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: febbraio 2023

Sommario

1. Premessa 1
2. Struttura del questionario 2
3. Strutture coinvolte nell'indagine 5
4. Campione raccolto 11
5. Analisi delle risposte 4
   5.1. Livello di soddisfazione complessivo - Overall satisfaction 4
   5.2. Analisi del livello di soddisfazione sui singoli fattori di indagine 5
   5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici 17
   5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio 21
   5.5. Analisi domande – Importanza delle aree di indagine 28
6. Risultati 32

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 ON LINE all'interno di 12 parcheggi gestiti da "Firenze Parcheggi S.p.A." distribuiti sul territorio della città di Firenze, a cura di "Process Factory S.r.l,".

La fase di raccolta ha avuto la durata di circa 15 giorni nel mese di Dicembre 2022.

2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato nel 2022 per la rilevazione della customer satisfaction della Clientela delle strutture gestite dalla società "Firenze Parcheggi S.p.A.", ha ricalcato la struttura utilizzata già negli anni precedenti ed ha sfruttato una nuova modalità web attraverso la compilazione diretta degli utenti con app dedicata.
I Clienti hanno avuto la possibilità di accedere ad una piattaforma dedicata per la raccolta delle loro opinioni attraverso un QRcode posizionato sulle casse di ciascun parcheggio; attraverso il proprio smartphone il Cliente ha potuto compilare direttamente il questionario dando così la possibilità alla piattaforma di registrare in automatico i dati ricevuti.
Si è infine ritenuto più opportuno riportare in questa analisi soltanto i dati di rilevazione 2022 in quanto lo strumento utilizzato ed il tempo intercorso dall'ultima rilevazione effettuata non avrebbero permesso una corretta comparazione dei dati raccolti.
La scelta di non procedere alla comparazione dei dati è dovuta, come detto, in primo luogo dal tempo intercorso con l'ultima rilevazione effettuata in persona prima della pandemia; tre anni hanno segnato davvero grandi mutamenti anche nelle percezioni dei bisogni delle persone e questo si è riflesso anche nella nostra indagine. Inoltre la modalità di rilevazione informatica, anziché in persona, ha sicuramente portato il Cliente ad esprimere giudizi in maniera più veloce piuttosto che attraverso l'intervista personale nella quale è richiesto un tempo più lungo e quindi una riflessione sospinta anche dal dialogo con l'intervistatore. Avendo inaugurato questa nuova modalità di rilevazione si è quindi ritenuto opportuno fare un punto zero dando avvio ad un percorso nuovo di valutazione della soddisfazione dei nostri Clienti: l'anno 2022 servirà quindi come base per nuovi confronti negli anni a venire.

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

PRIMA SEZIONE

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

SECONDA SEZIONE

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

TERZA SEZIONE

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

QUARTA SEZIONE

Fattori di indagine

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

Attraverso la nuova modalità sono stati sottoposti ad indagine 12 parcheggi :

Careggi CTO
Pieraccini Meyer
Sant'Ambrogio
San Lorenzo - Mercato Centrale
Alberti
Stazione Binario 16
Stazione S.M.N.
Stazione Fortezza Fiera
Porta a Prato – Leopolda
Beccaria
Oltrarno – Calza
Parterre

Careggi CTO

Viale Gaetano Pieraccini, 4
50139 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 514
Posti a rotazione: 497
Posti disabili: 17

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

Pieraccini Meyer

Viale Gaetano Pieraccini, 24
50139 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 879
Posti a rotazione: 863
Posti disabili: 16
Posti moto: 145

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

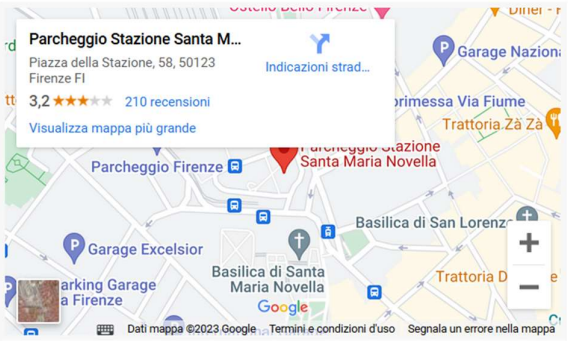
Stazione S.M.N.

Piazza della Stazione, 13
50123 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 877
Posti a rotazione: 590
Posti privati: 270
Posti disabili: 17
Posti rosa: 6
Posti moto/scooter: 140
Posti ricarica elettrica: 4
Posti bici: si

Clicca qui per leggere il regolamento auto
Clicca qui per leggere il regolamento bici

Orario di apertura: 24/24h



AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

Porta al Prato – Leopolda

Via Gabbuggiani, 2/4
50126 Firenze – nei pressi del Teatro del Maggio Musicale Fiorentino
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 371
Posti a rotazione: 345
Posti privati: 18
Posti disabili: 8 non sono posizionati all'interno della struttura
Posti rosa: 4

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

San Lorenzo – Mercato Centrale

Piazza del Mercato Centrale, 1
50121 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 179
Posti a rotazione: 175
Posti disabili: 4
Posti moto/scooter: 30

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

Stazione Fortezza Fiera

Fortezza da Basso, Piazzale Caduti nei Lager
50129 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 521
Posti a rotazione: 510
Posti disabili: 11
Posti rosa: 4
Posti moto/scooter: 104

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

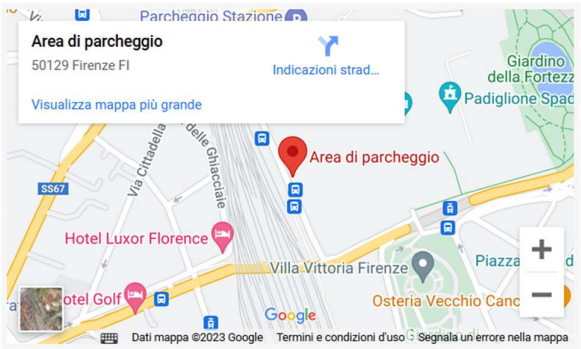
Stazione Binario 16

Piazzale Montelungo, 2
50129 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 146
Posti a rotazione: 141
Posti disabili: 5

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h



AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

Sant'Ambrogio

Piazza Annigoni, 9
50122 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 377
Posti a rotazione: 369
Posti disabili: 8 posizionati all'esterno della struttura
Posti rosa: 4

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

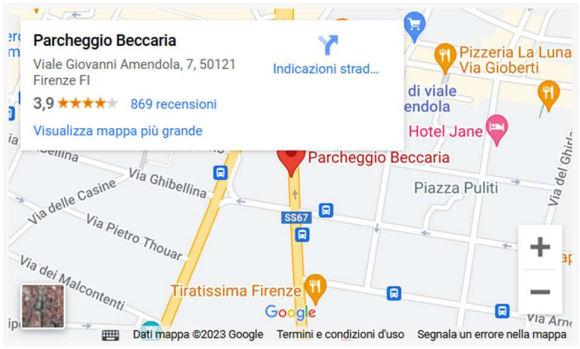
Beccaria

Viale Amendola, 7
50121 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 203
Posti a rotazione: 198
Posti disabili: 5
Posti rosa: 4
Posti moto/scooter: 24

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h



AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

Oltrarno – Calza

Piazza della Calza
50125 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 218
Posti a rotazione: 148
Posti disabili: 5
Posti privati: 65

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

Parterre

Via del Ponte Rosso, 4
50129 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 1008
Posti a rotazione: 681
Posti privati: 300
Posti disabili: 22 posizionati all'esterno della struttura
Posti rosa: 5
Posti moto/scooter: 126

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h

AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

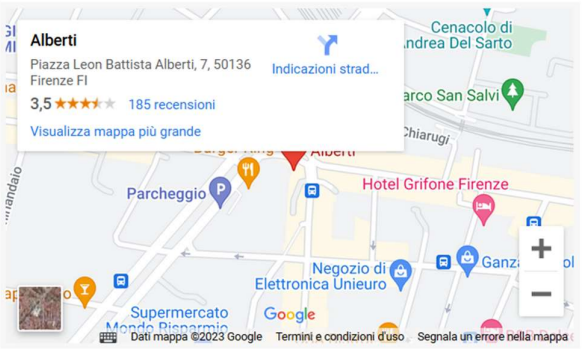
Alberti

Piazza Alberti, 46
50136 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 313
Posti a rotazione: 306
Posti disabili: 7
Posti rosa: 4
Posti moto/scooter: 21

Clicca qui per leggere il regolamento auto

Orario di apertura: 24/24h



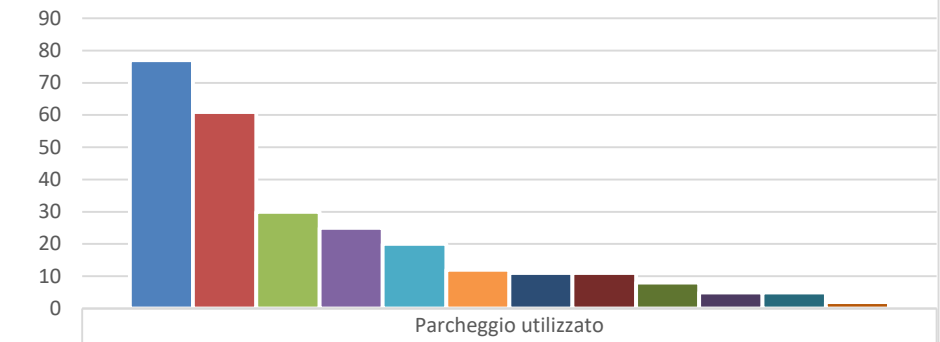
AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

4. Campione raccolto

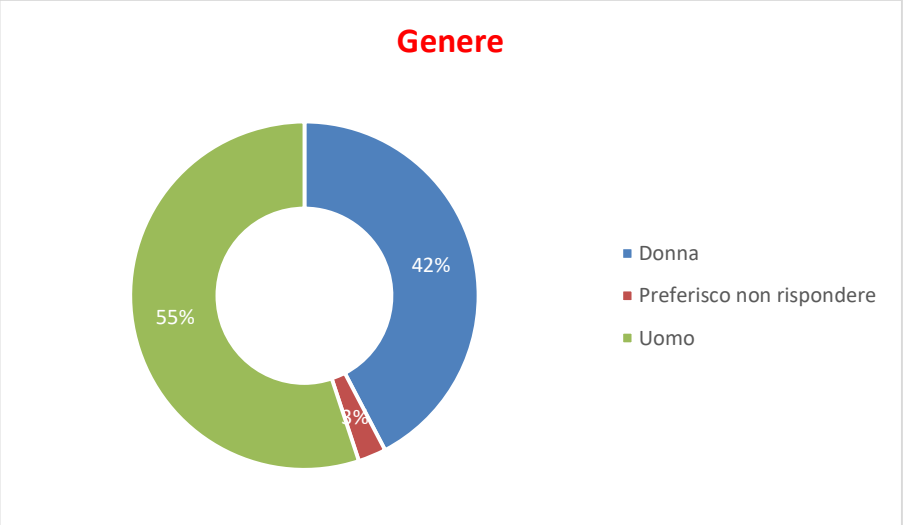
Durante il periodo di analisi sono stati raccolti complessivamente 267 questionari.

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 che ha partecipato.

