



Report relativo all'analisi di Customer Satisfaction

Committente: Firenze Parcheggio SpA

Società incaricata: Process Factory Srl

Via A. da Noli, 4/6 50127Firenze

Data del report: marzo 2024

Sommario

1. Premessa.....	1
2. Struttura del questionario.....	2
3. Strutture coinvolte nell'indagine	4
4. Campione raccolto.....	10
5. Analisi delle risposte	13
5.1. Livello di soddisfazione complessivo - Overall satisfaction	13
5.2. Analisi del livello di soddisfazione sui singoli fattori di indagine	14
5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici	26
5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio	32
5.5. Analisi domande – Importanza delle aree di indagine.....	39
6. Risultati.....	43

1. Premessa

La realizzazione dell'indagine di **customer satisfaction** per Firenze Parcheggio 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 Parcheggio 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 Febbraio/marzo 2024.

2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato nel 2024 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, come lo scorso anno, 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.

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

PRIMA SEZIONE



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

SECONDA SEZIONE



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

TERZA SEZIONE



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

QUARTA SEZIONE



Fattori di indagine

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

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



3. Strutture coinvolte nell'indagine

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

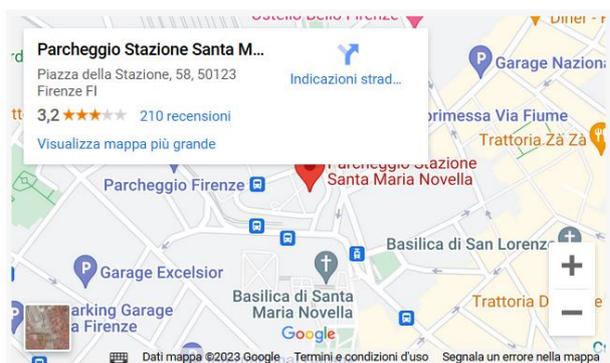
Posti ricarica elettrica: 4

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

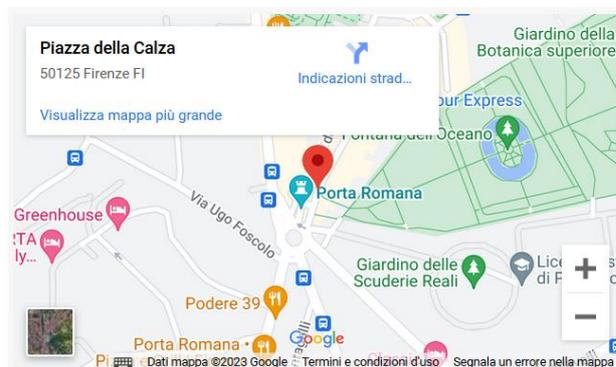
Oltrarno – Calza

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

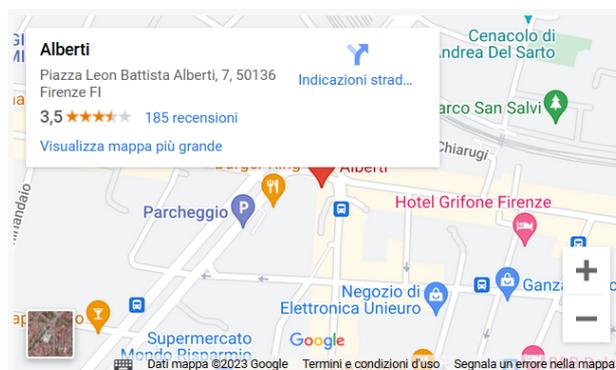
Alberti

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



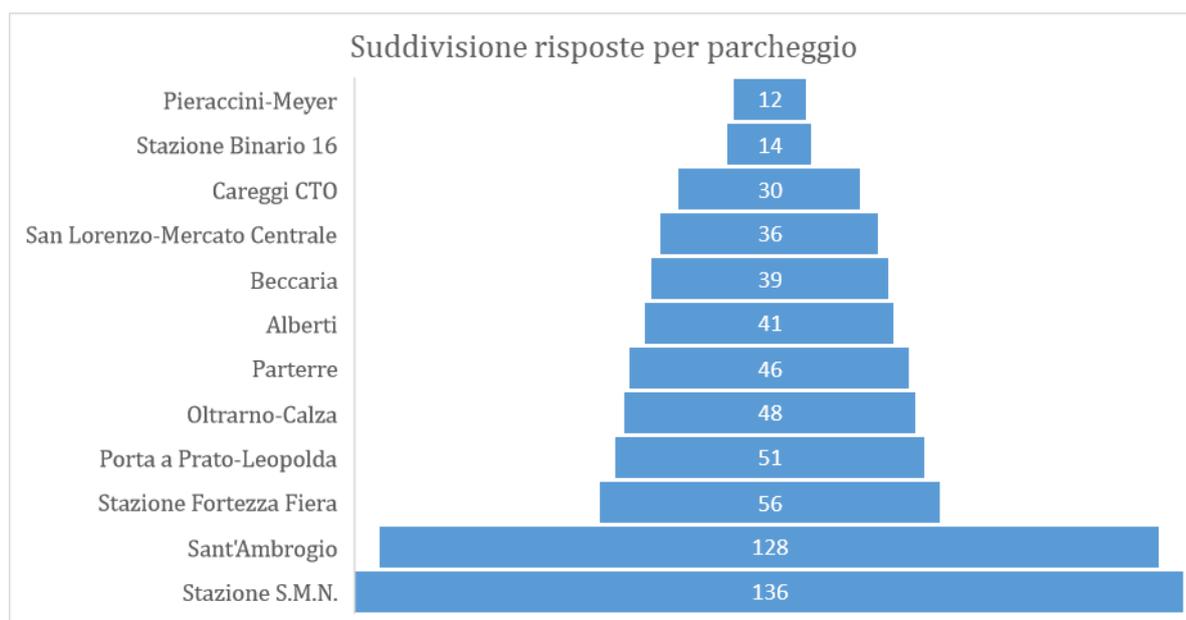
AVVIA NAVIGAZIONE

VIDEO ISTRUZIONI DEL PARCHEGGIO

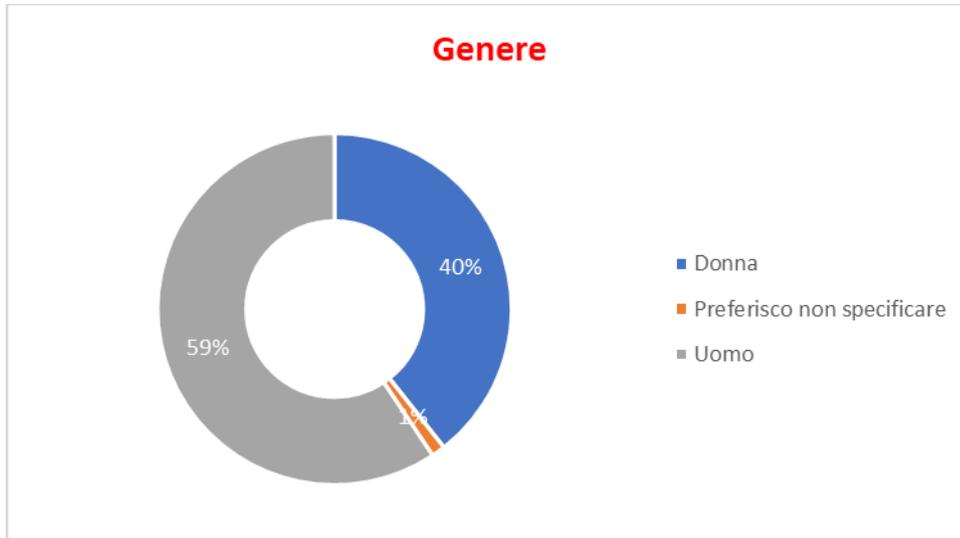
4. Campione raccolto

Durante il periodo di analisi sono stati raccolti complessivamente 637 questionari.

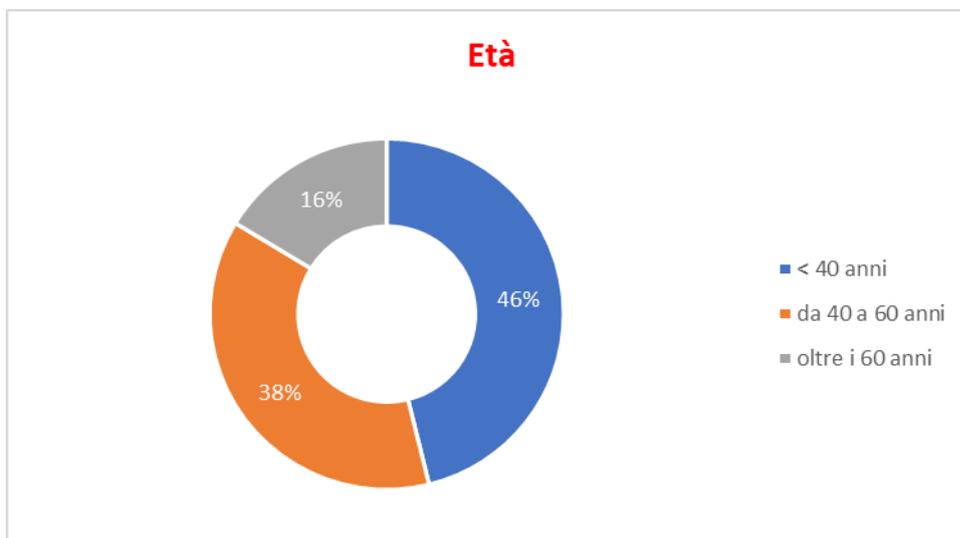
Dall'analisi delle informazioni di carattere generale contenute nelle "sezione 1" del questionario per la rilevazione della customer satisfaction, è stato possibile realizzare uno studio più approfondito del campione che ha partecipato.



