



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: aprile 2025

Sommario

1. Premessa.....	1
2. Struttura del questionario.....	2
3. Strutture coinvolte nell'indagine	4
4. Campione raccolto.....	8
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.....	27
5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio.....	33
5.5. Analisi domande – Importanza delle aree di indagine	41
6. Risultati.....	45

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 13 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 aprile 2025.

2. Struttura del questionario

Il questionario utilizzato nel 2025 per la rilevazione della customer satisfaction della Clientela delle strutture gestite dalla società “Firenze Parcheggio 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 Parcheggio S.p.A”.

PRIMA SEZIONE



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

SECONDA SEZIONE



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

TERZA SEZIONE



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

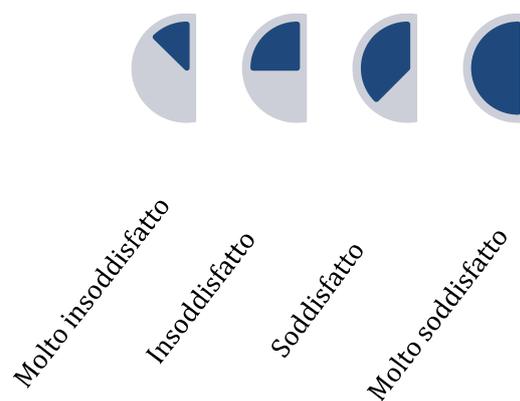
QUARTA SEZIONE



Fattori di indagine

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

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



3. Strutture coinvolte nell'indagine

Attraverso la nuova modalità sono stati sottoposti ad indagine 13 parcheggi, con l'aggiunta, rispetto allo scorso anno, della struttura di Palazzo di Giustizia - Novoli:

1. Careggi CTO
2. Pieraccini-Meyer
3. Sant'Ambrogio
4. San Lorenzo- Mercato Centrale
5. Alberti
6. Stazione binario 16
7. Stazione S.M.N.
8. Stazione Fortezza Fiera
9. Porta a Prato – Leopolda
10. Beccaria
11. Oltrarno – Calza
12. Parterre
13. Palazzo di Giustizia - Novoli

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



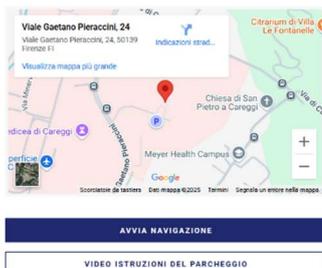
Pieraccini Meyer

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



Stazione S.M.N.

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

Posti totali: 880
Posti a rotazione: 572
Posti privati: 270
Posti disabili: 17
Posti rosa: 6
Posti moto/scooter: 140
Posti ricarica elettrica: 12
Posti bici: si

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)
[Clicca qui per leggere il regolamento bici](#)

Orario di apertura: 24/24h



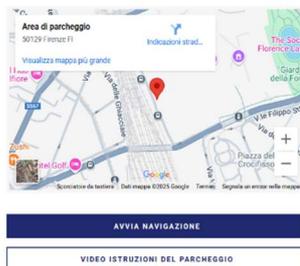
Stazione Binario 16

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

Posti totali: 46
Posti a rotazione: 44
Posti disabili: 2

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h



Porta al Prato – Leopolda

Via Gabbuggiani, 2/4
50144 Firenze – nei pressi del Teatro del Maggio
Musicale Fiorentino
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 371
Posti a rotazione: 339
Posti privati: 20
Posti disabili: 8 non sono posizionati all'interno della
struttura
Posti rosa: 4

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h



San Lorenzo – Mercato Centrale

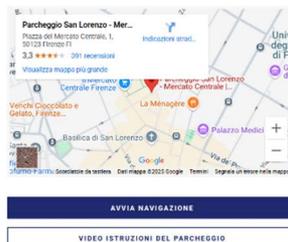
Piazza del Mercato Centrale, 1
50121 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 175
Posti a rotazione: 171
Posti disabili: 4
Posti moto/scooter: 30*

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h

*solo per abbonati



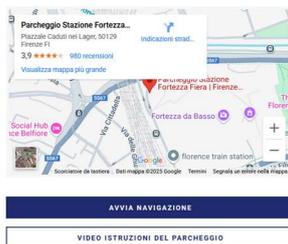
Stazione Fortezza Fiera

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

Posti totali: 521
Posti a rotazione: 506
Posti disabili: 11
Posti rosa: 4
Posti moto/scooter: 104