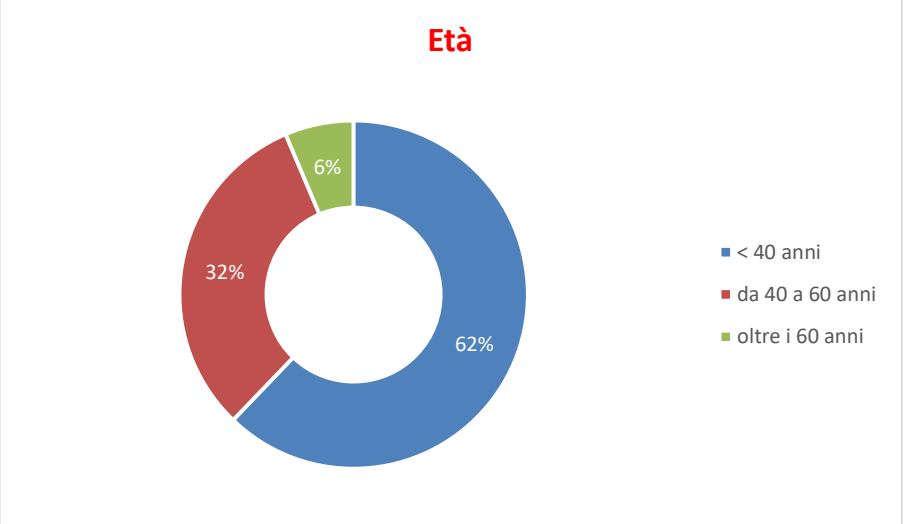


	Parcheggio utilizzato
Sant'Ambrogio	77
Stazione S.M.N.	61
San Lorenzo - Mercato Centrale	30
Stazione Fortezza Fiera	25
Porta al Prato - Leopolda	20
Beccaria	12
Oltrarno - Calza	11
Stazione Binario 16	11
Careggi CTO	8
Alberti	5
Parterre	5
Pieraccini Meyer	2

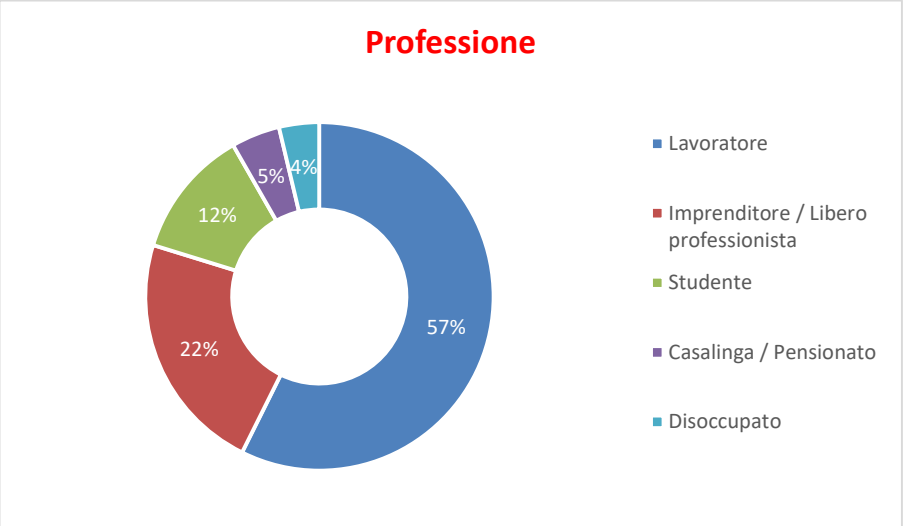
Genere


Genere
42%
3%
55%
Donna
Preferisco non rispondere
Uomo

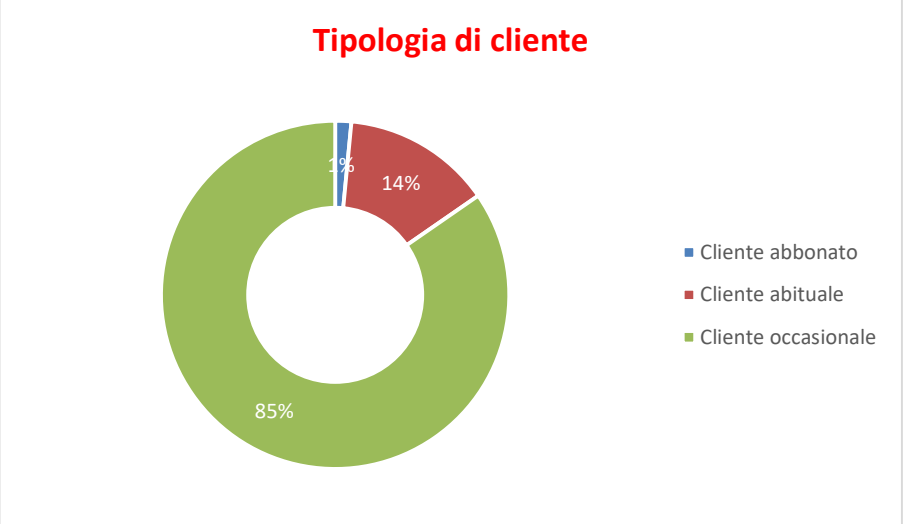
Età


Età
6%
32%
62%
< 40 anni
da 40 a 60 anni
oltre i 60 anni

Professione



Tipologia Cliente



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.

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

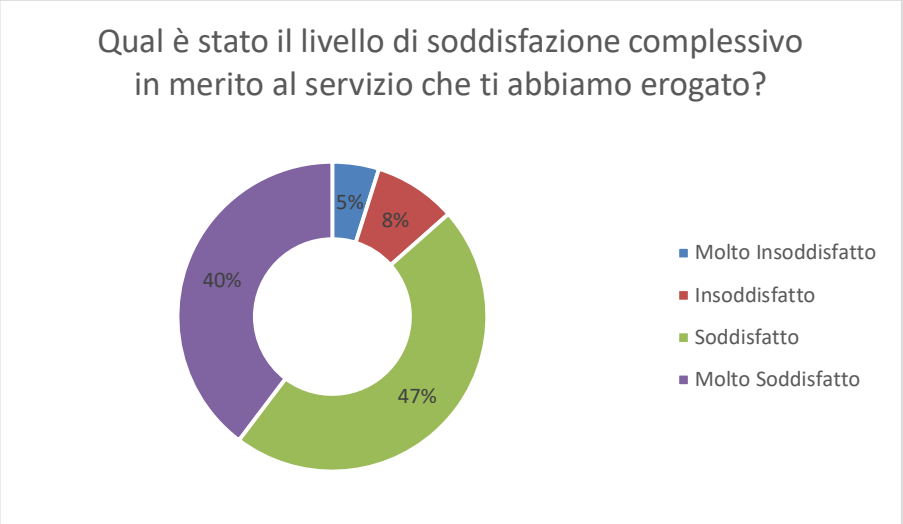
Di seguito sono stati analizzati i dati provenienti dal campione intervistato approfondendo le risposte ottenute dalle singole domande e dai diversi parcheggi rispetto al tema del livello di soddisfazione.
Come già esposto in precedenza la sezione 3 risulta composta da 12 domande, che sono state formulate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

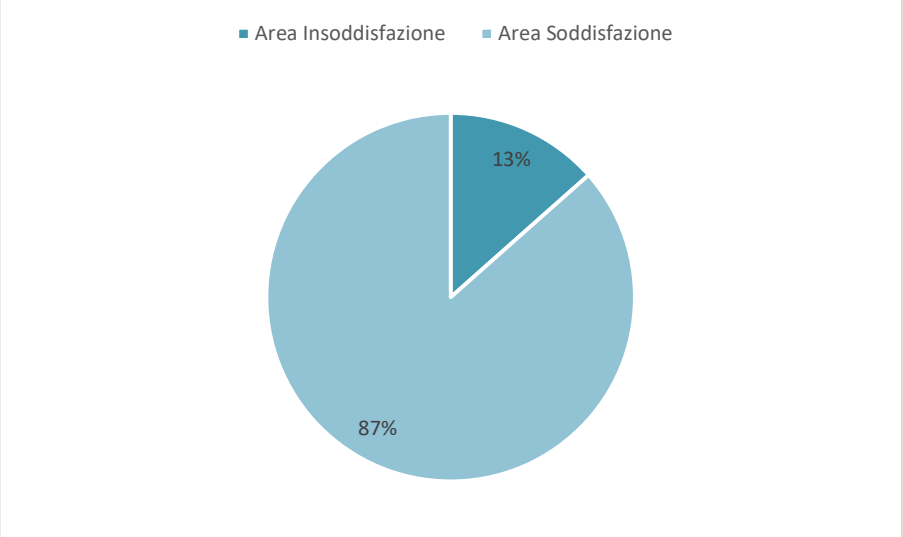
D.1. Soddisfazione complessiva;
D.2. Sicurezza;
D.3. Segnaletica di gestione;
D.4. Funzionalità;
D.5. Pulizia e decoro;
D.6. Qualità delle informazioni;
D.7. Cortesia-disponibilità del personale.
D.8. Competenza del personale
D.9. Capacità di ascolto e di risoluzione dei problemi
D.10. Visibilità e chiarezza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

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

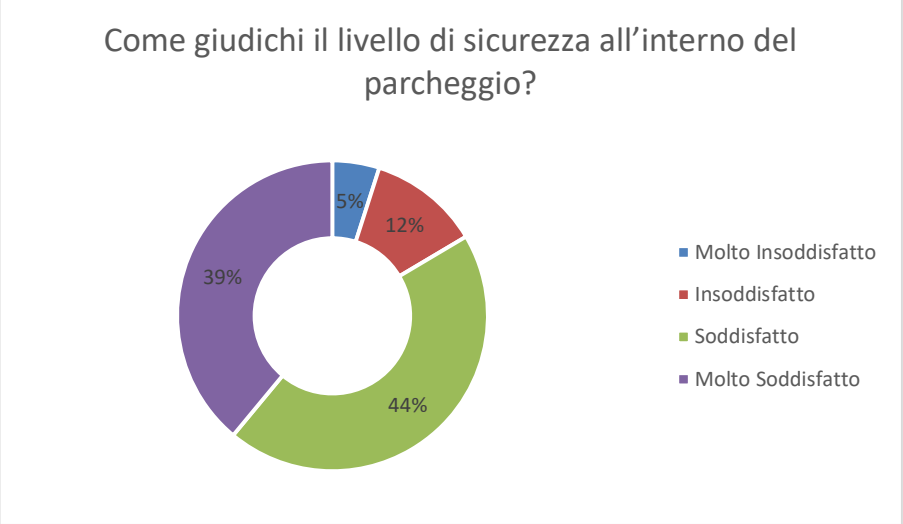
Risultati di dettaglio con area di soddisfazione per singolo fattore di indagine

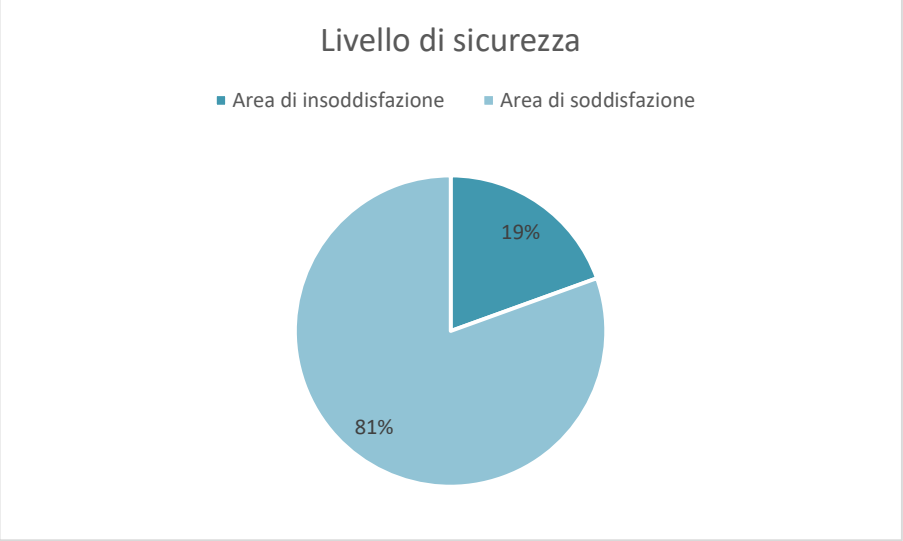
D1
Qual è stato il livello di soddisfazione complessivo in merito al servizio che ti abbiamo erogato?



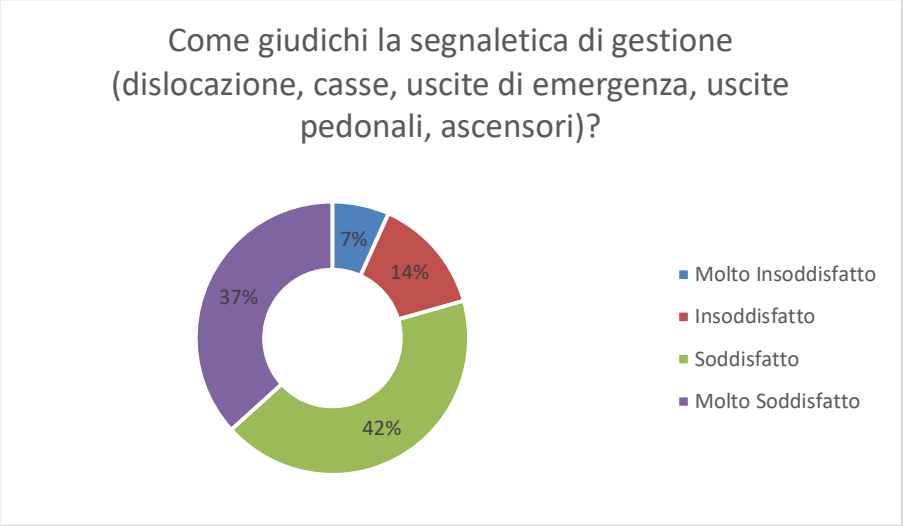


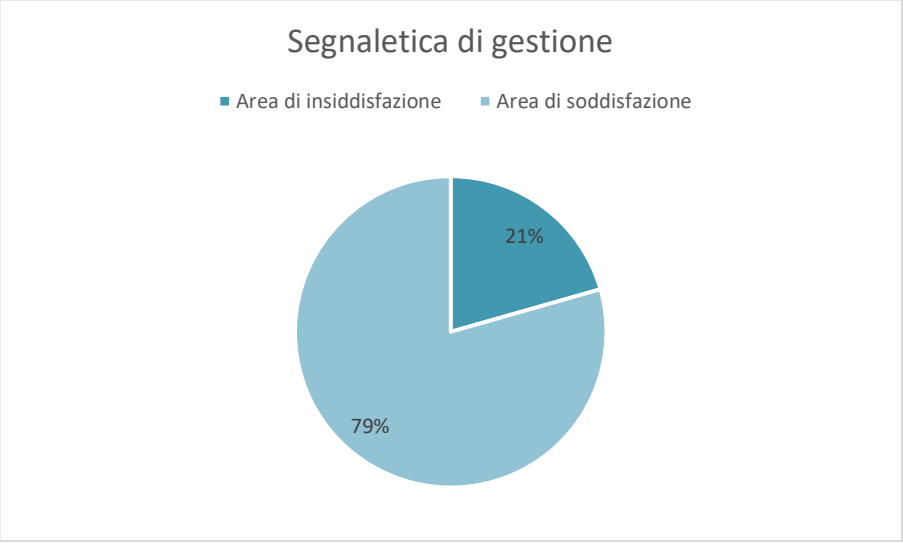
D2
Come giudichi il livello di sicurezza all'interno del parcheggio?