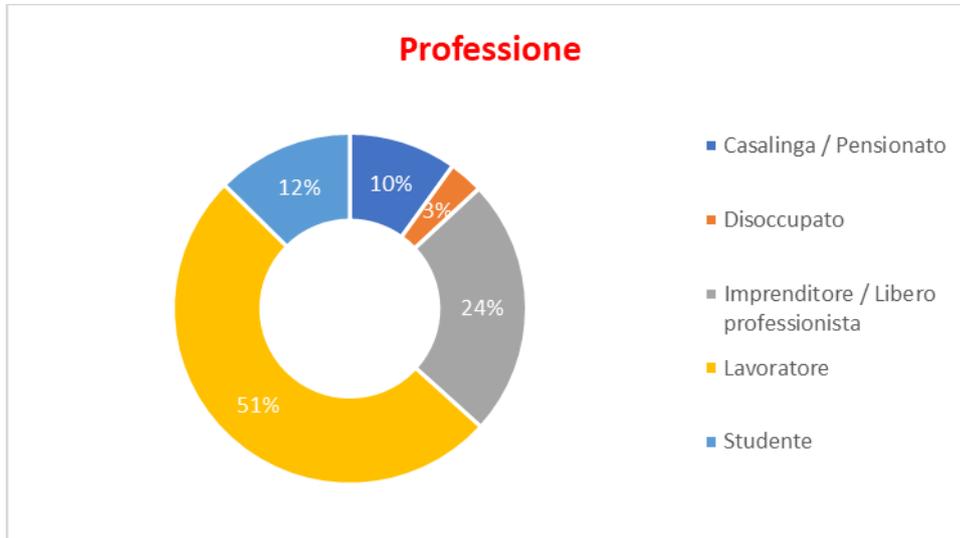
Genere



Età



Professione



Tipologia Cliente



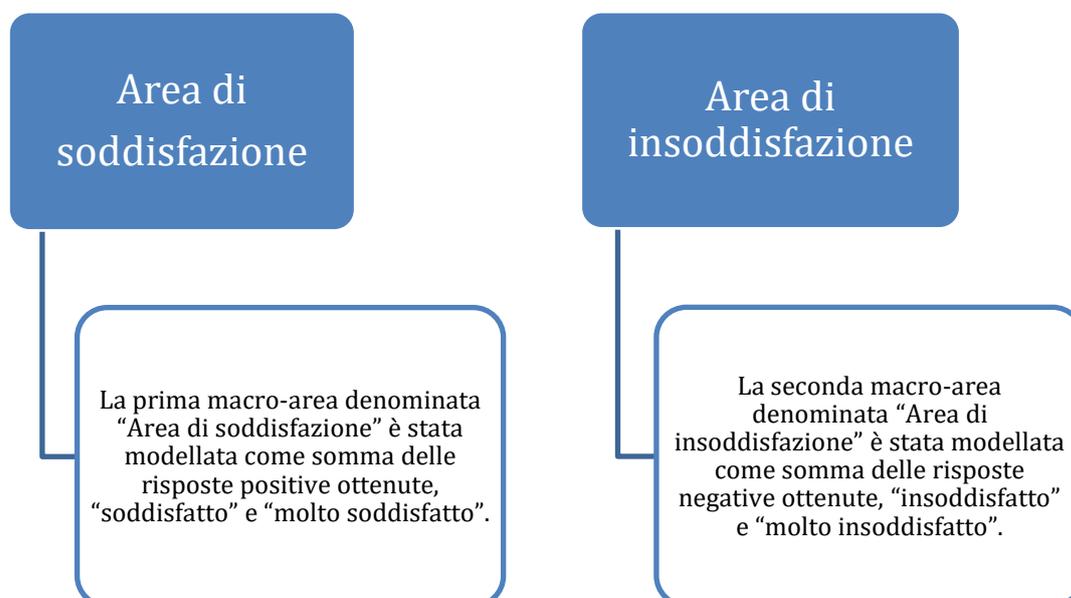
5. Analisi delle risposte

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 permettere 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:

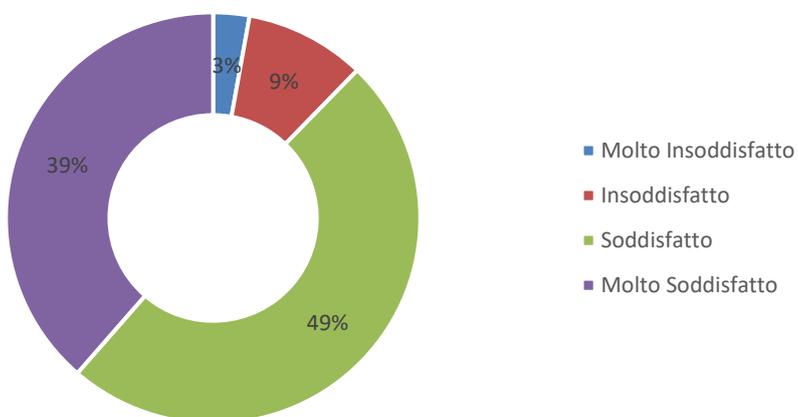


Risultati di dettaglio con area di soddisfazione per singolo fattore di indagine

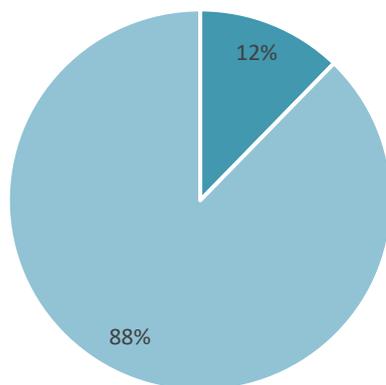
D1

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

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



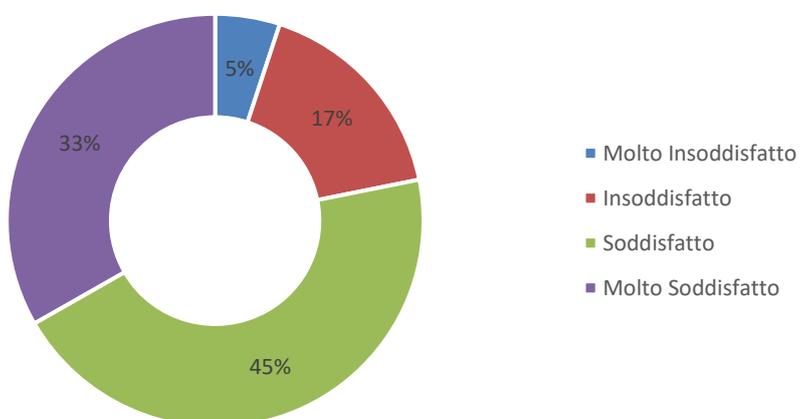
■ Area Insoddisfazione ■ Area Soddisfazione



D2

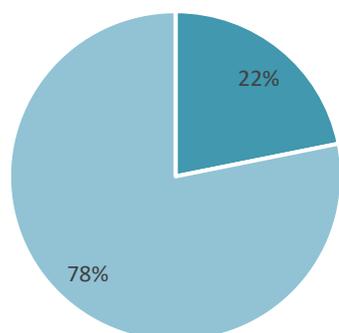
Come giudichi il livello di sicurezza all'interno del nostro parcheggio?

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



Livello di sicurezza

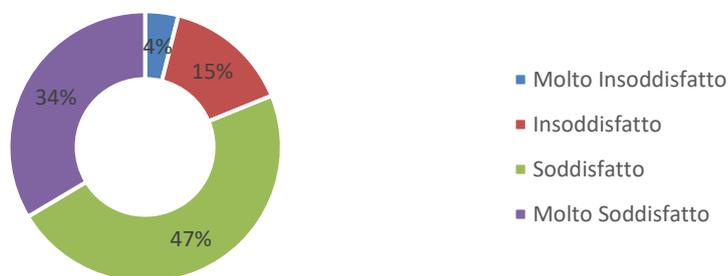
■ Area di insoddisfazione ■ Area di soddisfazione



D3

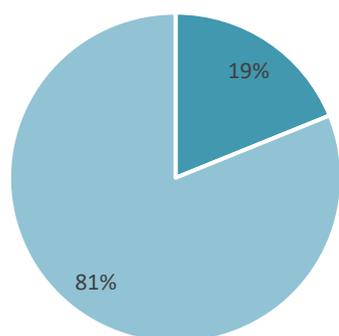
Come giudichi la segnaletica di gestione (dislocazione, casse, uscite di emergenza, uscite pedonali, ascensori)?

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



Segnaletica di gestione

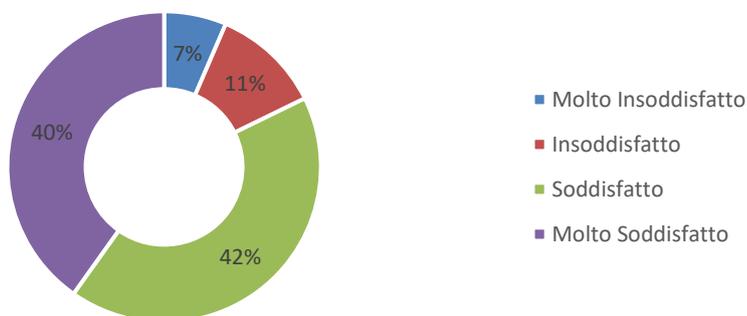
■ Area di insiddisfazione ■ Area di soddisfazione



D4

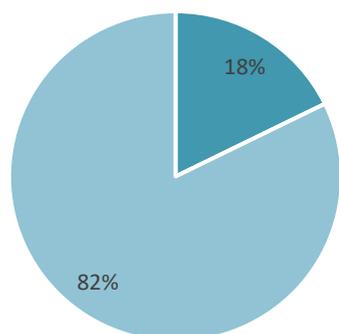
Come giudichi la funzionalità del nostro parcheggio (sistemi di ingresso e di pagamento)?

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



Funzionalità del parcheggio

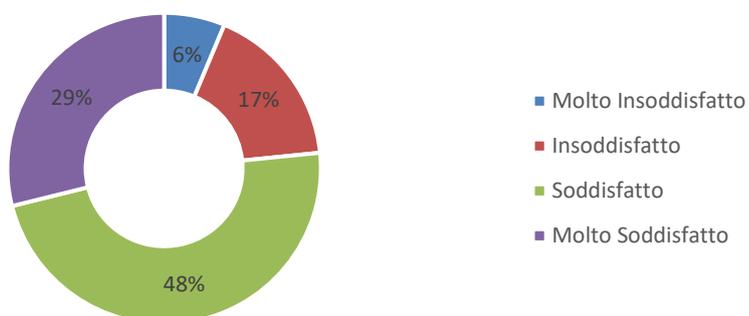
■ Area di insoddisfazione ■ Area di soddisfazione



D5

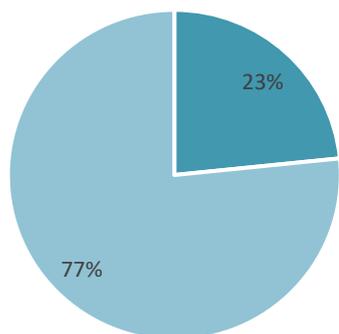
Come giudichi il livello di pulizia e decoro del parcheggio?

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



Confort, pulizia e decoro

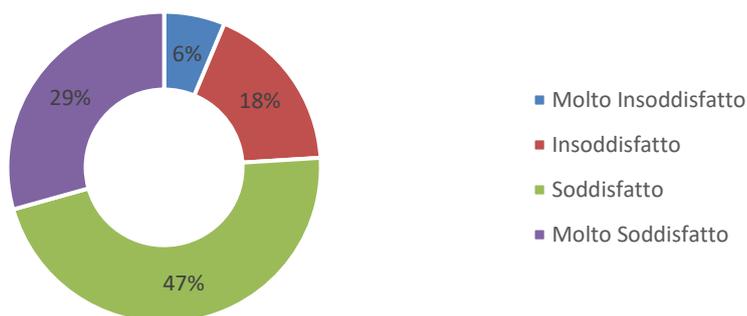
■ Area di insoddisfazione ■ Area di soddisfazione



D6

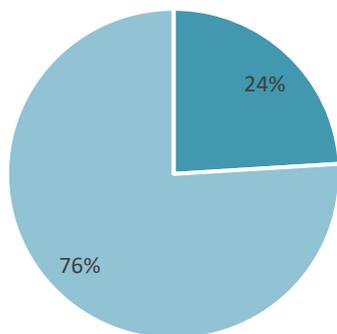
Come giudichi la qualità delle informazioni (posti disponibili, tariffe, ecc.)?

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



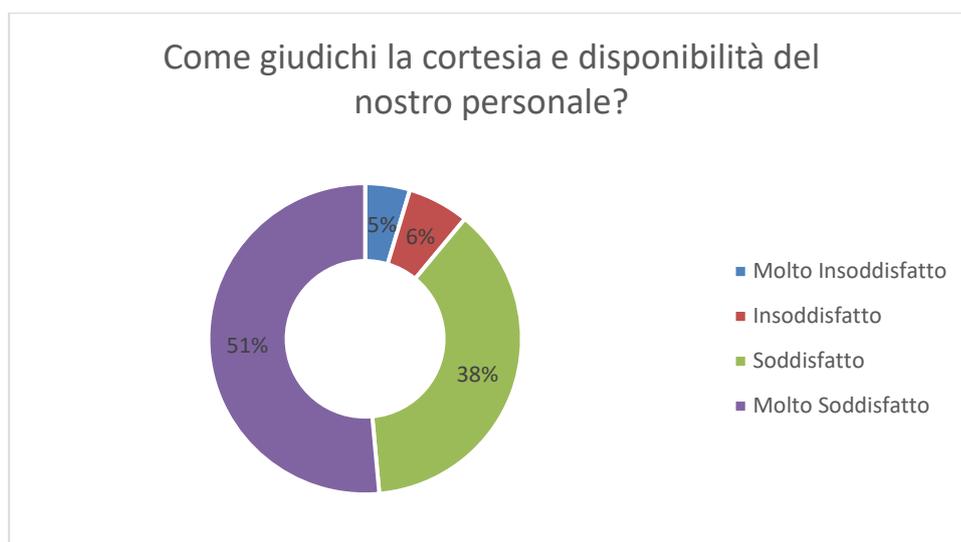
Qualità delle informazioni

■ Area di insoddisfazione ■ Area di soddisfazione



D7

Come giudichi 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.

