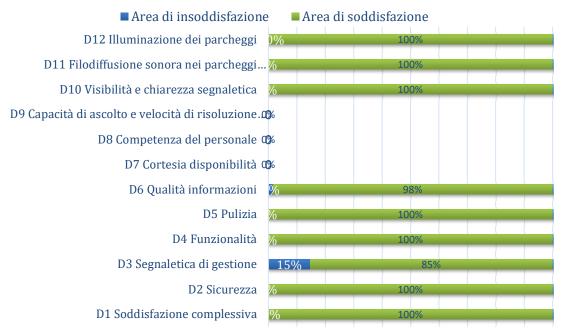




San Lorenzo / Mercato centrale



MERCATO	W-0	no the	
	2018	di Soddisfazione 2019	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	100%	100%	→ 0%
D2 Sicurezza	87%	100%	13 %
D3 Segnaletica di gestione	67%	85%	18 %
D4 Funzionalità	87%	100%	13 %
D5 Pulizia	89%	100%	11%
D6 Qualità informazioni	99%	98%	₩ 0%
D7 Cortesia disponibilità	75%	0%	non ha avuto contatti con il personale
D8 Competenza del personale	100%	0%	non ha avuto contatti con il personale
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	0%	non ha avuto contatti con il personale
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	86%	100%	14 %
D11 Filodiffusione sonora	83%	100%	17 %
D12 Illuminazione dei parcheggi	100%	100%	→ 0%
Area Soddisf.	89%	98%	• 9%

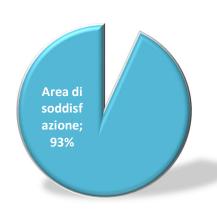


0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

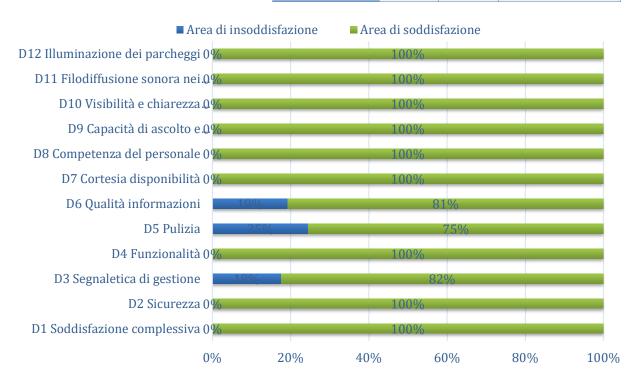




Beccaria



BECCARIA			Soddisfazi	
	2018	2019	Soddisfazi	one Δ
D1 Soddisfazione complessiva	97%	100%	4	3%
D2 Sicurezza	90%	100%	•	10%
D3 Segnaletica di gestione	84%	82%	4	-1%
D4 Funzionalità	100%	100%	→	0%
D5 Pulizia	94%	75%	•	-18%
D6 Qualità informazioni	87%	81%	4	-6%
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	100%	100%	→	0%
D11 Filodiffusione sonora	100%	100%	⇒	0%
D12 Illuminazione dei parcheggi	100%	100%	→	0%
Area Soddisf.	95%	93%	•	-2%



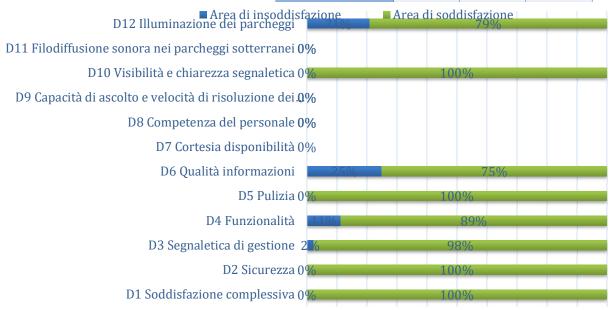




Oltrarno - Calza



CALZA	1990	(MACANI)	
	Area di Soddisfazione		
	2018	2019	Δ
D1 Soddisfazione complessiva	100%	100%	⇒ 0%
D2 Sicurezza	100%	100%	→ 0%
D3 Segnaletica di gestione	80%	98%	18 %
D4 Funzionalità	98%	89%	- 9%
D5 Pulizia	96%	100%	4 %
D6 Qualità informazioni	100%	75%	-25 %
D7 Cortesia disponibilità	80%	0%	non ha avuto contatti con il personale
08 Competenza del personale	100%	0%	non ha avuto contatti con il personale
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	0%	non ha avuto contatti con il personale
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	100%	100%	→ 0%
D11 Filodiffusione sonora	0%	0%	np
D12 Illuminazione dei parcheggi	100%	79%	⊎ -21%
Area Soddisf.	97%	93%	→ -4%