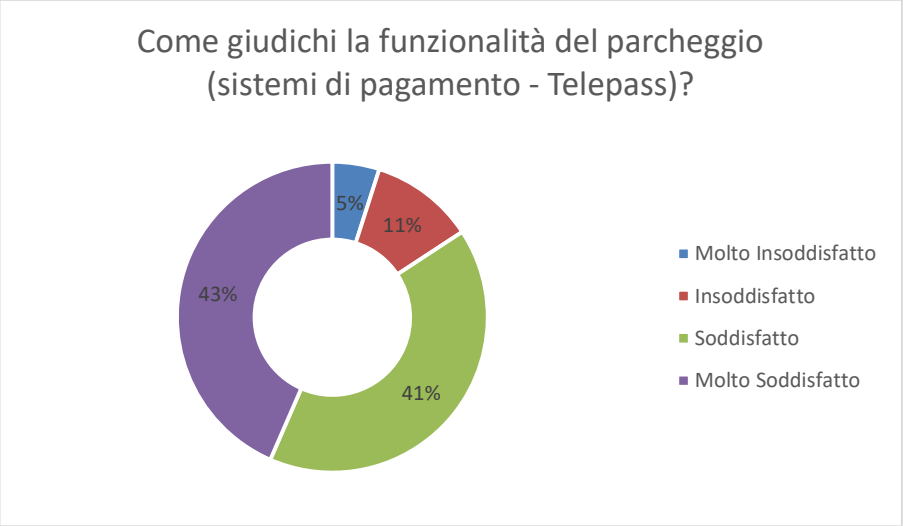


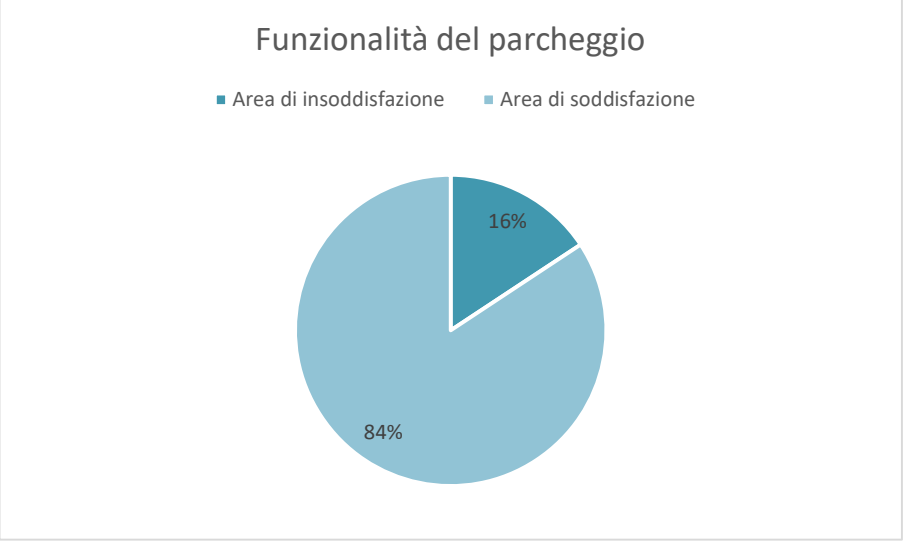
D3
Come giudichi la segnaletica di gestione (dislocazione, casse, uscite di emergenza, uscite pedonali, ascensori)?



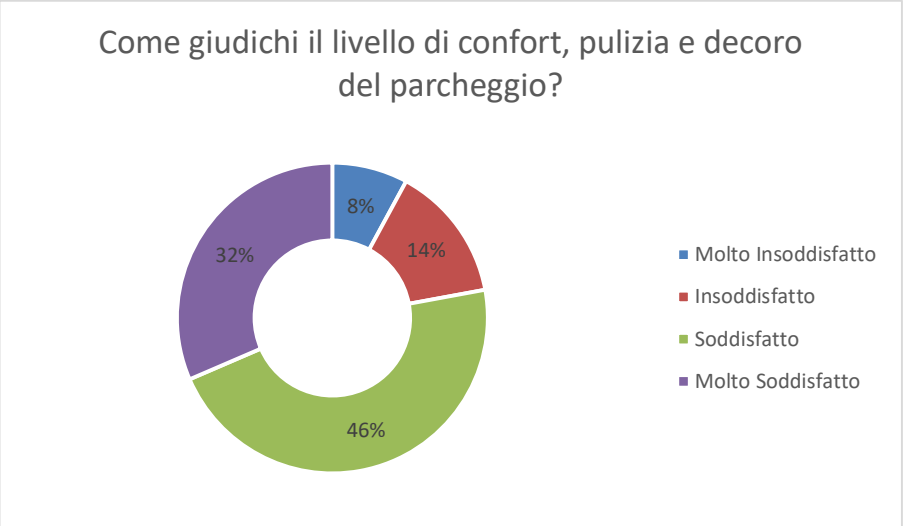


D4
Come giudichi la funzionalità del parcheggio (sistemi di pagamento - Telepass)?

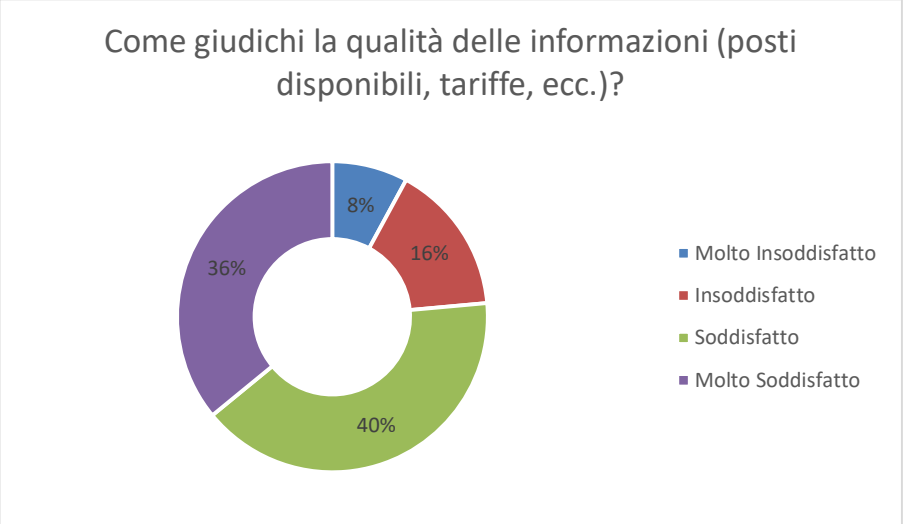


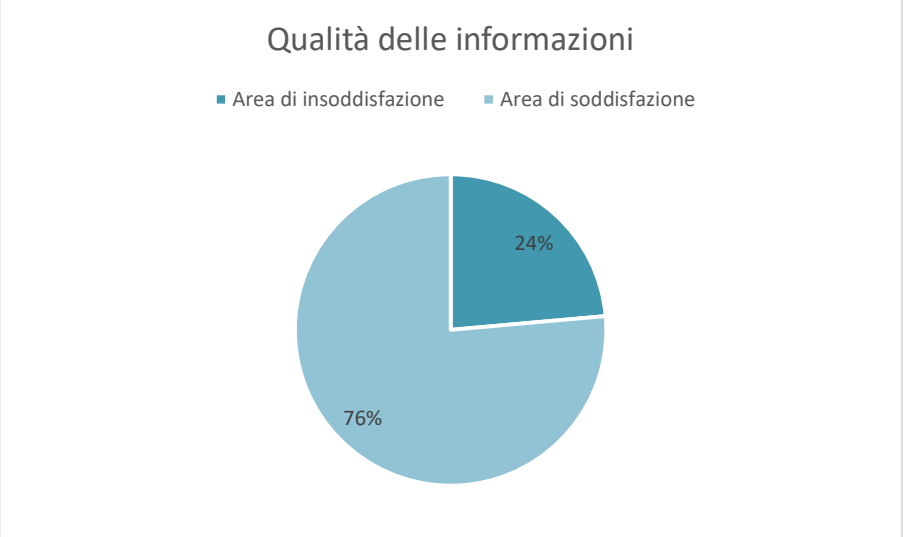


D5
Come giudichi il livello di confort, pulizia e decoro del parcheggio?

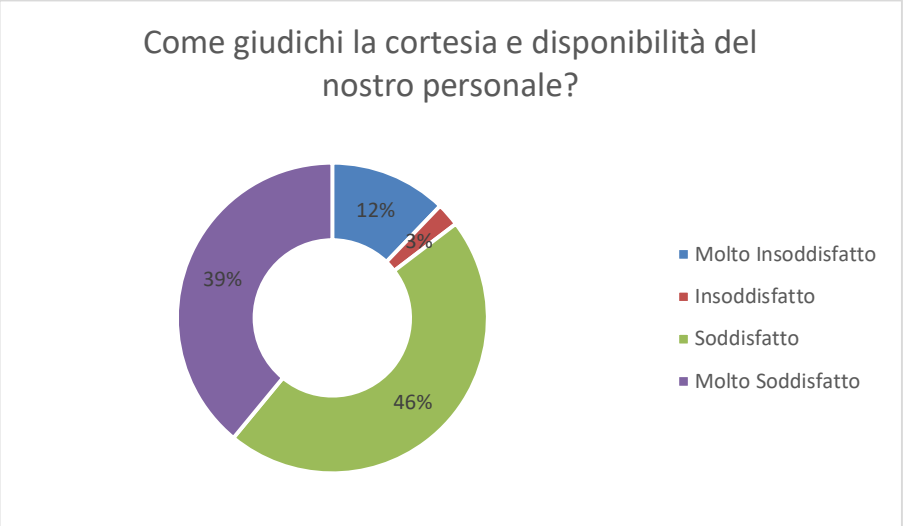


D6
Come giudichi la qualità delle informazioni (posti disponibili, tariffe, ecc.)?





D7
Come giudichi la cortesia e disponibilità del nostro personale?

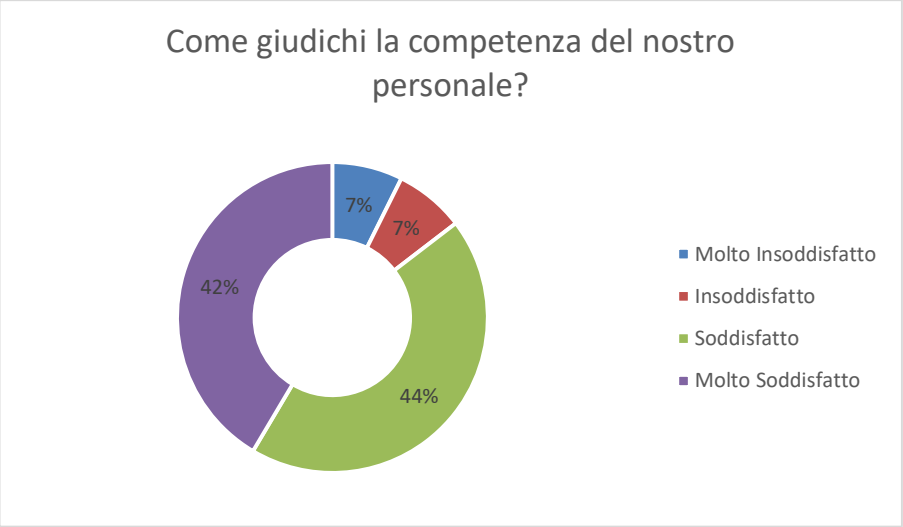


Nota:
Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione "non ha avuto contatti con il personale", di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute.