Dall’analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 27% 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’89% si ritiene soddisfatto del livello di cortesia e disponibilità offerto.

D8

Come giudichi 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.”.

Come giudichi la competenza del nostro personale?



Nota:

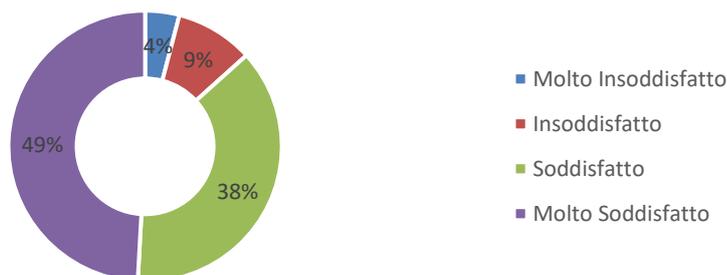
Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione “non ha avuto contatti con il personale”, di “Firenze Parcheggi S.p.A.”. L’area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute.

Dall’analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 27% 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’87% 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?

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



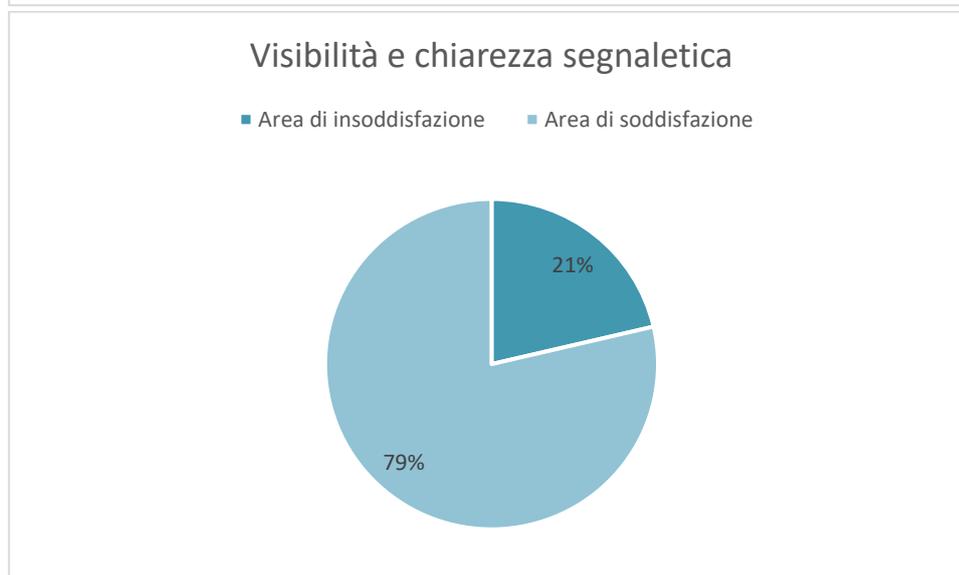
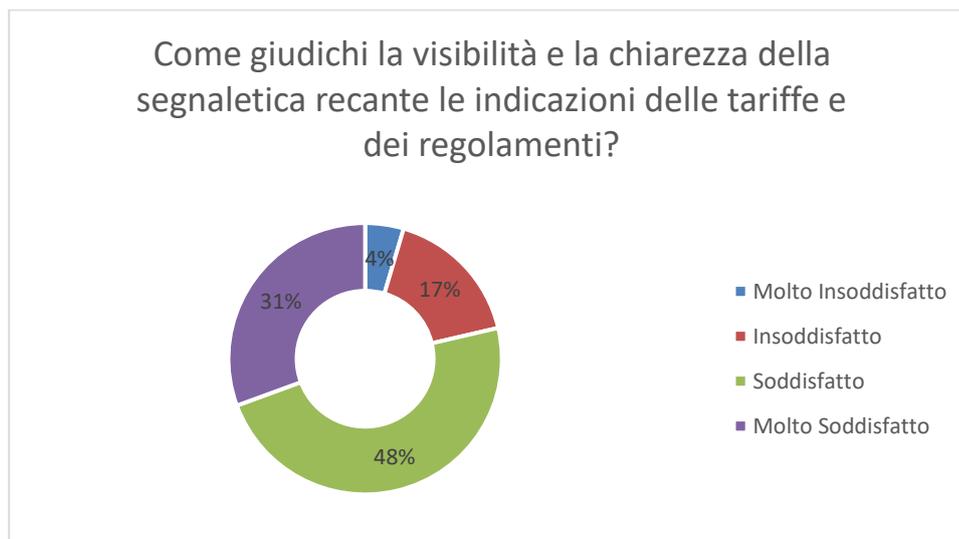
Nota:

Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione “non ha avuto contatti con il personale”, di “Firenze Parcheggio S.p.A.”. L’area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute.

Dall’analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 27% degli intervistati ha interagito almeno una volta con il personale di “Firenze Parcheggio 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’87% si ritiene soddisfatto** del livello di capacità di ascolto e velocità nella risoluzione dei problemi.

D10

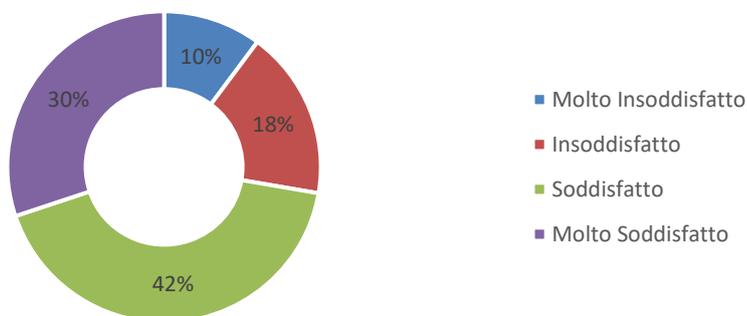
Come giudichi la visibilità e la chiarezza della segnaletica recante le indicazioni delle tariffe e dei regolamenti?



D11

Come giudichi la filodiffusione sonora nei parcheggi sotterranei?

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

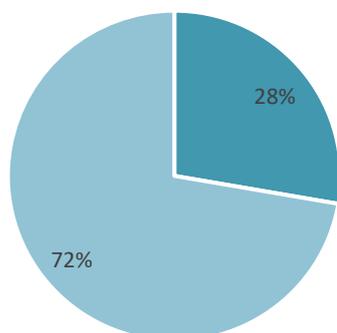


Nota:

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

Filodiffusione

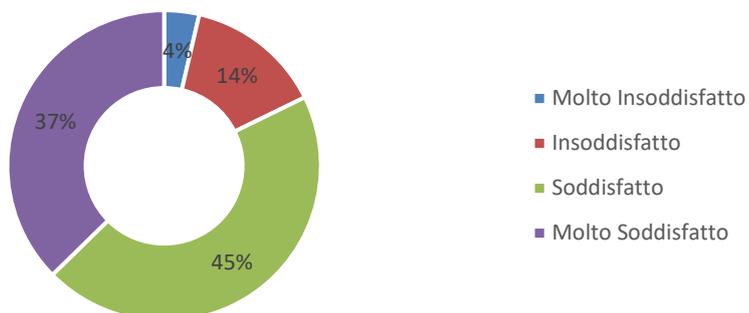
■ area di insoddisfazione ■ Area di soddisfazione



D12

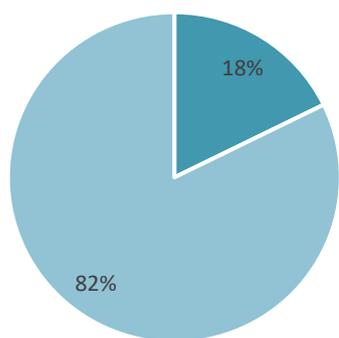
Come giudichi l'illuminazione all'interno del nostro parcheggio?

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



Illuminazione

■ Area di insoddisfazione ■ Area di Soddisfazione

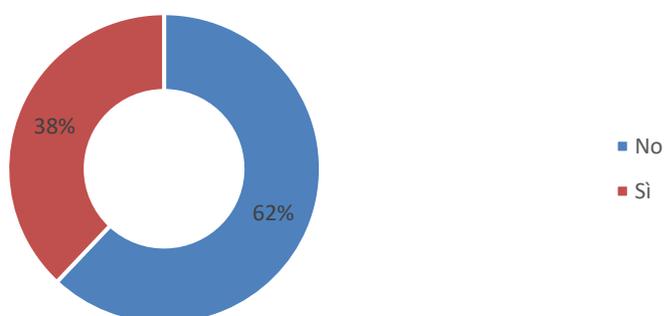


5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici

D13

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

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

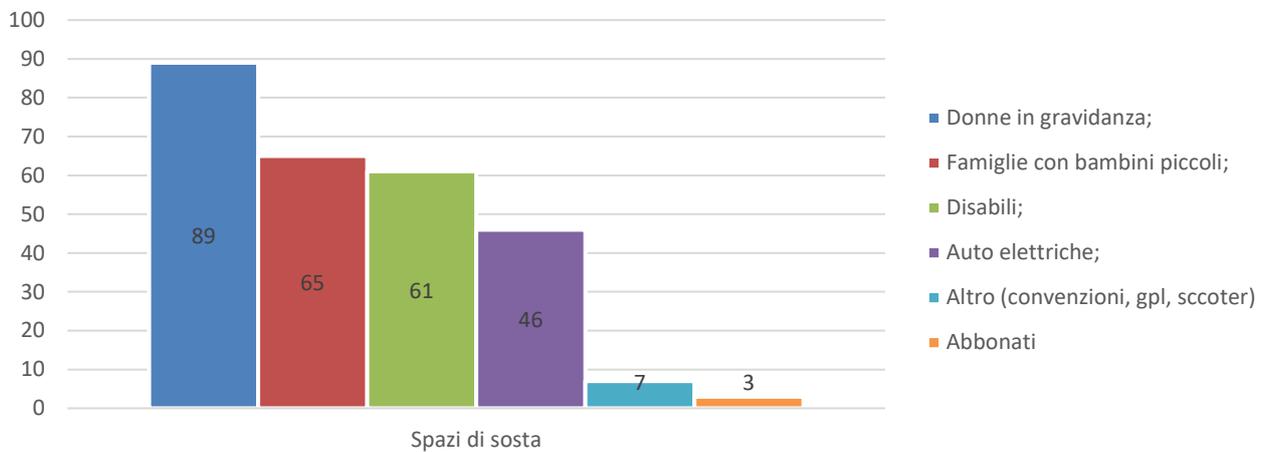


D14

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

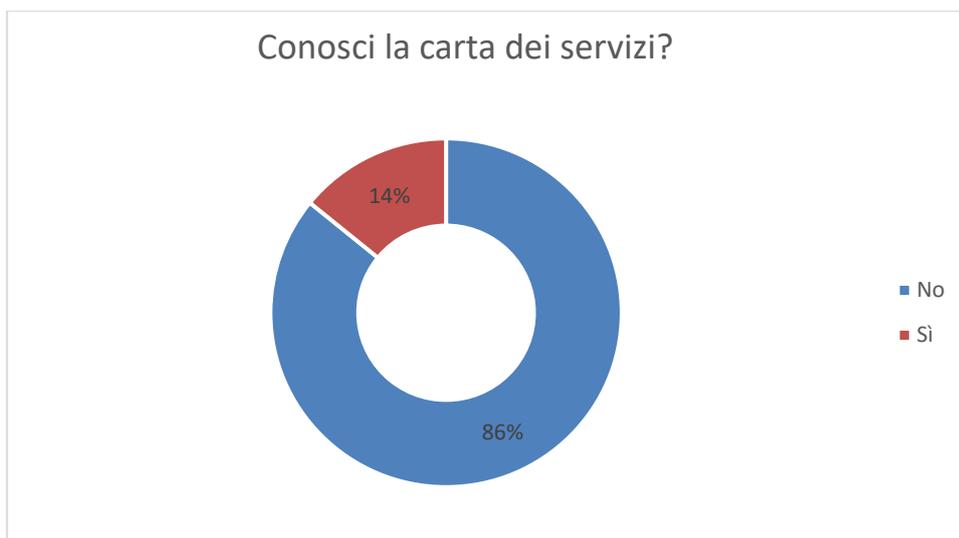
- Donne in gravidanza
- Famiglie con bambini piccoli
- Disabili
- Auto elettriche
- Altro
- Abbonati