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%100%

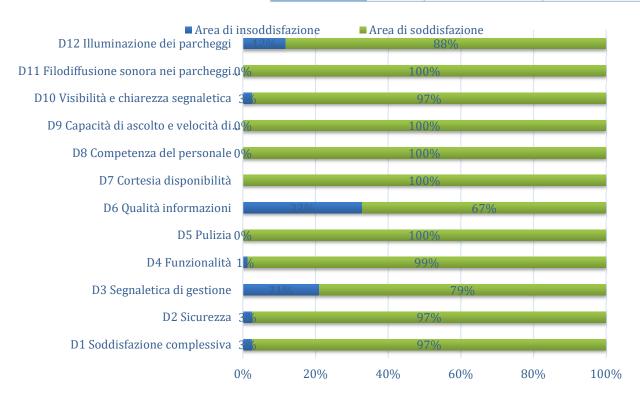




Santa Maria Novella



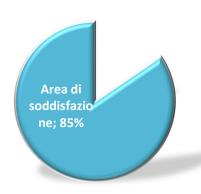
STAZIONE					
	Area di Soddisfazione				
D1 Soddisfazione complessiva	100%	97%	•	-3%	
D2 Sicurezza	100%	97%	•	-3%	
D3Segnaletica di gestione	71%	79%	•	8%	
D4 Funzionalità	99%	99%	⇒	0%	
D5 Pulizia	100%	100%	→	0%	
D6 Qualità informazioni	100%	67%	•	-33%	
D7 Cortesia disponibilità	100%	100%	⇒	0%	
D8 Competenza del personale	100%	100%	⇒	0%	
D9 Capacità ascolto, velocità risoluzione	100%	100%	→	0%	
D10 Visibilità e chiarezza segnaletica	100%	97%	•	-3%	
D11 Filodiffusione sonora	100%	100%	→	0%	
D12 Illuminazione dei parcheggi	100%	88%	•	-12%	
Area Soddisf.	97%	92%	•	-5%	



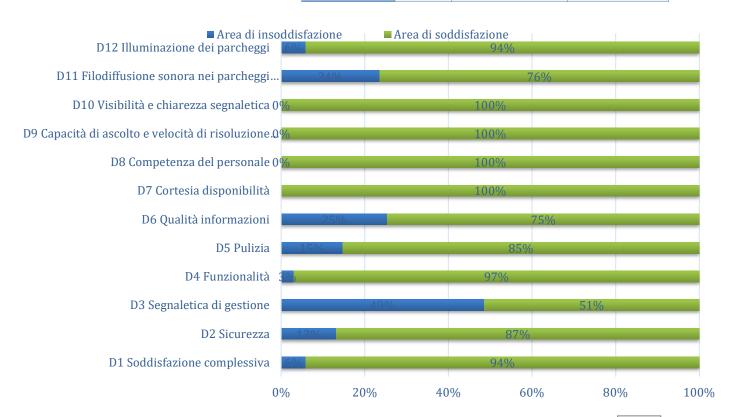




Parterre



Parterre					
	Area di Soddisfazione				
	2018	2019		Δ	
D1 Soddisfazione complessiva	93%	94%	•	2%	
D2 Sicurezza	80%	87%	•	7%	
D3 Segnaletica di gestione	72%	51%	•	-20%	
D4 Funzionalità	100%	97%	•	-3%	
D5 Pulizia	96%	85%	•	-11%	
D6 Qualità informazioni	80%	75%	•	-5%	
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	99%	100%	•	1%	
D11 Filodiffusione sonora	99%	76%	•	-22%	
D12 Illuminazione dei parcheggi	95%	94%	•	-1%	
Area Soddisf.	90%	85%	•	-6%	