Dall'analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 15% 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 l'85% si ritiene soddisfatto del livello di cortesia e disponibilità offerto.

D8
Come giudichi la competenza del nostro personale?

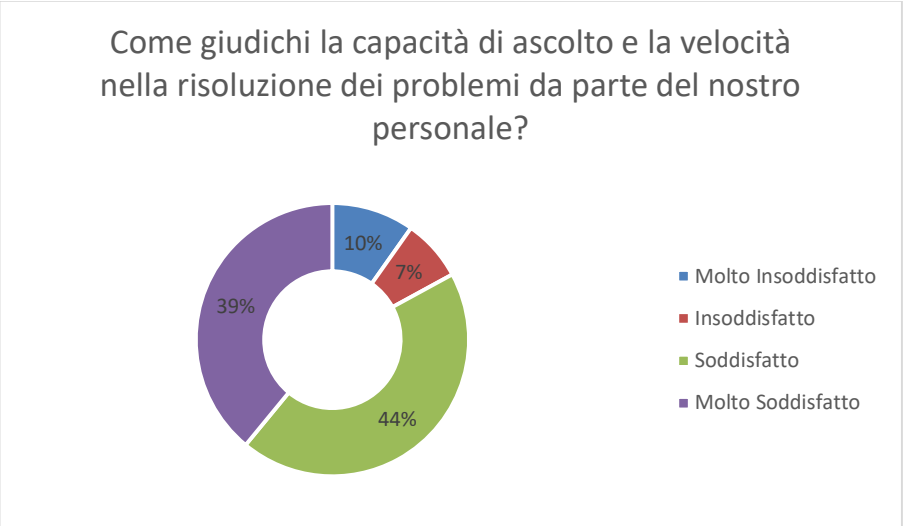
Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione "non ha avuto contatti con il personale", di "Firenze Parcheggi S.p.A.".



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.

Dall'analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 15% 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 l'86% si ritiene soddisfatto del livello di competenza del personale.

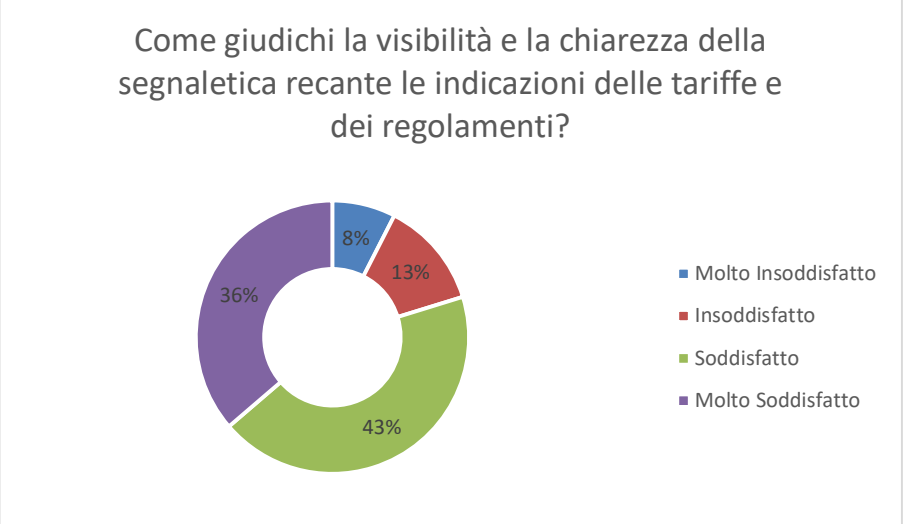
D9
Come giudichi la capacità di ascolto e la velocità nella risoluzione dei problemi da parte del nostro personale?

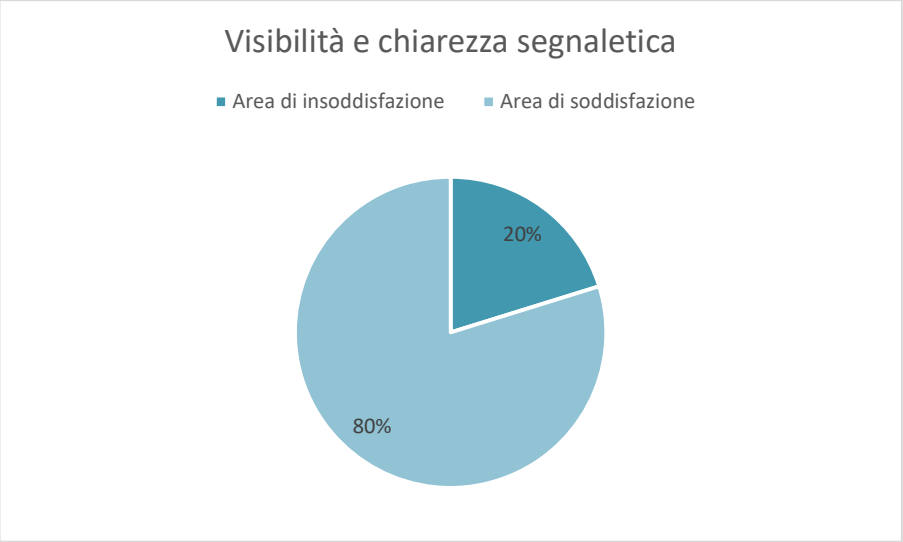


Nota:
Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione "non ha avuto contatti con il personale", di "Firenze Parcheggi S.p.A.". L'area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute.

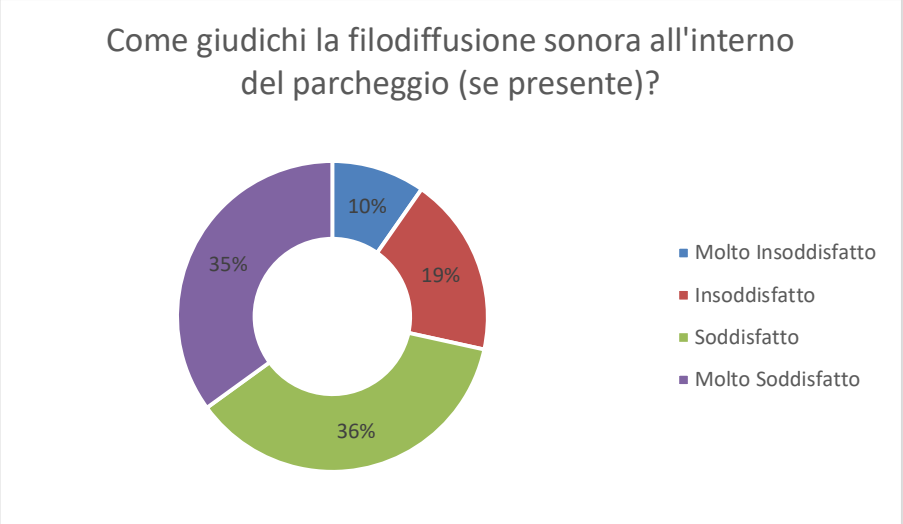
Dall'analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 15% degli intervistati ha interagito almeno una volta con il personale di "Firenze Parcheggi S.p.A.". Alla luce dello studio, sulla parte del campione che ha dichiarato di aver avuto contatti diretti con il personale, è possibile affermare che l'83% si ritiene soddisfatto del livello di capacità di ascolto e velocità nella risoluzione dei problemi.

D10
Come giudichi la visibilità e la chiarezza della segnaletica recante le indicazioni delle tariffe e dei regolamenti?

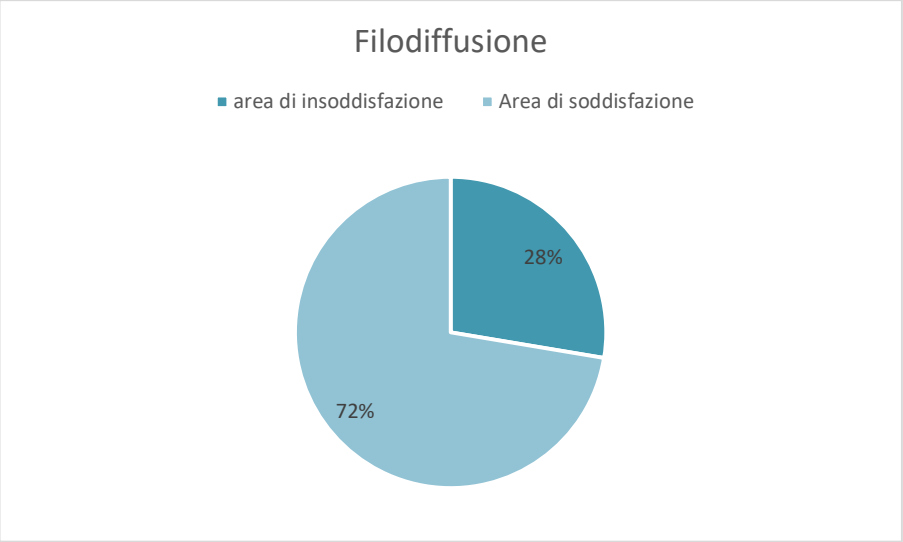




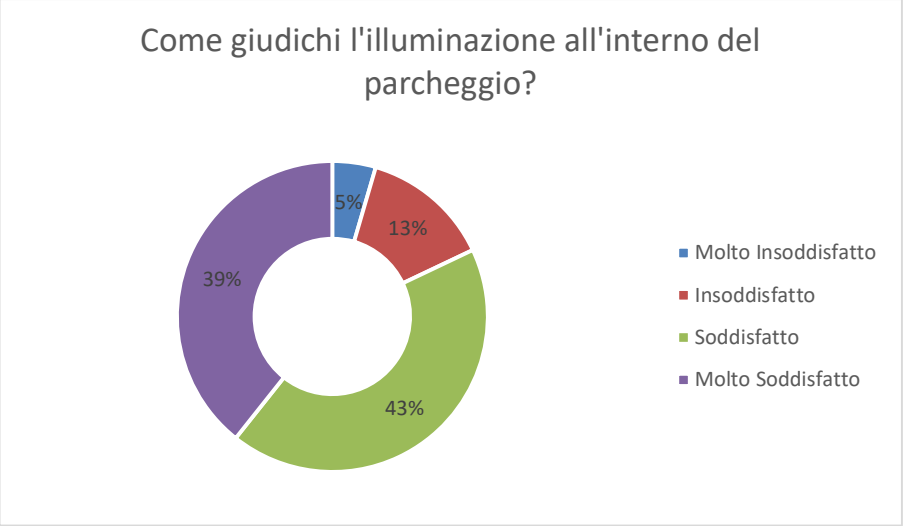
D11
Come giudichi la filodiffusione sonora all'interno del parcheggio (se presente)?

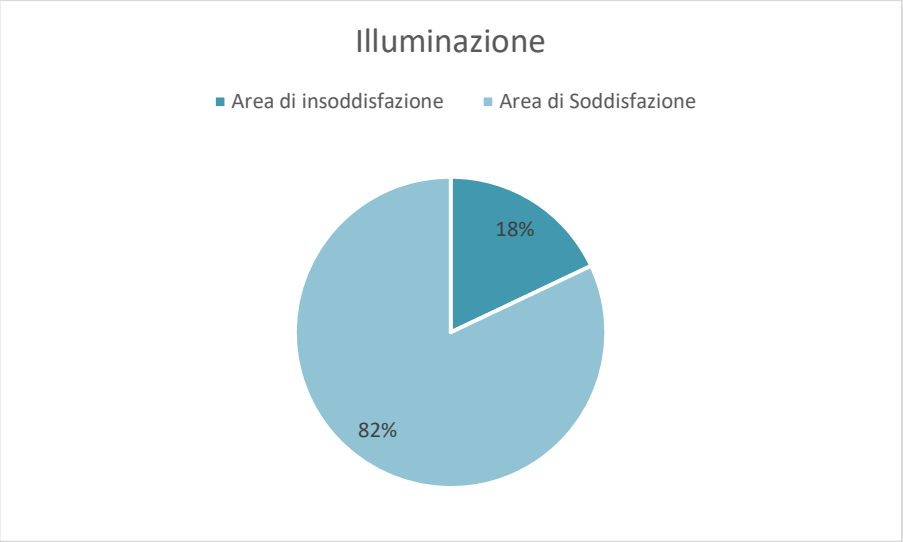


Nota:
In tale domanda il campione risulta inferiore in quanto non tutti i parcheggi sono dotati di filodiffusione.