Necessità più spazi di sosta in base a varie tipologie di utenti



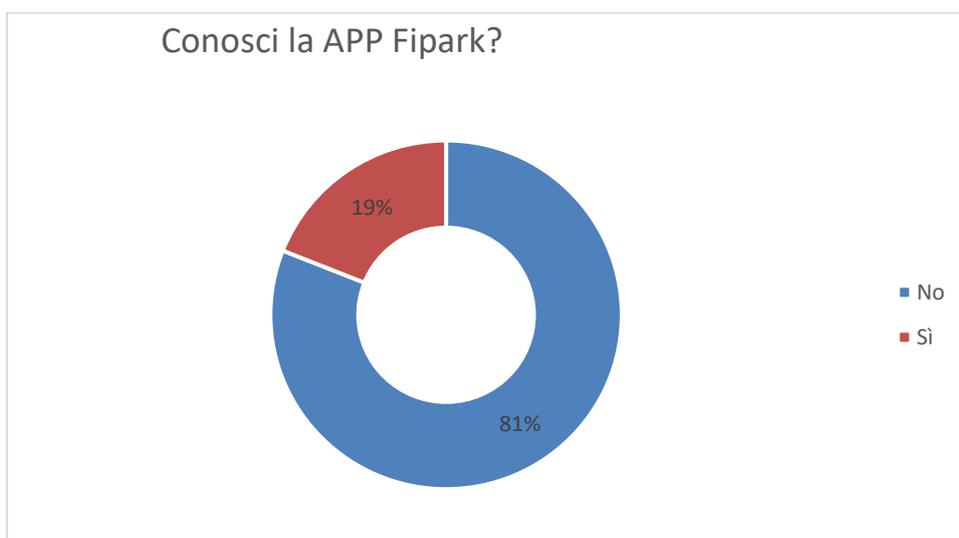
D15

Conosci la carta dei servizi?



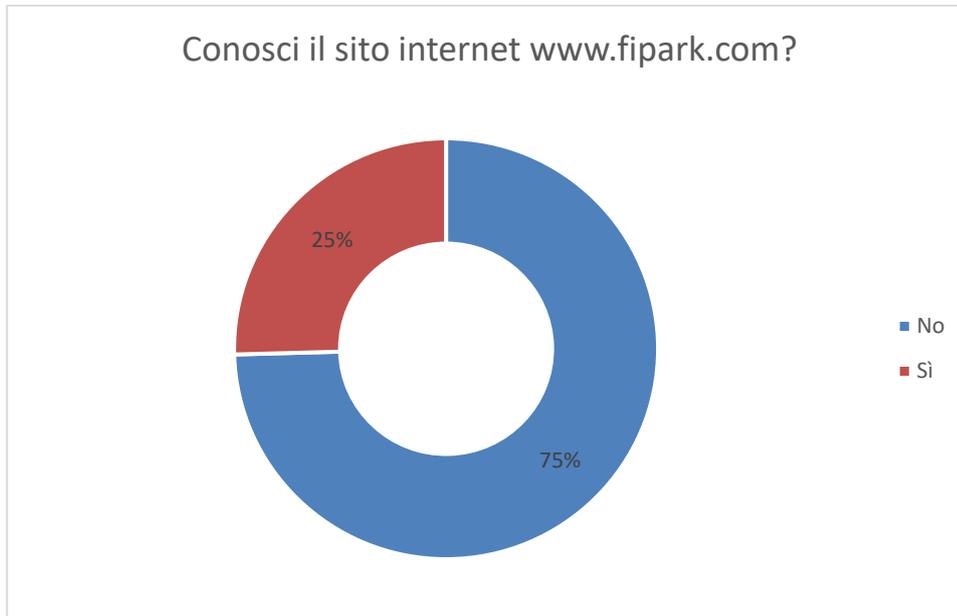
D16

Conosci la nostra nuova APP?



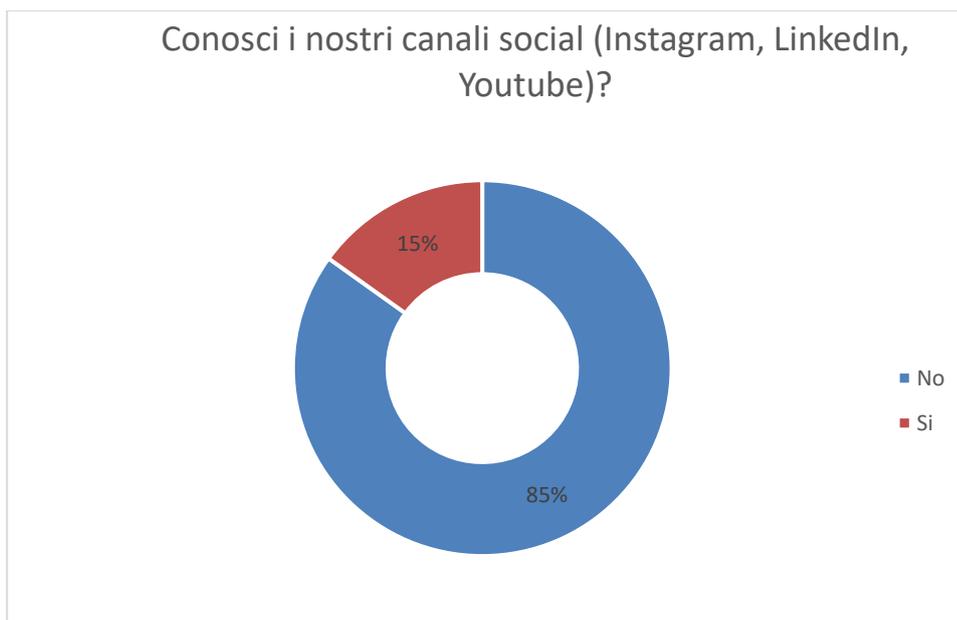
D17

Conosci il nostro sito internet?



D18

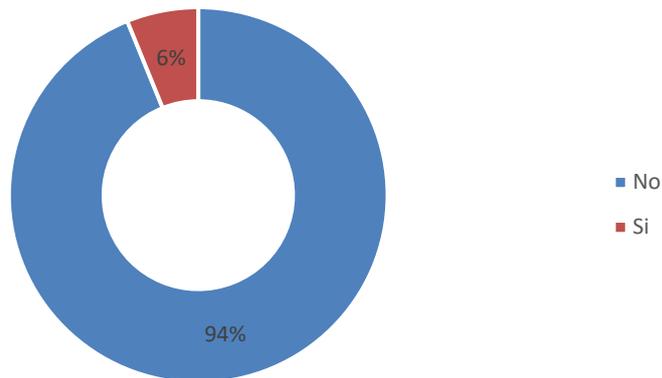
Conosci i nostri canali social (Instagram, LinkedIn, Youtube)?



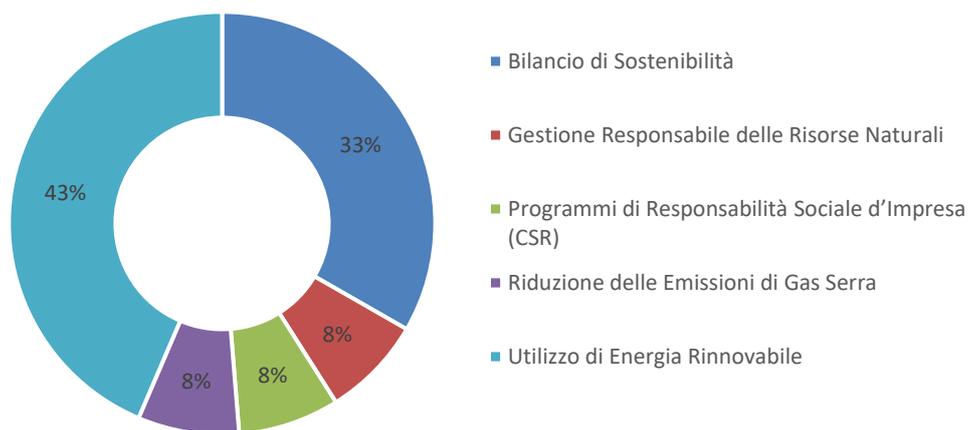
D19

Sei a conoscenza delle iniziative di sostenibilità adottate?

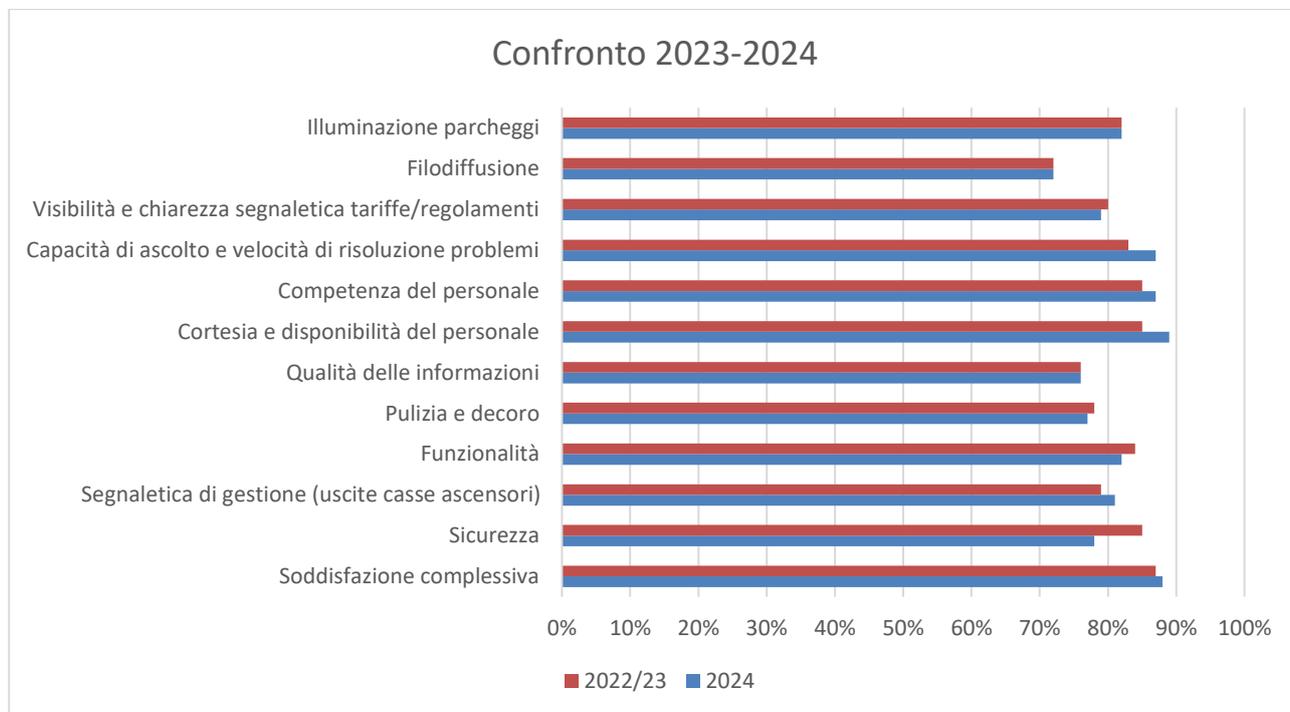
Sei a conoscenza delle iniziative di sostenibilità adottate dall'azienda?