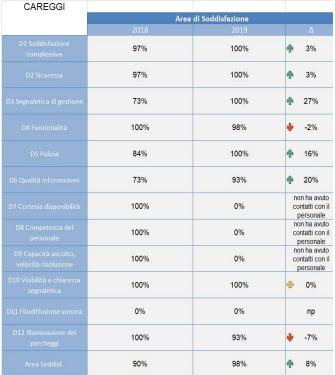


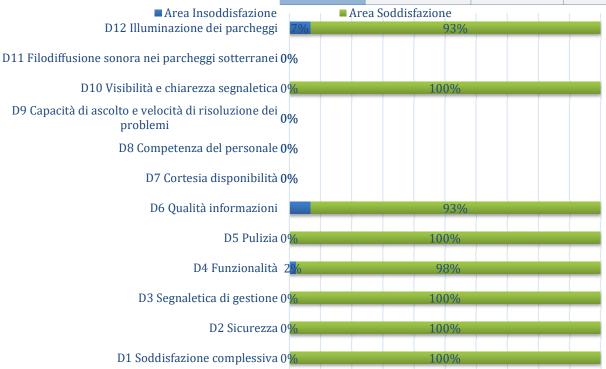




Careggi







0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%





5.5.Analisi domande - Importanza delle aree di indagine

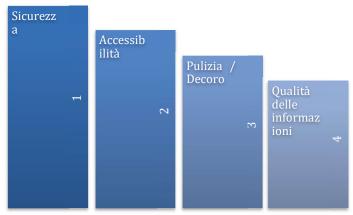
Nelle pagine successive di questo report sono state approfondite le risposte ottenute nella sezione 2, relative alla valutazione dell'importanza delle aree di indagine da parte degli intervistati.

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 401 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.

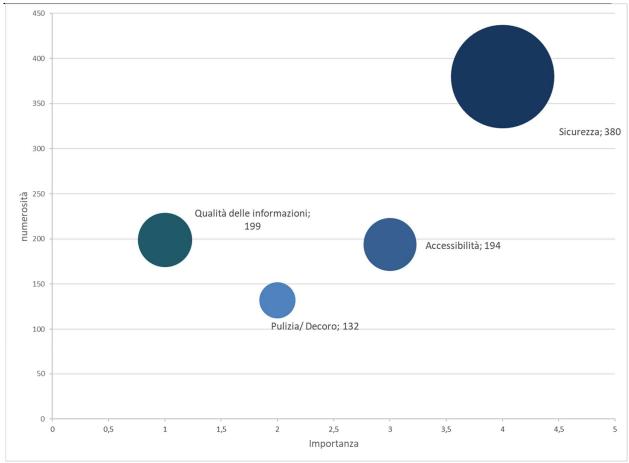
Tale graduatoria, presentata nella figura seguente e ordinata secondo logica decrescente, ovvero dl fattore più importante a quello meno importante, risulta così composta:







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 2018 si possono quindi evidenziare i seguenti elementi:

- la crescita del livello di soddisfazione generale è aumentato di 1 punto (+1%), ma già lo scorso anno era al 98%;
- Il livello di soddisfazione per quanto attiene la sicurezza (+7%) all'interno dei parcheggi e sulla segnaletica di gestione (+6%);
- Moderato calo (-4%) per quanto attiene alla soddisfazione rispetto a pulizia e decoro (-4%) ed alla illuminazione (-5%) DA ANALIZZARE
- Si recepisce anche un aumento del livello di soddisfazione sulla cortesia e disponibilità del personale (+7%)
- Si rileva invece un netto peggioramento rispetto alla percezione della qualità delle informazioni (-10%) DA ANALIZZARE

Per quanto riguarda l'analisi per singolo parcheggio si possono lievi livelli di abbassamento della soddisfazione, anche se la soddisfazione generale rimane comunque elevata.

DA ANALIZZARE LE SINGOLE CASISITICHE – POTREMMO METTERLE IN RELAZIONE CON LE AREE DI IMPORTANZA PERCEPITE DAI CLIENTI (ES : LA SICUREZZA E' L'AREA Più IMPORTANTE E SU QUELLA SIAMO ANDATI BENE..)

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.