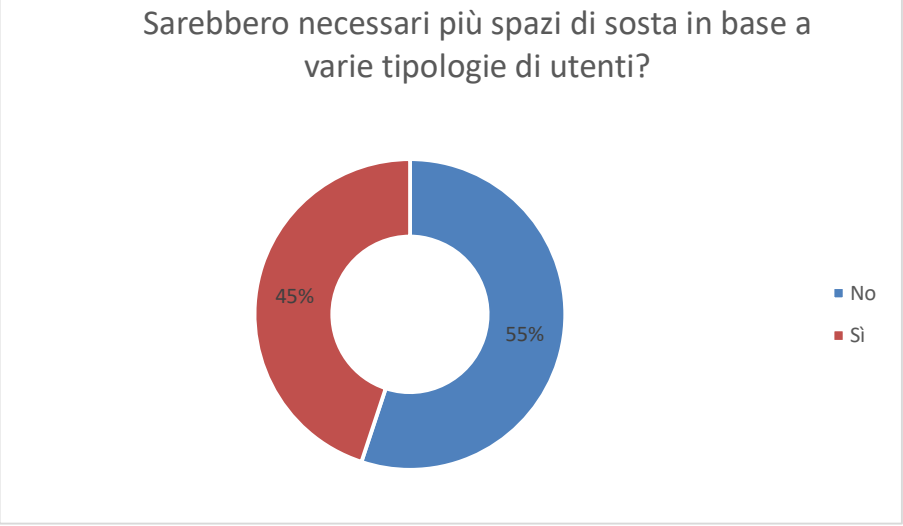
D12
Come giudichi l'illuminazione all'interno del parcheggio?



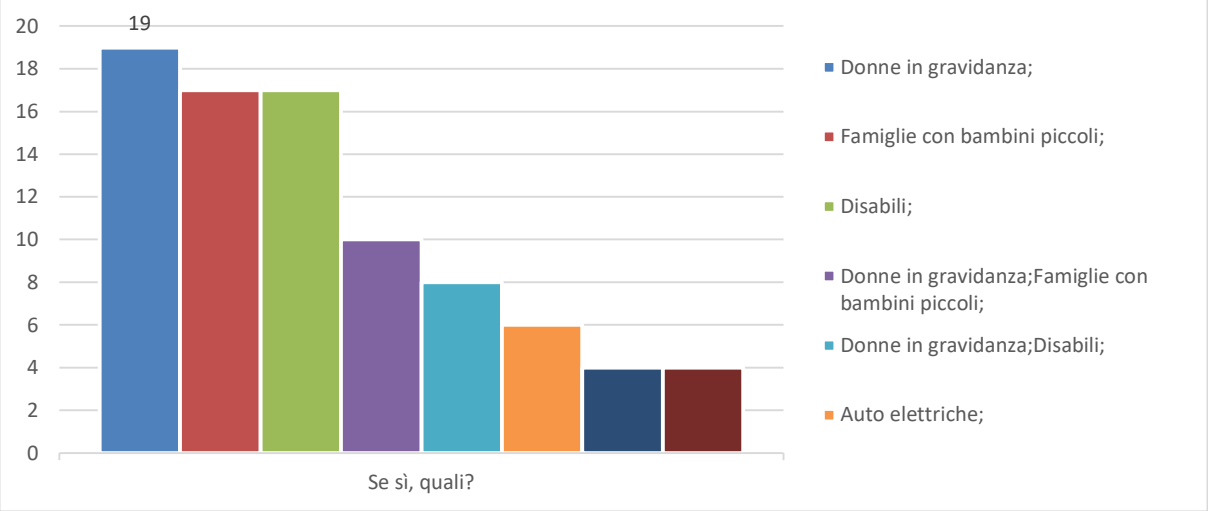


5.3.Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici

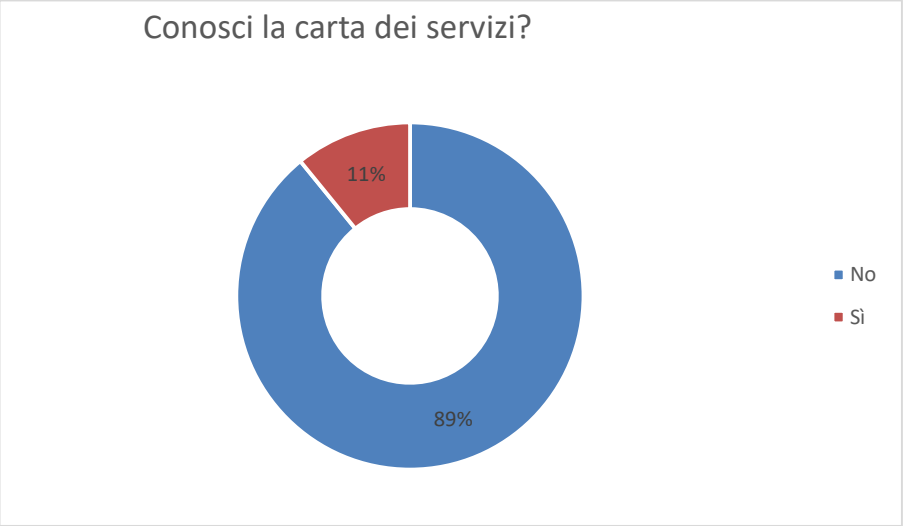
D13
Sarebbero necessari più spazi di sosta in base a varie tipologie di utenti?



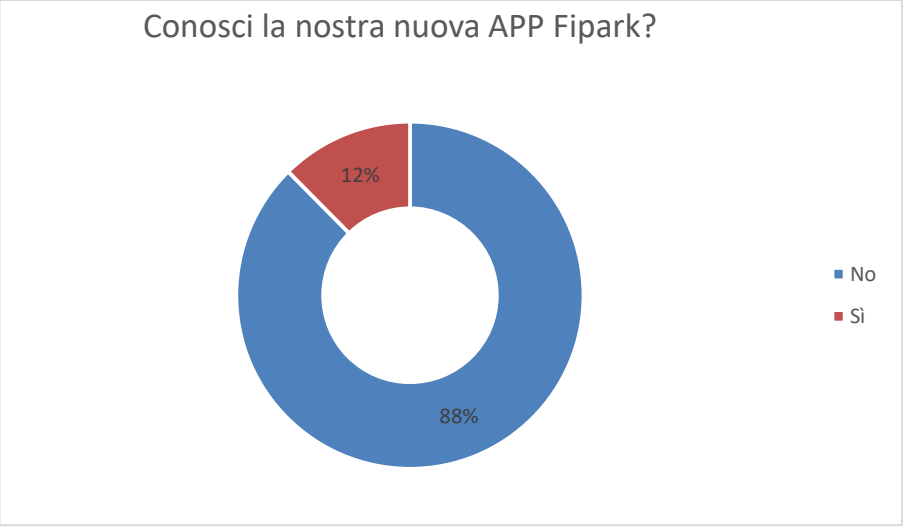
D14
Se si quali? (Possibile fornire più di una preferenza) -Donne in gravidanza -Disabili -Famiglie con bambini piccoli -Auto elettriche -Camper -Altro (Specificare)



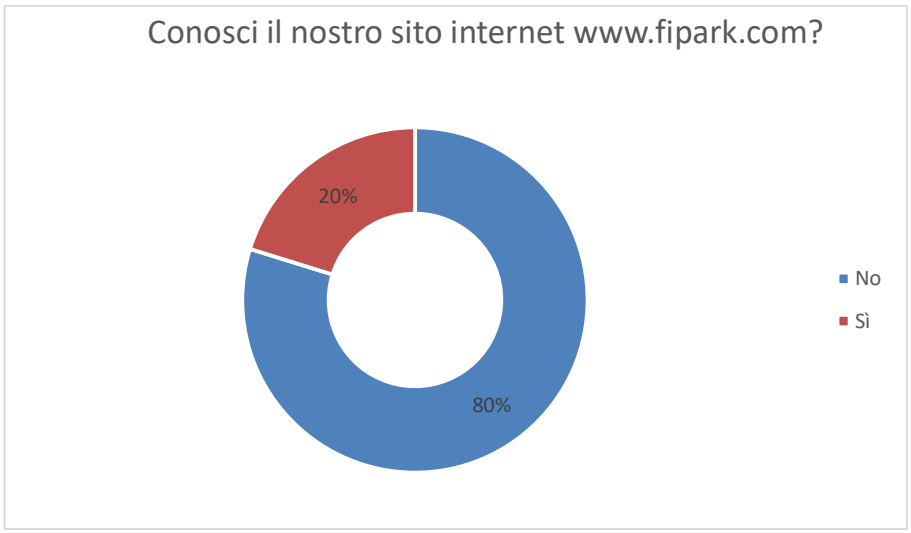
D15
Conosci la carta dei servizi?

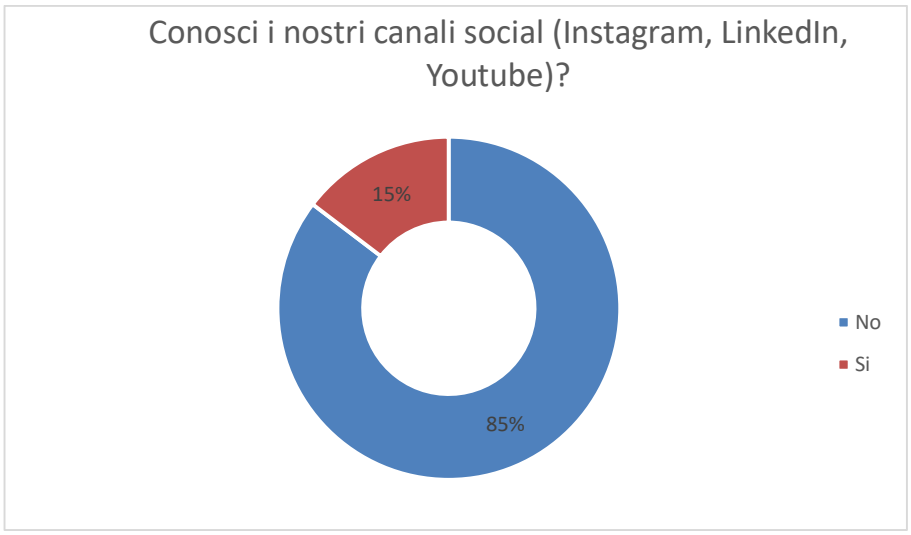


D16
Conosci la nostra nuova APP Fipark?



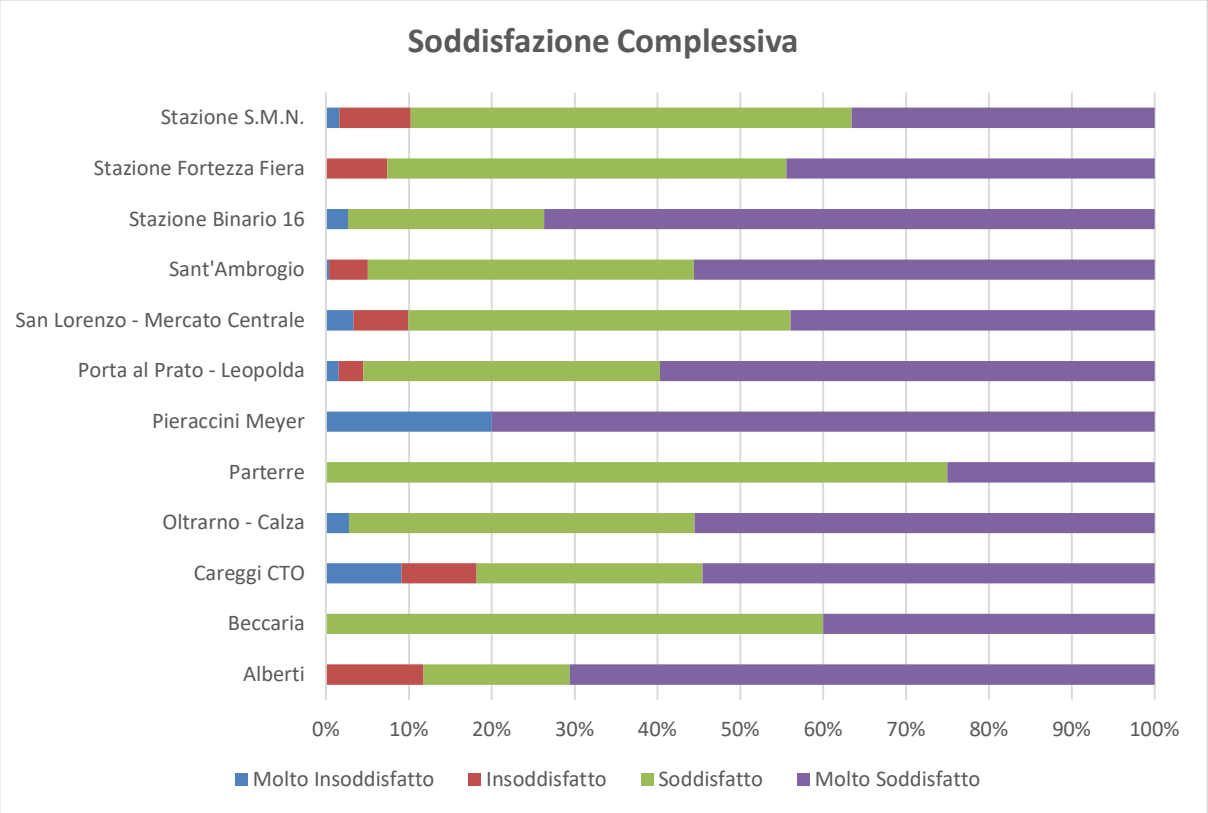
D17
Conosci il nostro sito internet www.fipark.com?