Quali iniziative specifiche di sostenibilità conosci



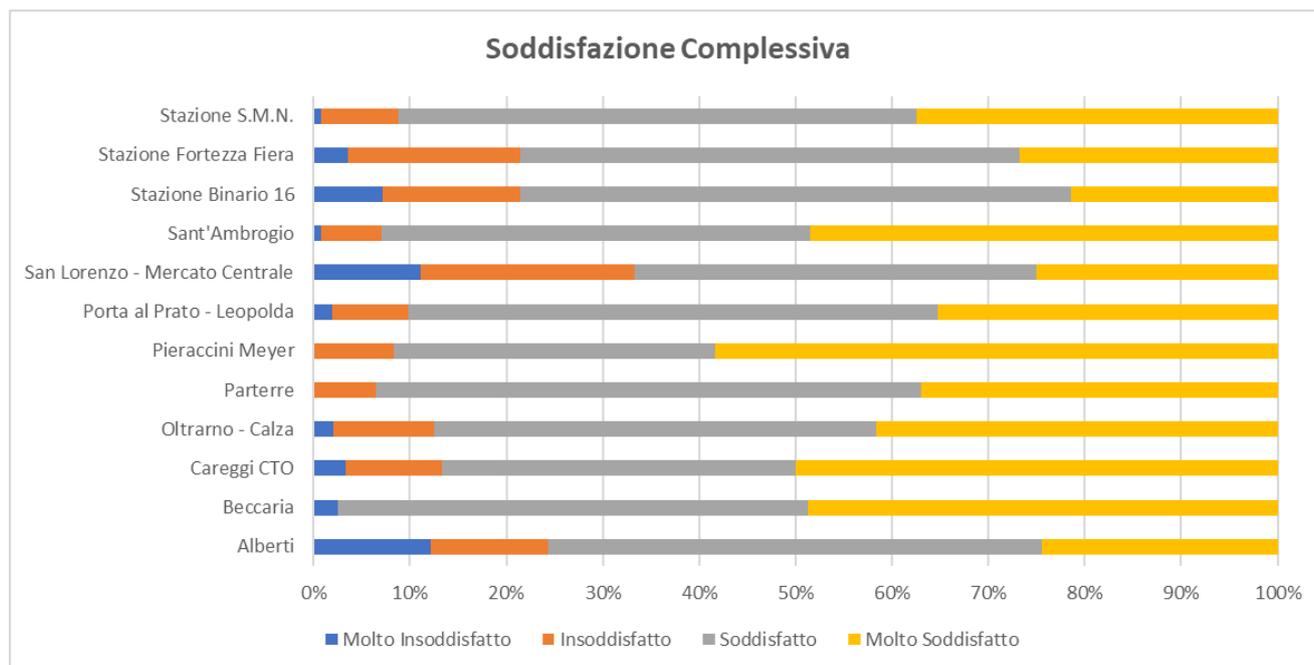
Confronto risultati tra indagine fine 2022 inizio 2023 e indagine febbraio 2024



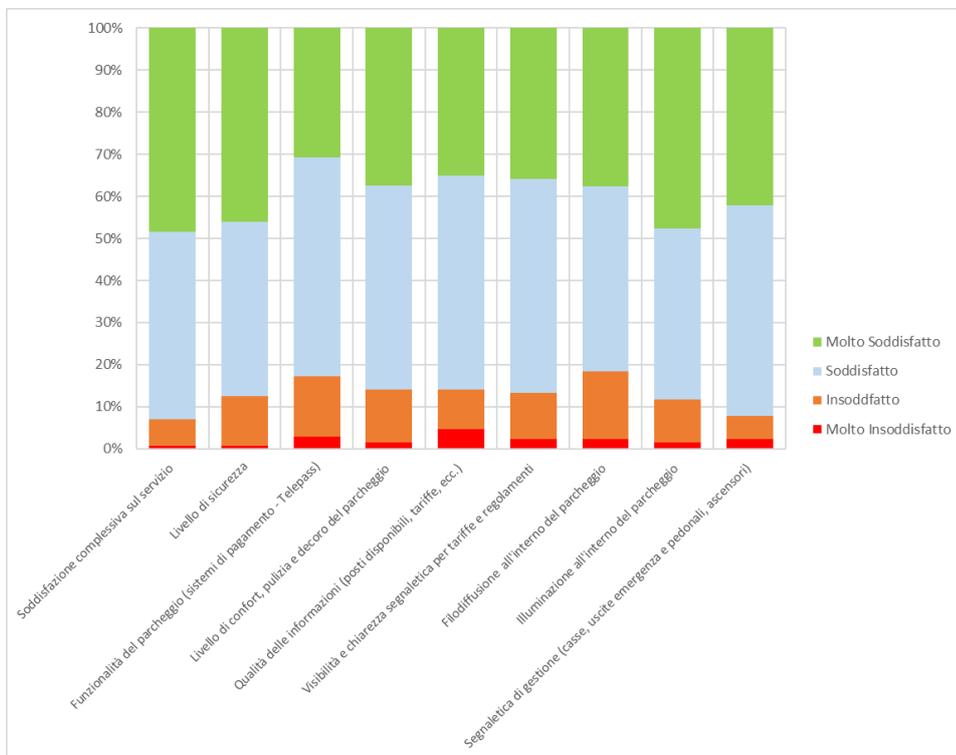
I dati risultano sostanzialmente in linea negli anni con una media di soddisfazione pari a circa 82% in crescita di un punto sul 2022/23.

5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

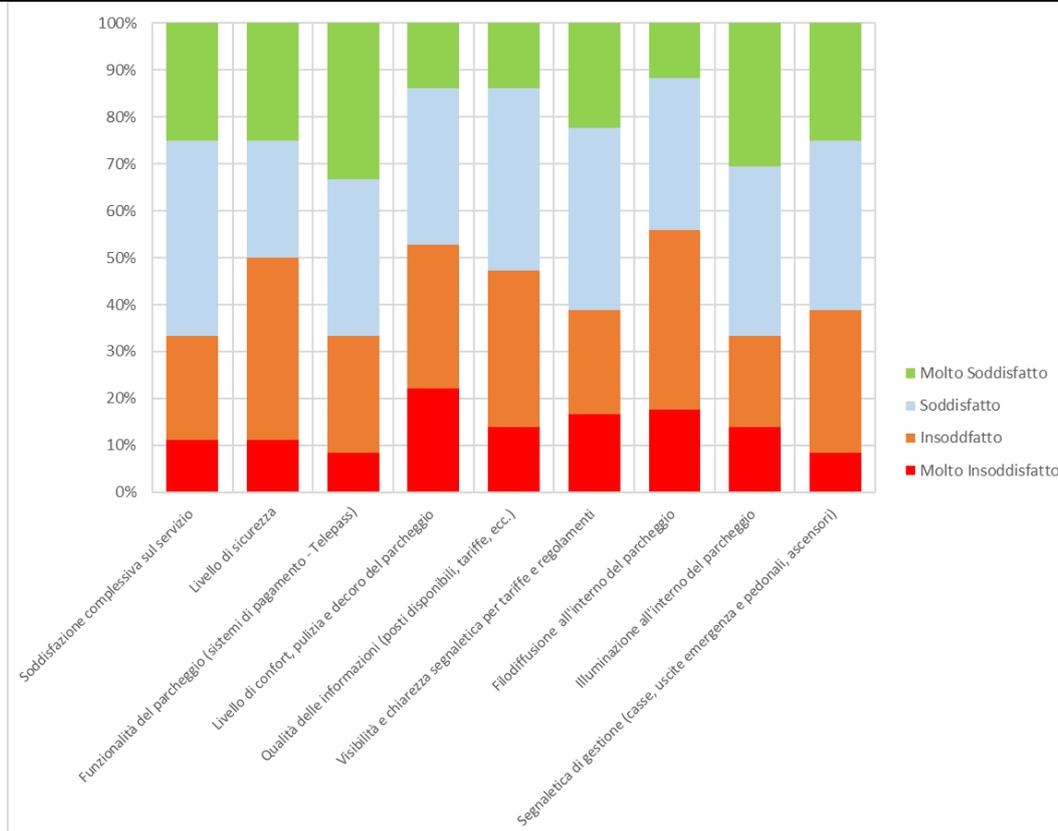
Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 637 questionari di customer satisfaction si è concentrata sui singoli parcheggi. Lo studio che verrà presentato di seguito ha quindi l'obiettivo di evidenziare il livello di soddisfazione dei Clienti all'interno dei diversi parcheggi oggetto di indagine.



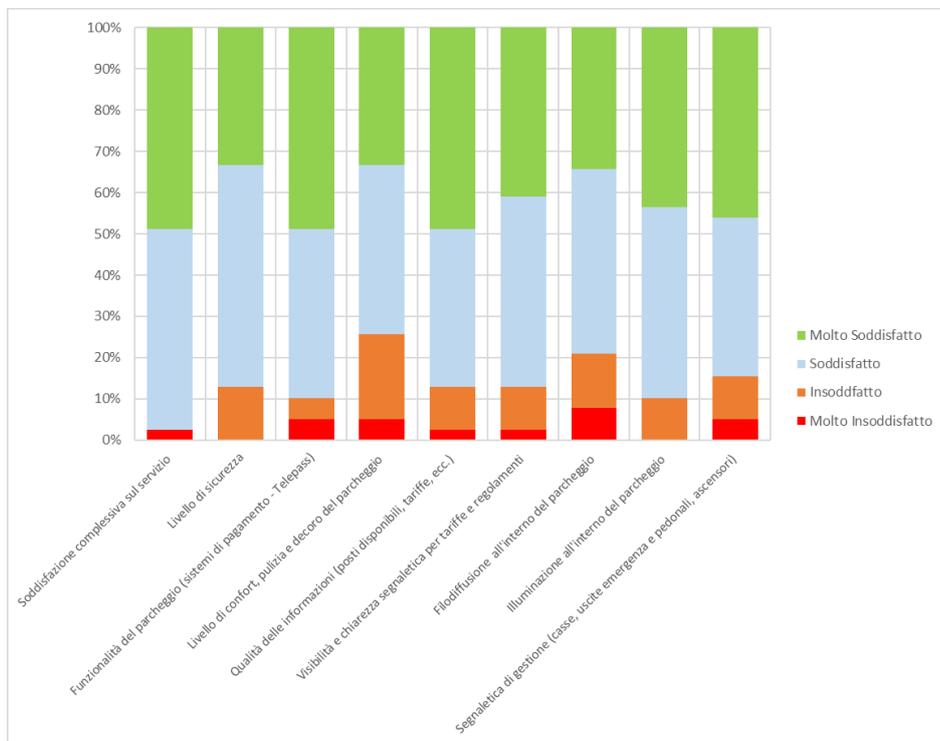
Sant' Ambrogio



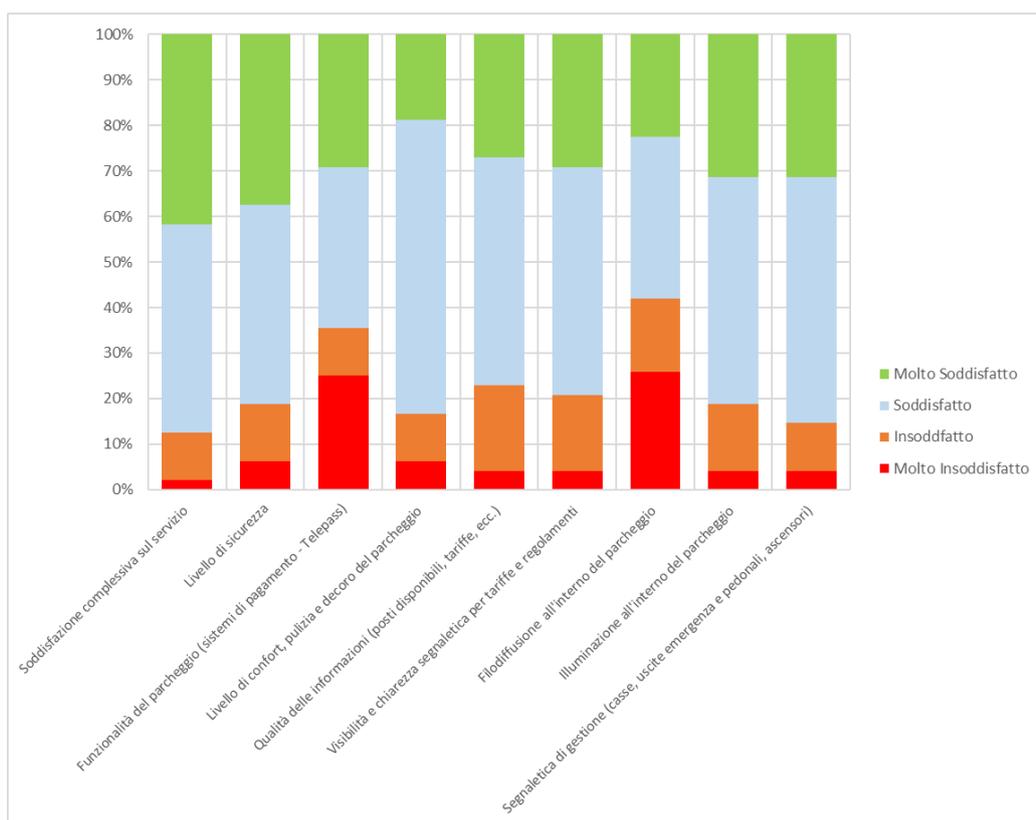
San Lorenzo - Mercato Centrale



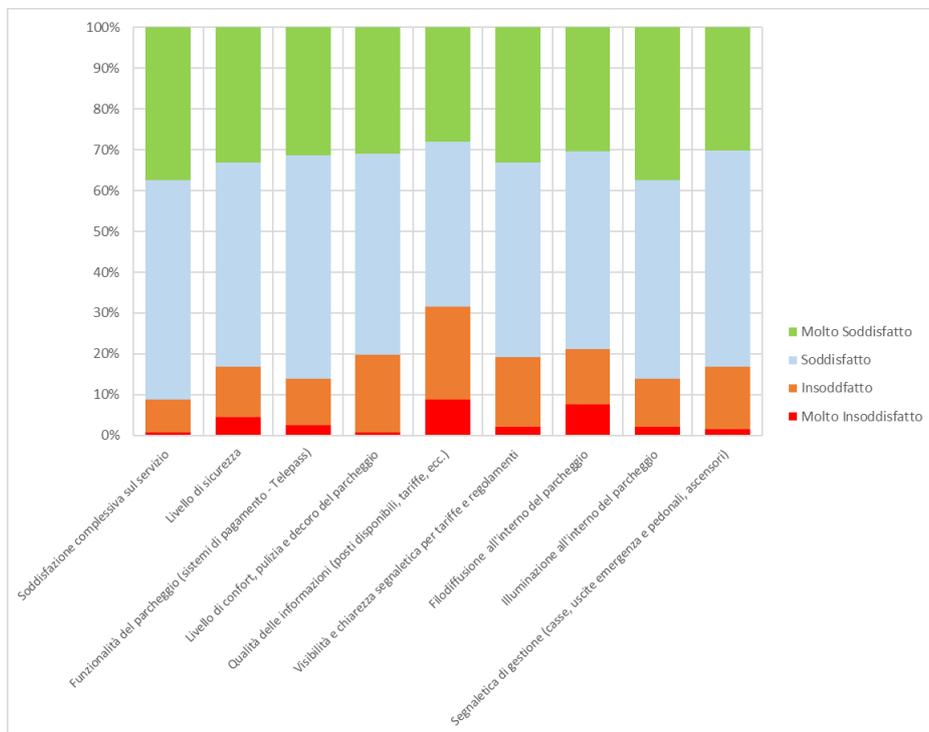
Beccaria



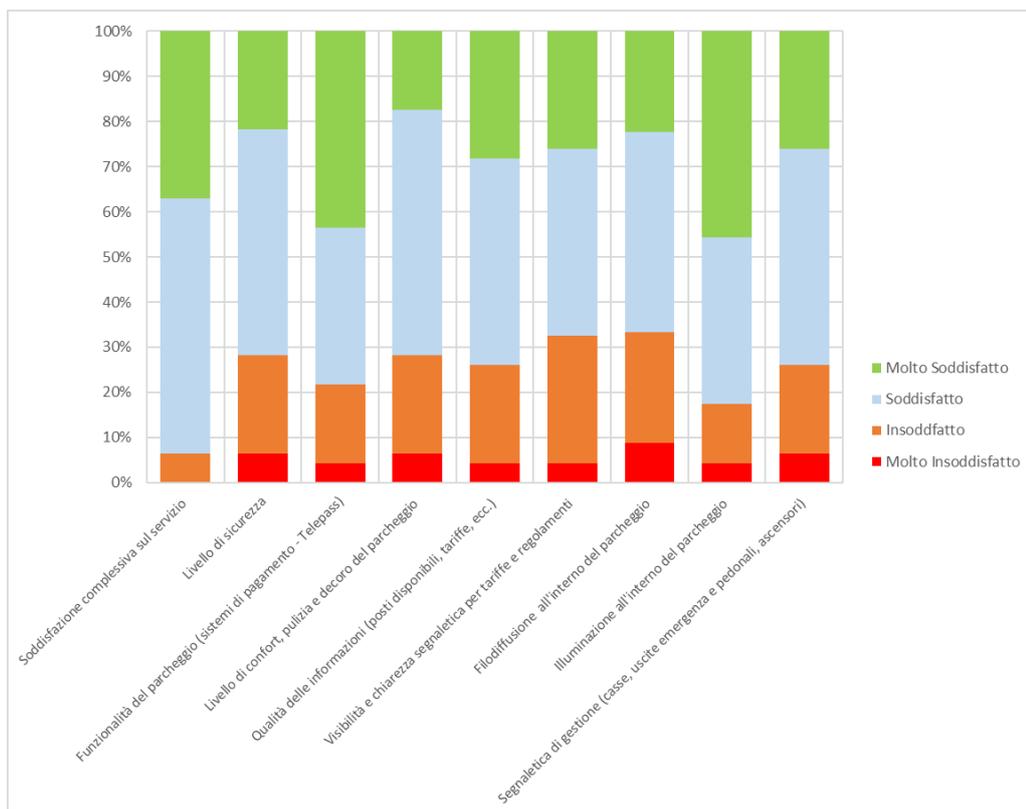
Oltrarno - Calza



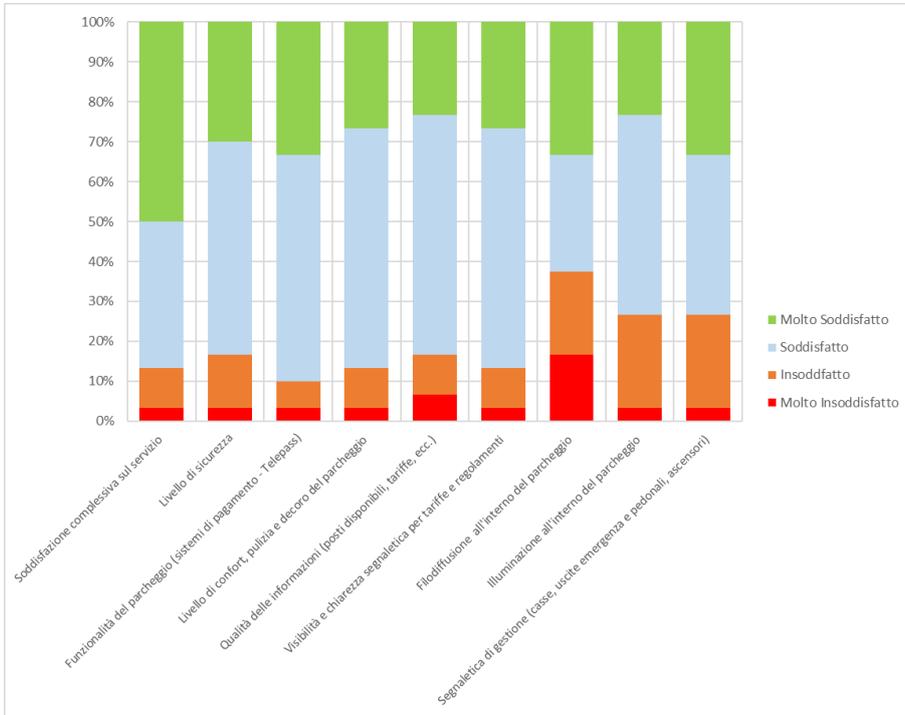
Stazione S.M.N.