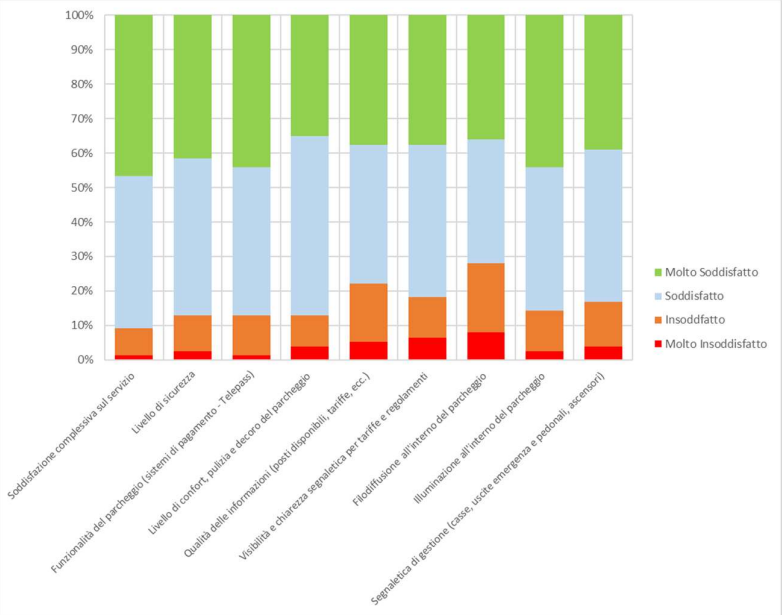


5.4.Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

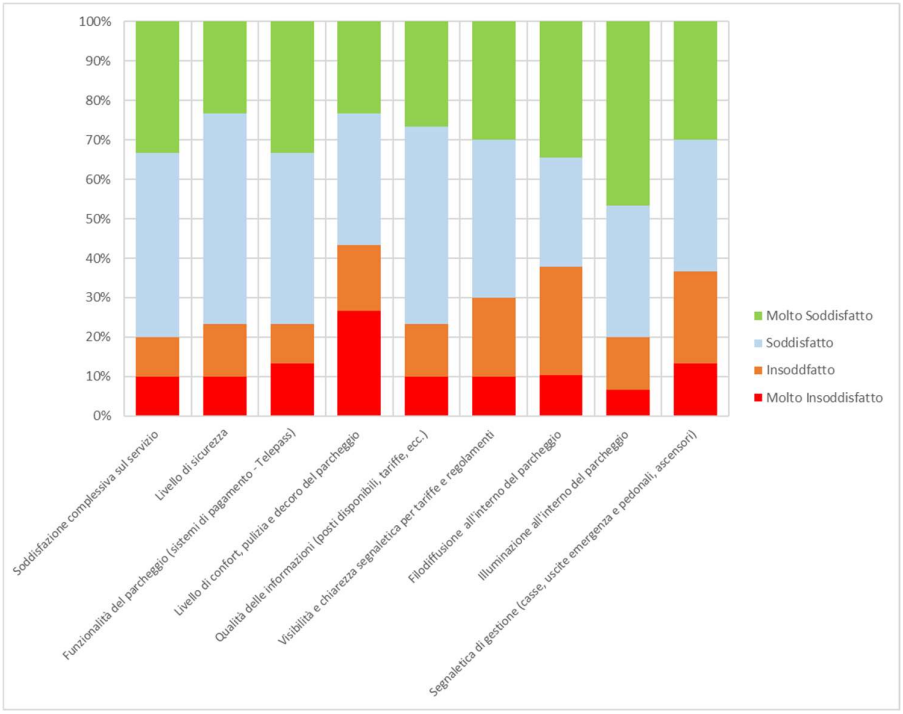
Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 267 questionari di customer satisfaction si è concentrata sui singoli parcheggi. Lo studio che verrà presentato di seguito ha quindi l'obiettivo di evidenziare il livello di soddisfazione dei Clienti all'interno dei diversi parcheggi oggetto di indagine.