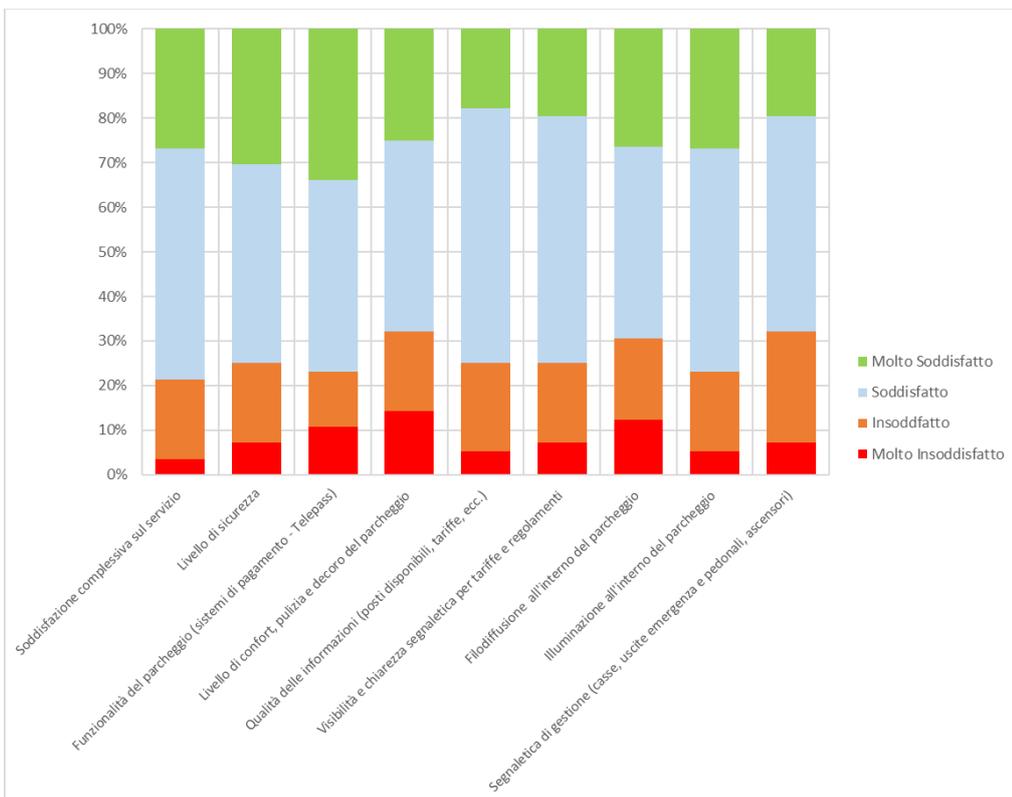
Parterre



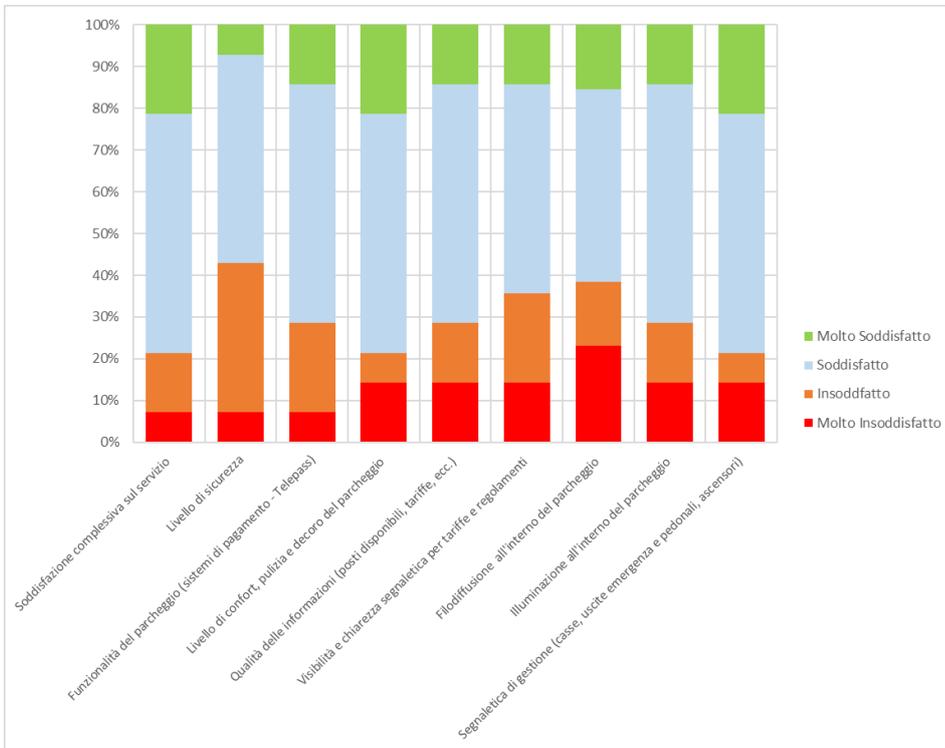
Careggi CTO



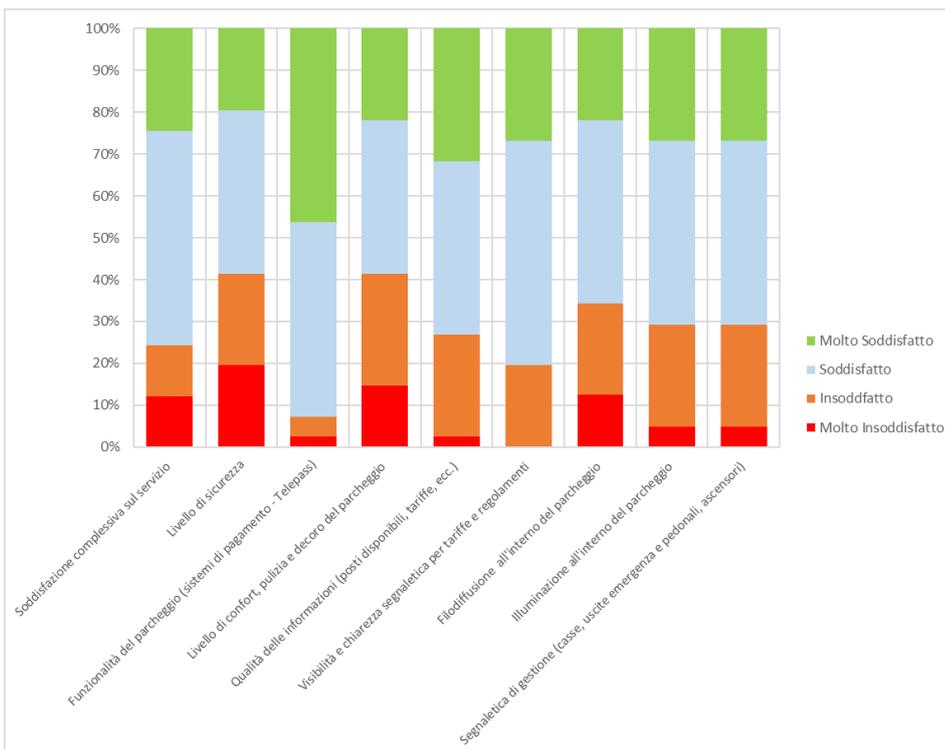
Stazione - Fortezza-Fiera



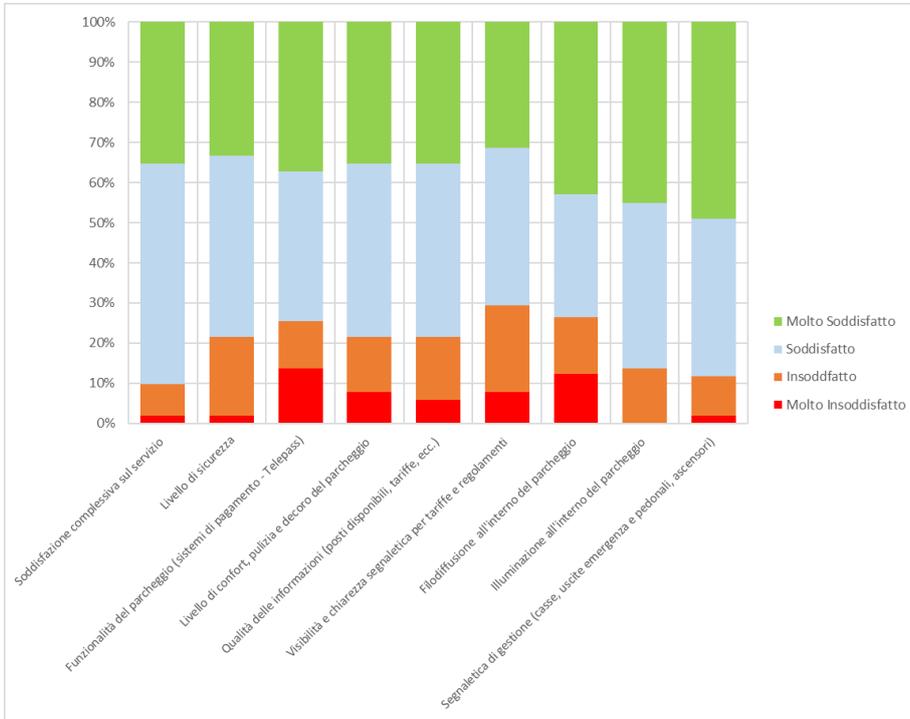
Stazione - Binario 16



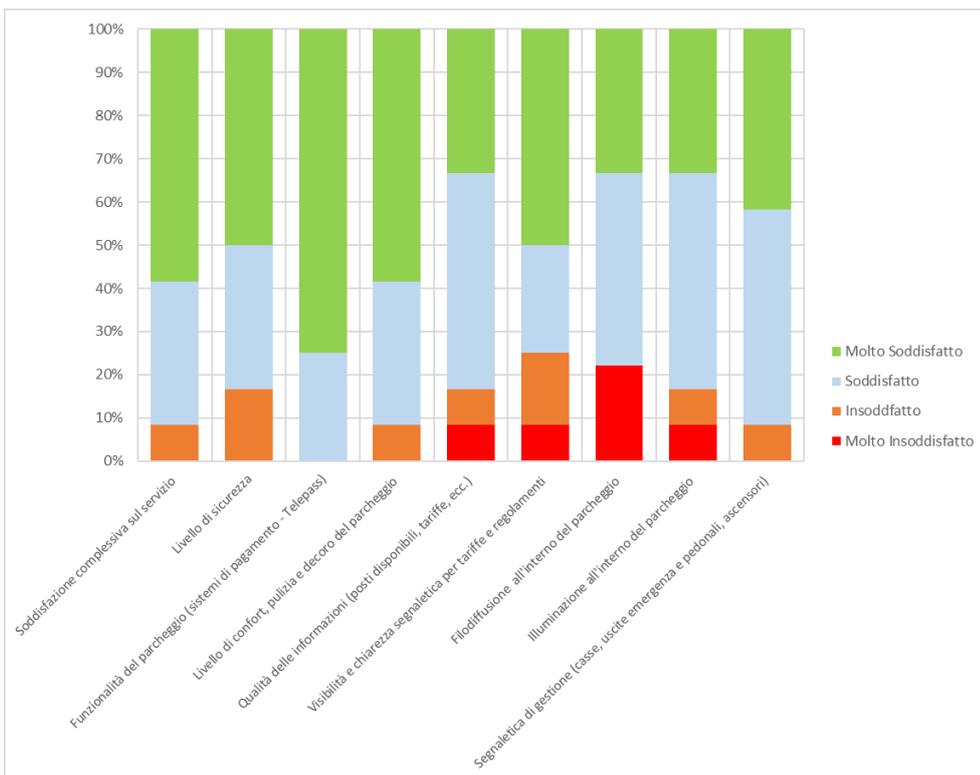
Alberti



Porta a Prato - Leopolda



Pieraccini Meyer



In questo specifico caso il campione era ristretto solo a 12 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.

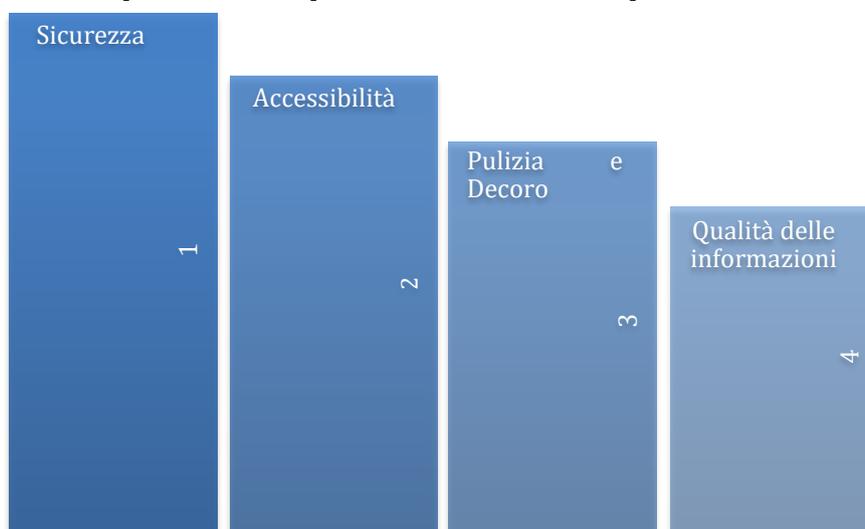
Come già esposto in precedenza la sezione 2 risulta composta da un'unica domanda, che è stata formulata in modo da permettere agli intervistati di esprimere una classificazione sull'importanza che ogni area riveste per il Cliente nel giudicare la propria esperienza con "Firenze Parcheggi S.p.A."

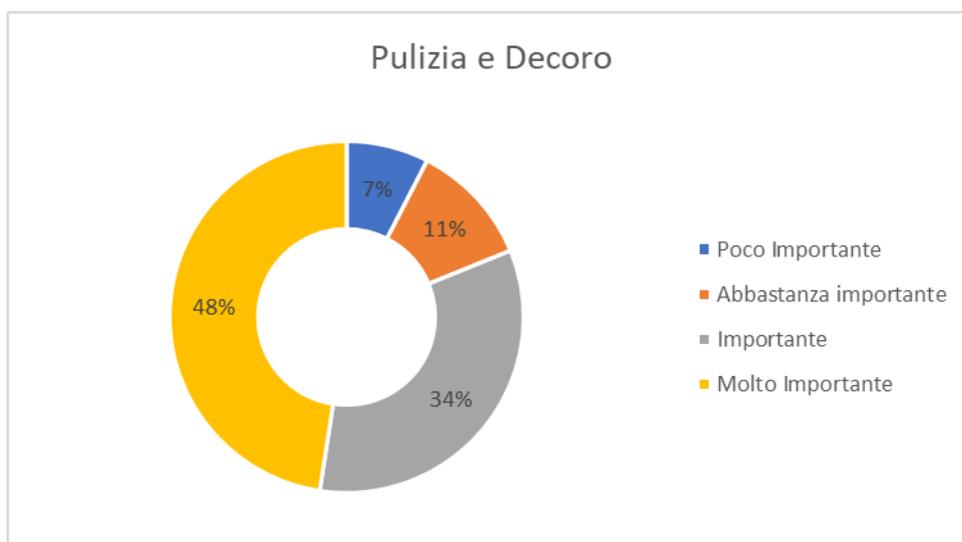
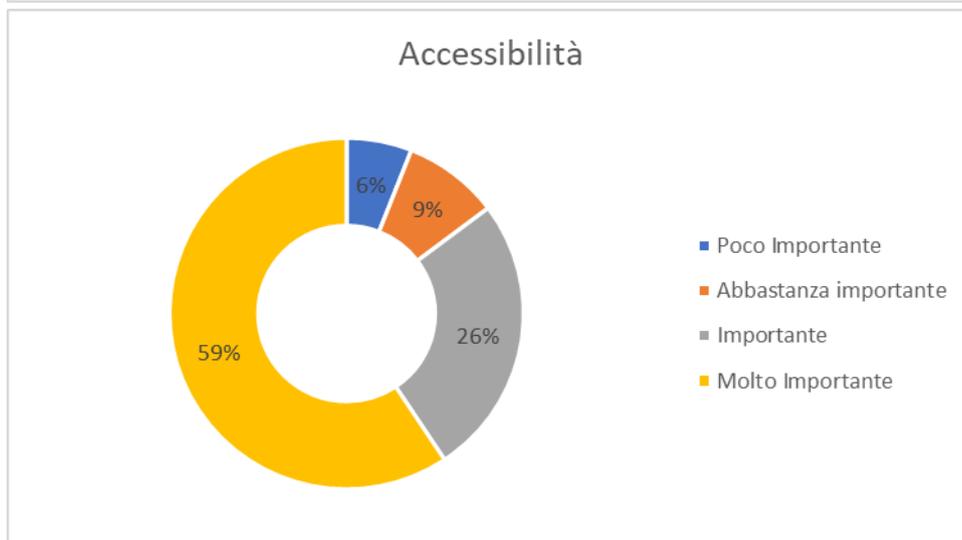
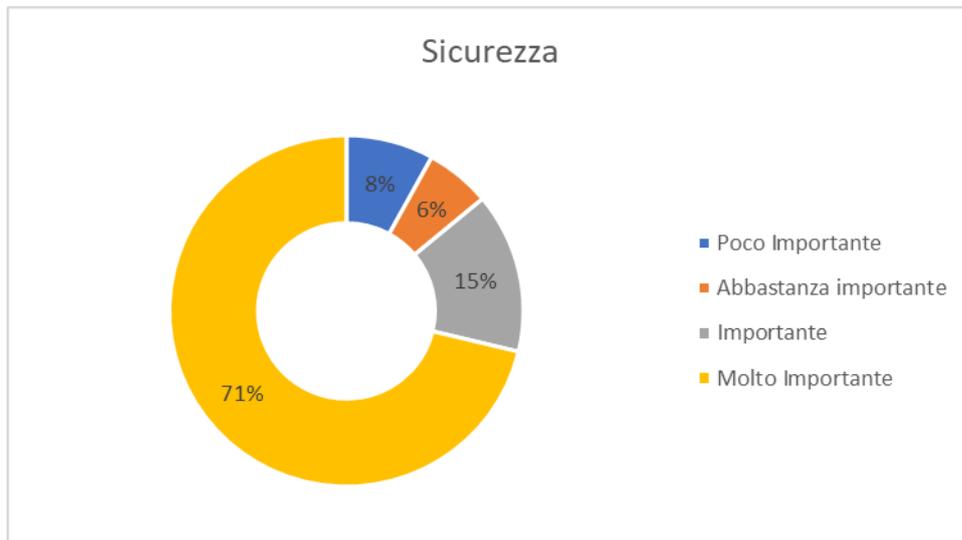
I fattori che il campione intervistato doveva classificare in base all'importanza erano i seguenti:

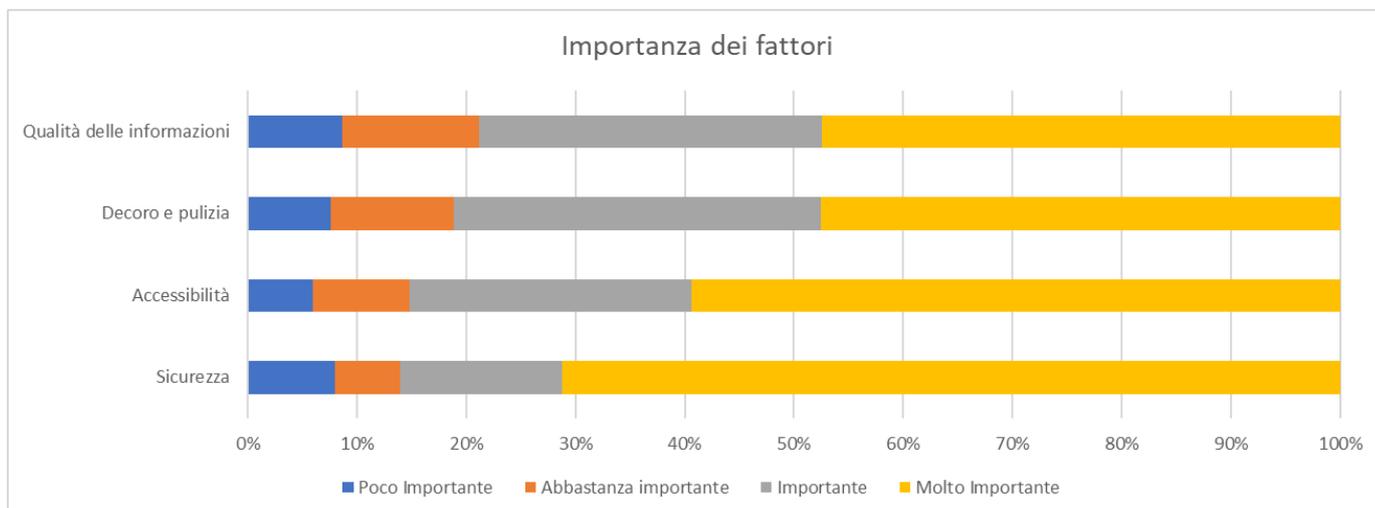
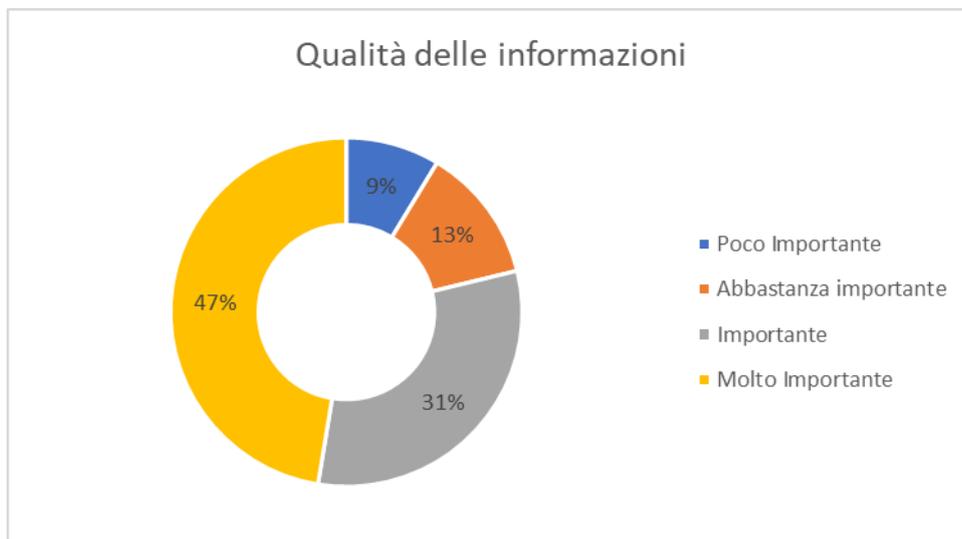
- Sicurezza;
- Accessibilità;
- Pulizia e Decoro;
- Qualità delle informazioni;

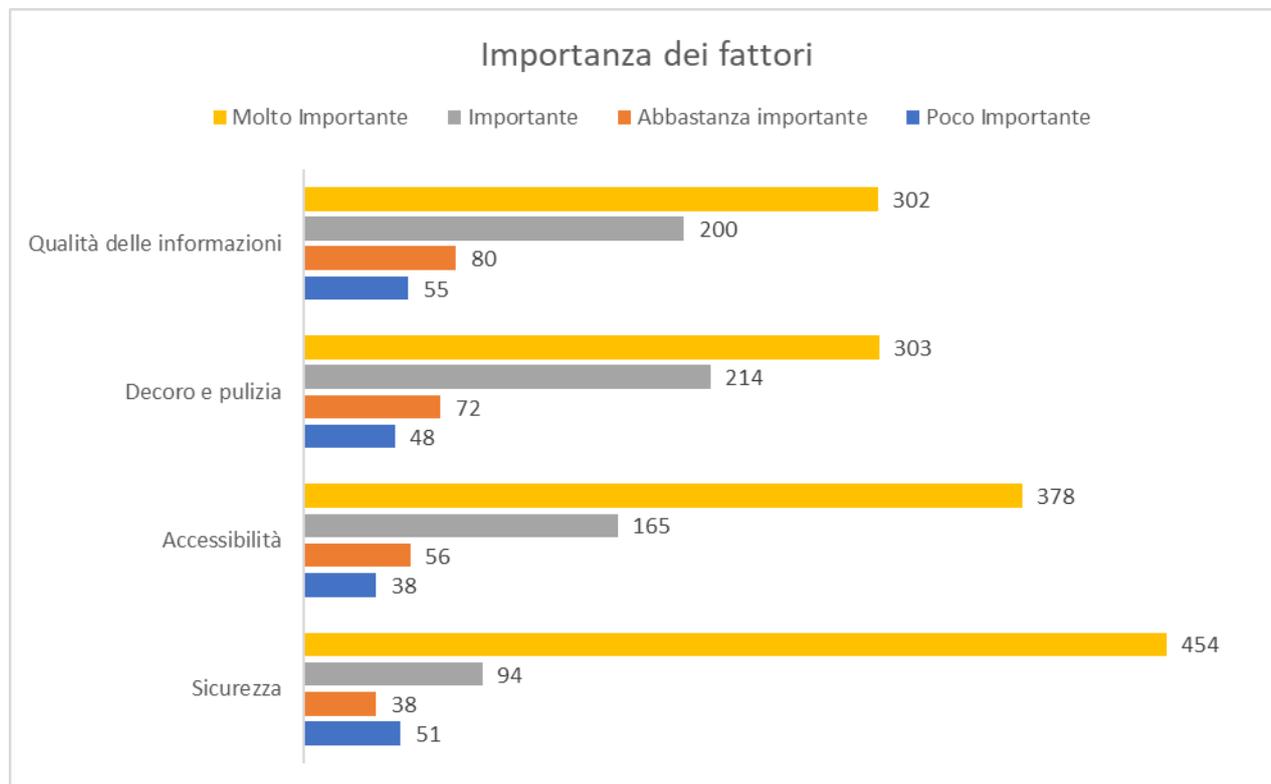
Dalle risposte ottenute questionari di customer satisfaction compilati dal campione intervistato, dove ogni Cliente ha espresso una personale valutazione, è stato possibile definire una graduatoria tra i diversi fattori.

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









La percezione del livello prestazionale registrato in termini di sicurezza all'interno dei parcheggi rimane sempre elevato e collegato alla non facile situazione della città .

Rimane elevata l'attenzione al tema della accessibilità ed al decoro e pulizia.

In ordine di importanza l'azienda potrà poi focalizzarsi su eventuali soluzioni utili a migliorare la sicurezza dei parcheggi e l'accessibilità, 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.