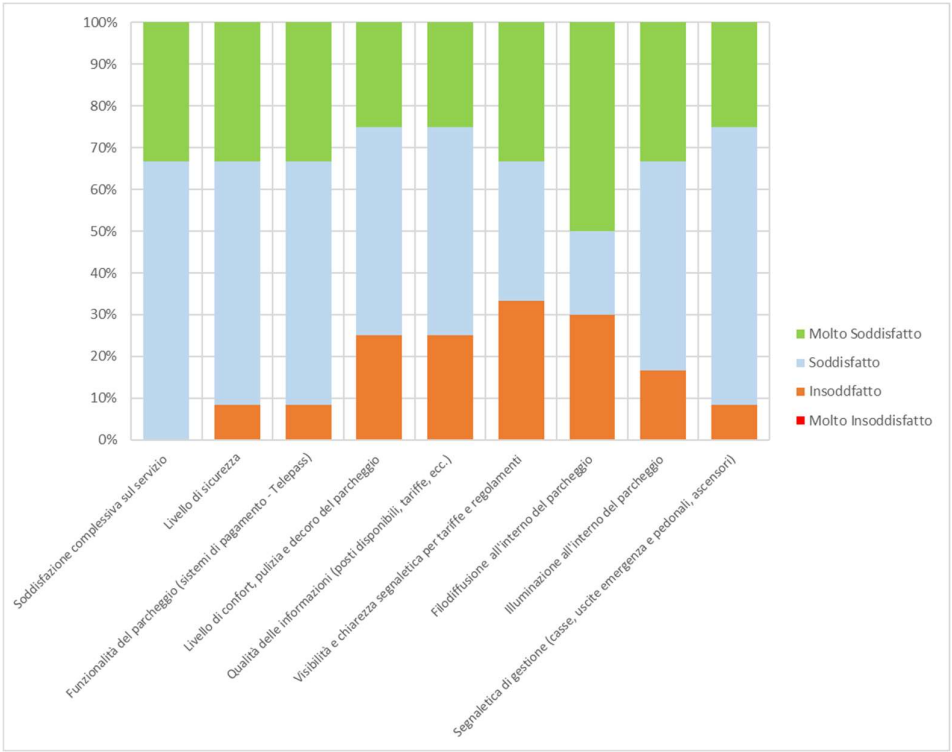
Sant' Ambrogio



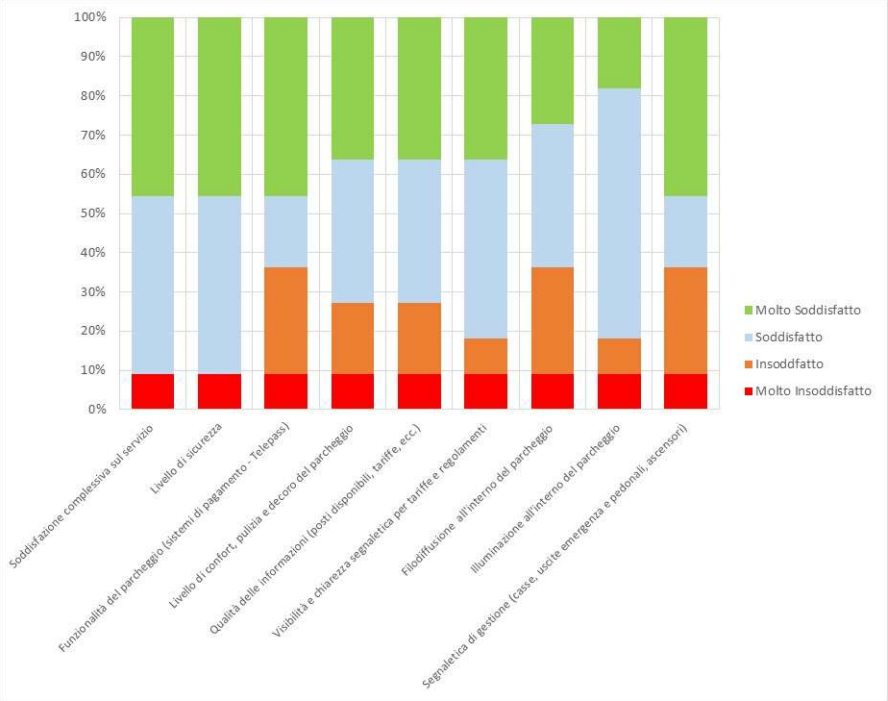
San Lorenzo - Mercato Centrale



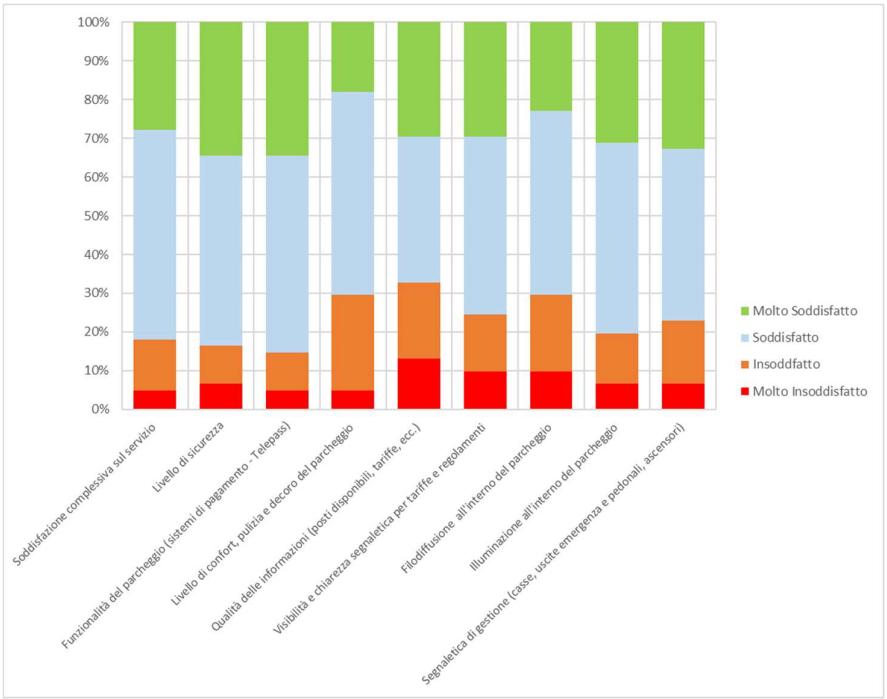
Beccaria



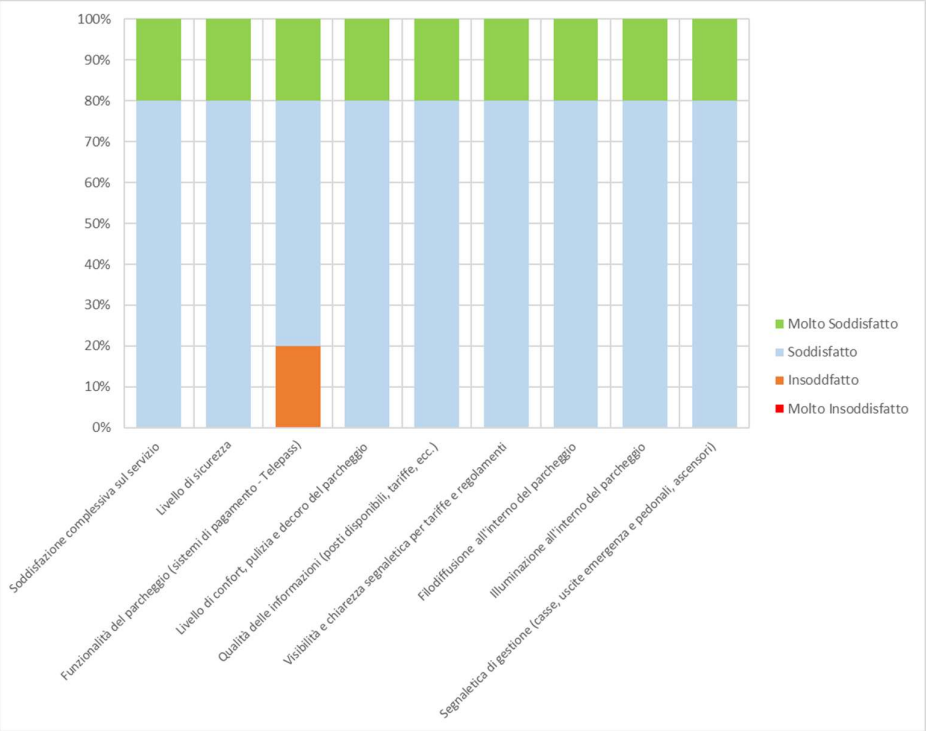
Oltrarno – Calza



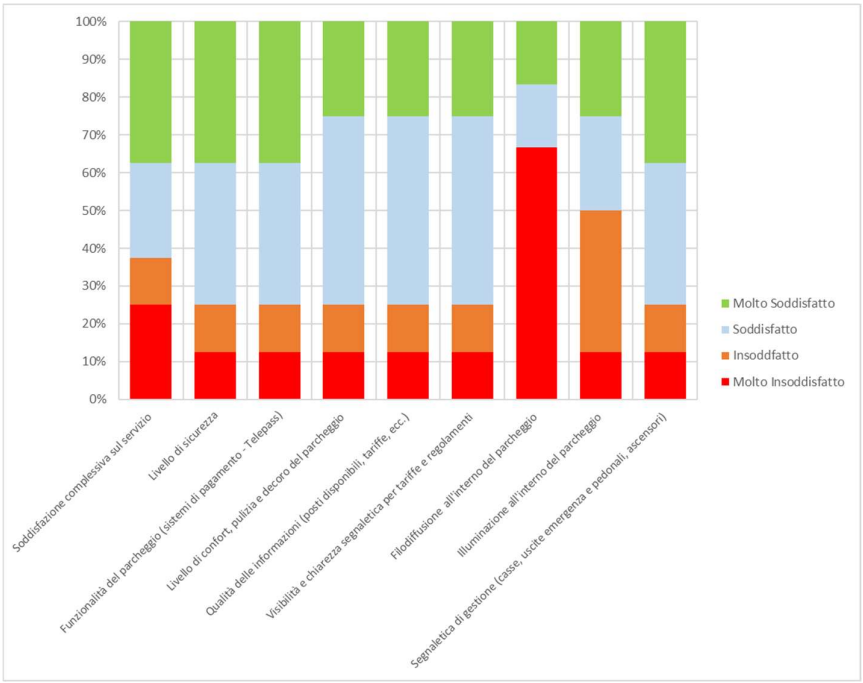
Stazione S.M.N.



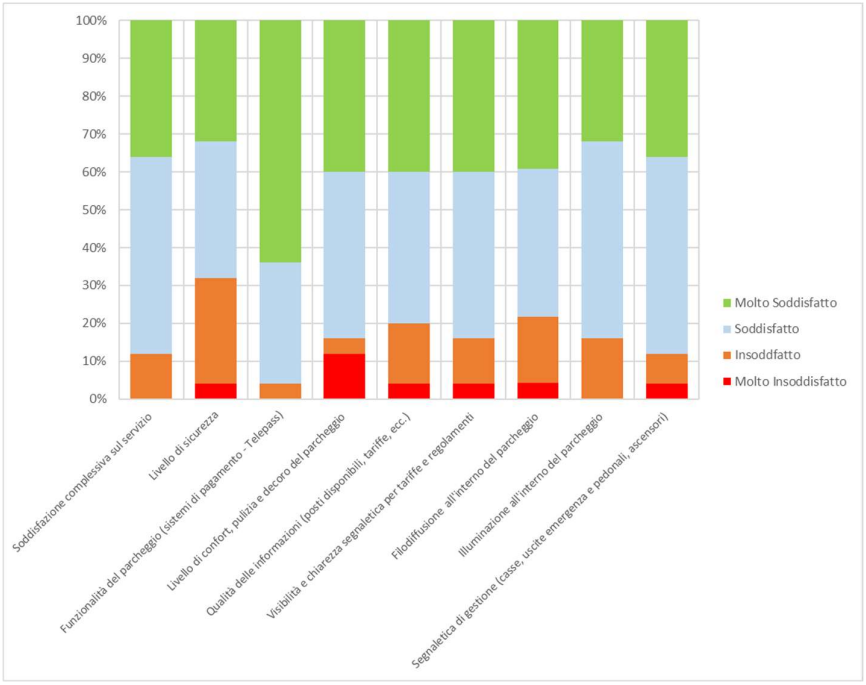
Parterre



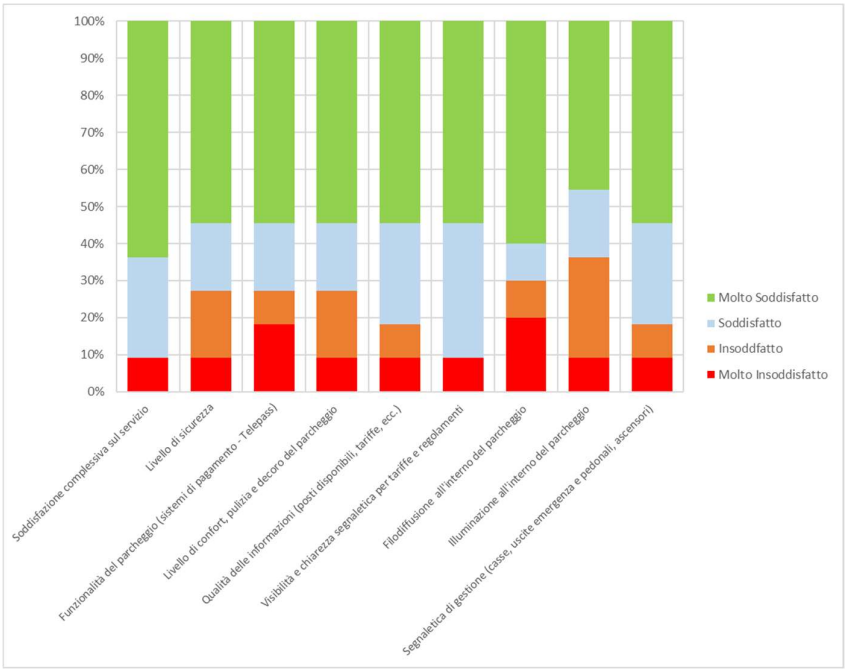
Careggi CTO



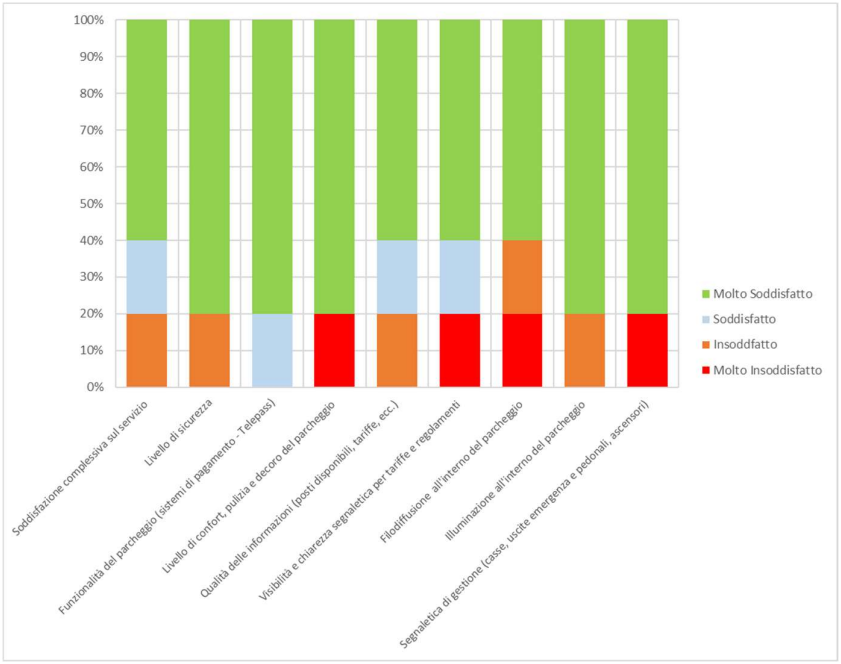
Stazione Fortezza-Fiera



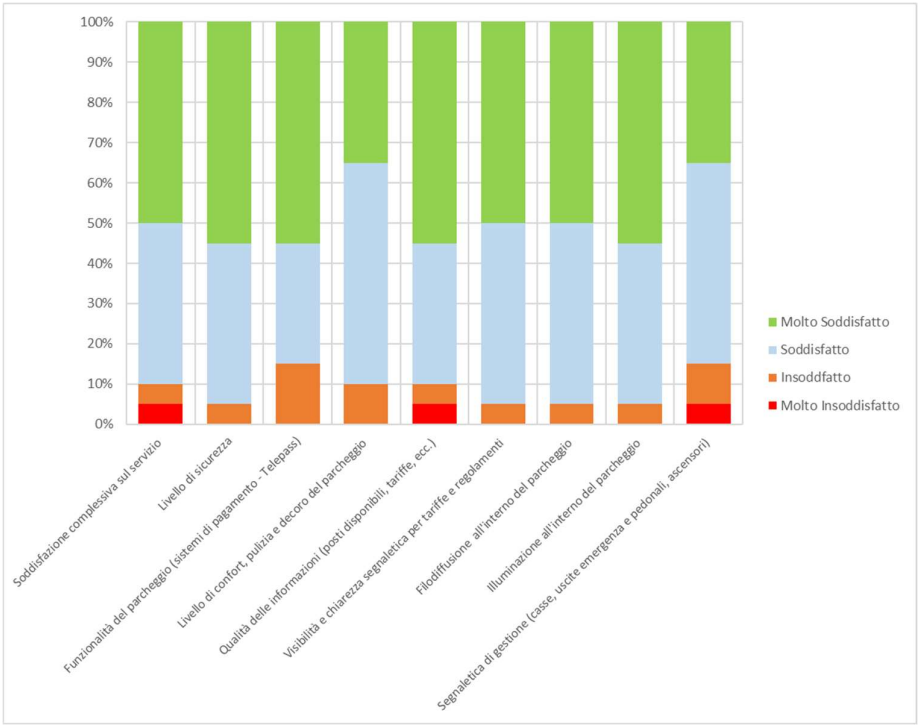
Stazione Binario 16

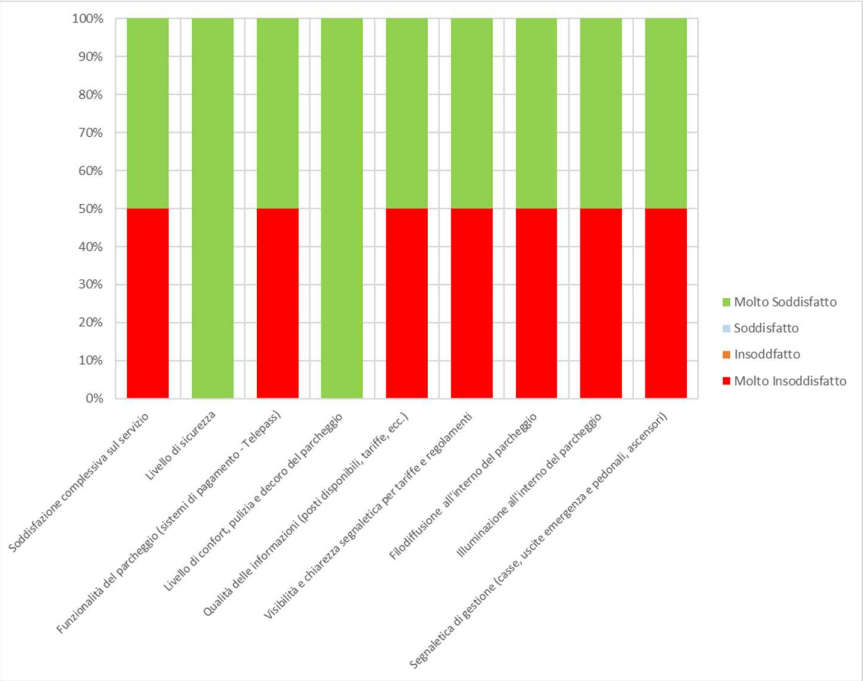


Alberti



Porta al Prato - Leopolda





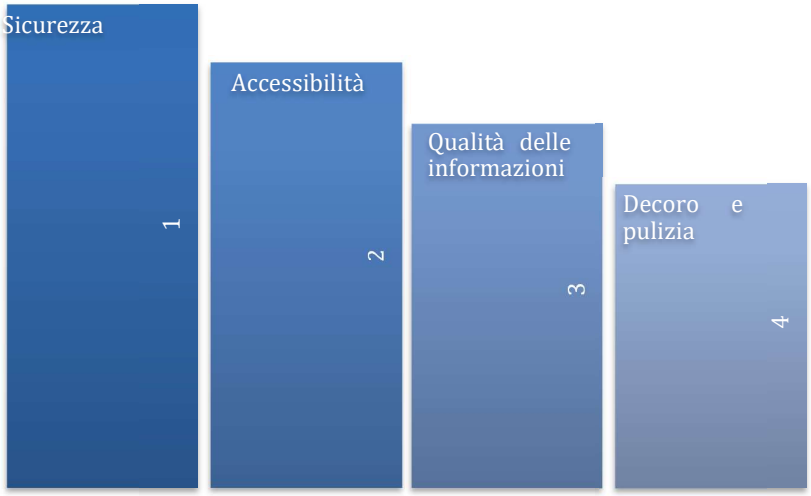
In questo specifico caso il campione era ristretto solo a due utenti.

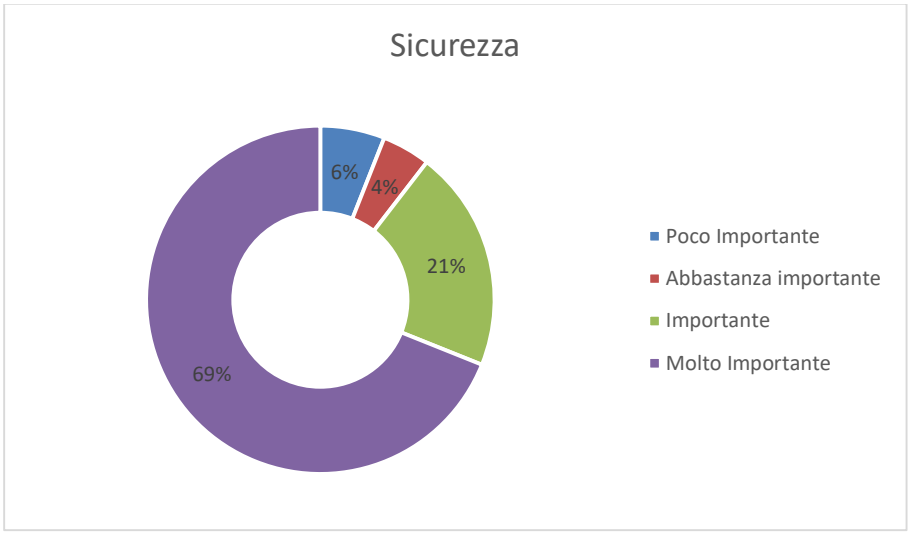
5.5.Analisi domande – Importanza delle aree di indagine

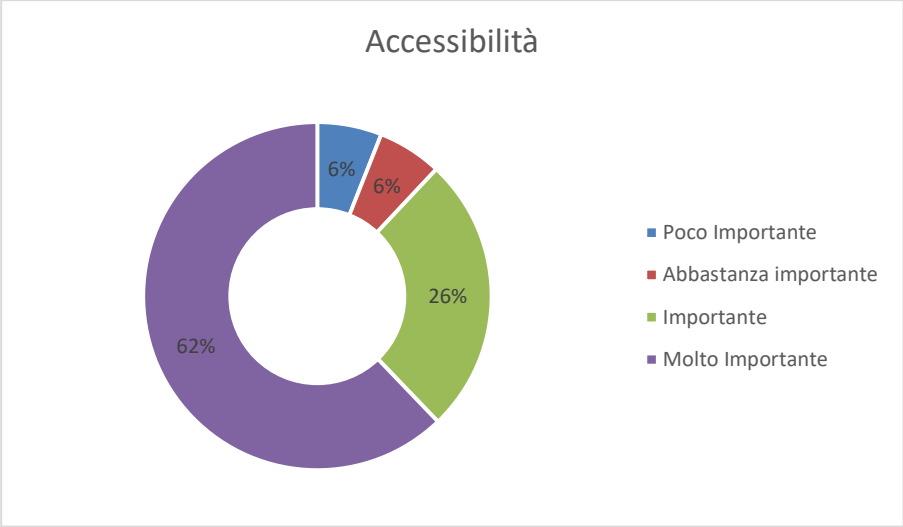
Nelle pagine successive di questo report sono state approfondite le risposte ottenute nella sezione 2, relative alla valutazione dell'importanza delle aree di indagine da parte degli intervistati.
Come già esposto in precedenza la sezione 2 risulta composta da un'unica domanda, che è stata formulata 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:

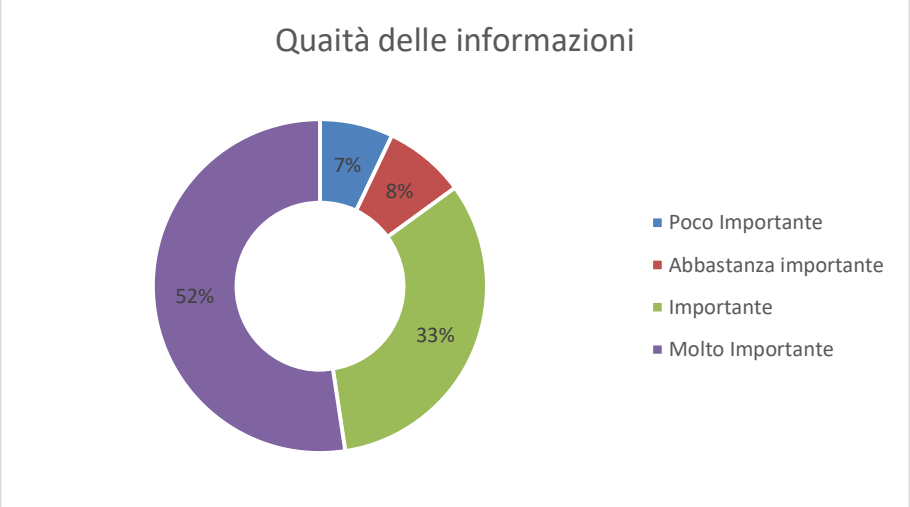
- Sicurezza;
- Accessibilità;
- Decoro e pulizia;
- Qualità delle informazioni;

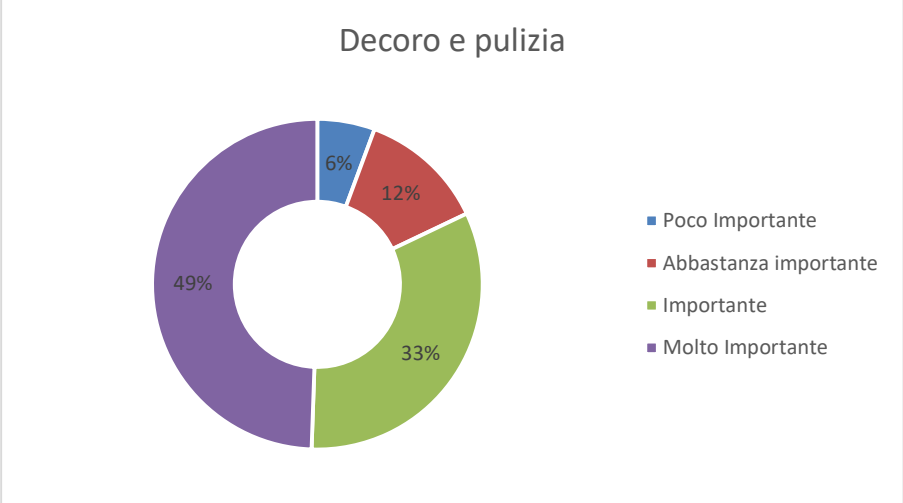
Dalle risposte ottenute questionari di customer satisfaction compilati dal campione intervistato, dove ogni Cliente ha espresso una personale valutazione, è stato possibile definire una graduatoria tra i diversi fattori.
Tale graduatoria, presentata nella figura seguente e ordinata secondo logica decrescente,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

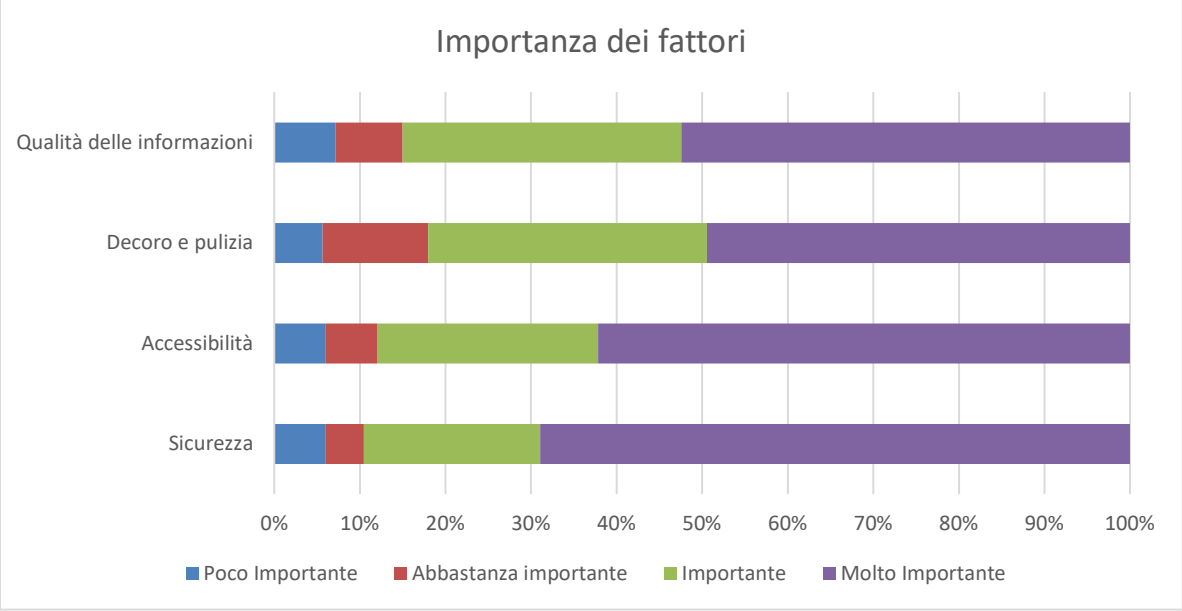

Sicurezza
1
Accessibilità
2
Qualità delle informazioni
3
Decoro e pulizia
4

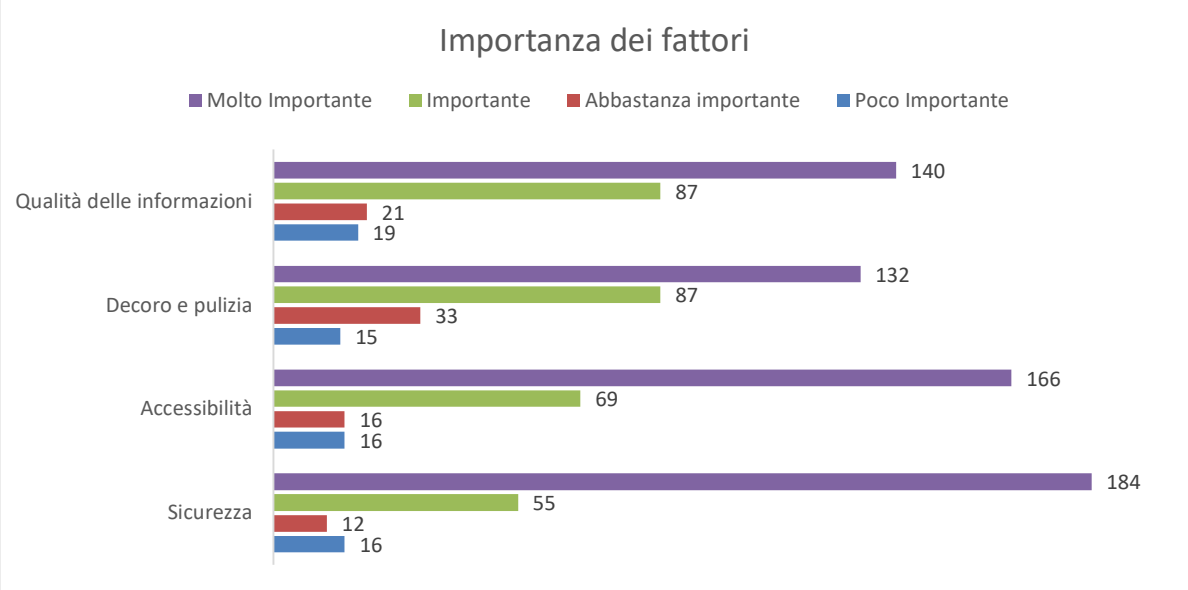

Sicurezza
6%
4%
21%
69%
Poco Importante
Abbastanza importante
Importante
Molto Importante


Accessibilità
6%
6%
26%
62%
Poco Importante
Abbastanza importante
Importante
Molto Importante


Quaità delle informazioni
7%
8%
33%
52%
Poco Importante
Abbastanza importante
Importante
Molto Importante


Decoro e pulizia
6%
12%
33%
49%
Poco Importante
Abbastanza importante
Importante
Molto Importante





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 sulle 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 alcune aree di miglioramento.