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h



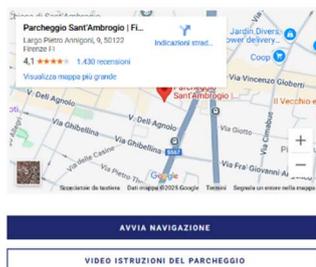
Sant'Ambrogio

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

Posti totali: 379
Posti a rotazione: 359
Posti disabili: 8 posizionati all'esterno della struttura
Posti ricarica elettrica: 8
Posti rosa: 4

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h



Beccaria

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

Posti totali: 202
Posti a rotazione: 183
Posti disabili: 5
Posti ricarica elettrica: 6
Posti rosa: 4
Posti moto/scooter: 14*

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h

*solo per abbonati



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



Parterre

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

Posti totali: 1002
Posti a rotazione: 659
Posti privati: 300
Posti disabili: 22 posizionati all'esterno della struttura
Posti rosa: 5
Posti moto/scooter: 126*
Posti ricarica elettrica: 10

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h

*solo per abbonati



Alberti

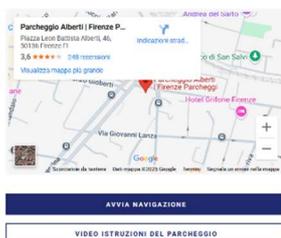
Piazza Alberti, 46
50136 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 313
Posti a rotazione: 302
Posti disabili: 7
Posti rosa: 4
Posti moto/scooter: 21*

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

Orario di apertura: 24/24h

*solo per abbonati



Palazzo di Giustizia – Novoli

Via Virgilio 4
50127 Firenze
T. 055 50 30 22 09

Posti totali: 240
Posti a rotazione: 168
Posti disabili: 6
Posti privati: 66
Posti moto/scooter: 44

[Clicca qui per leggere il regolamento auto](#)

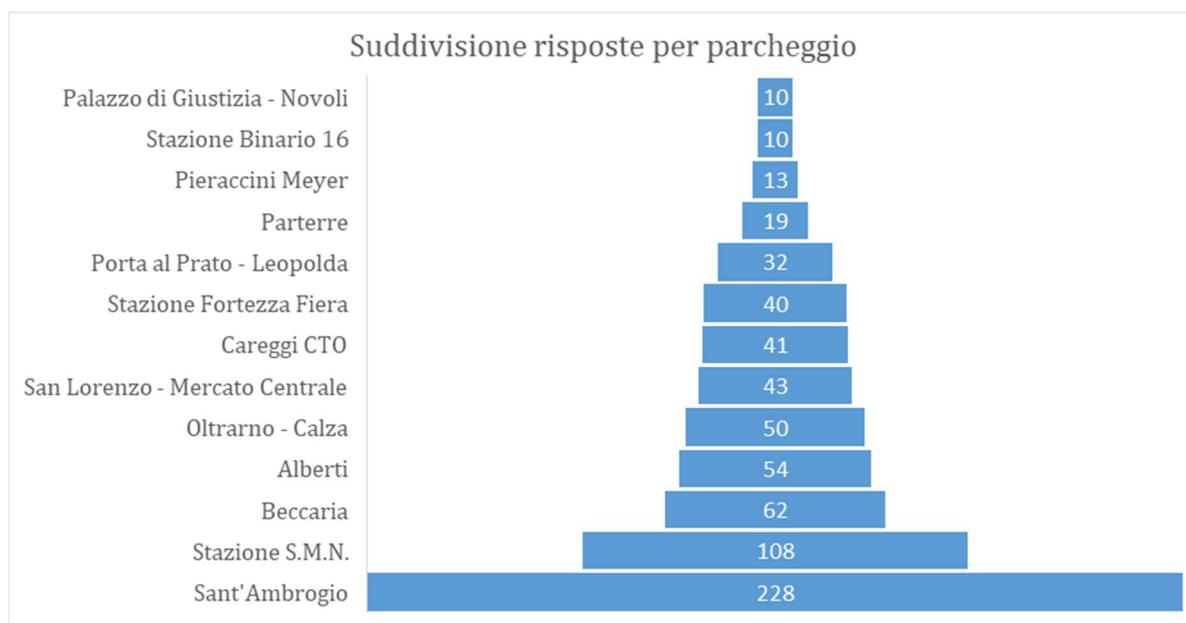
Orario di apertura: 24/24h



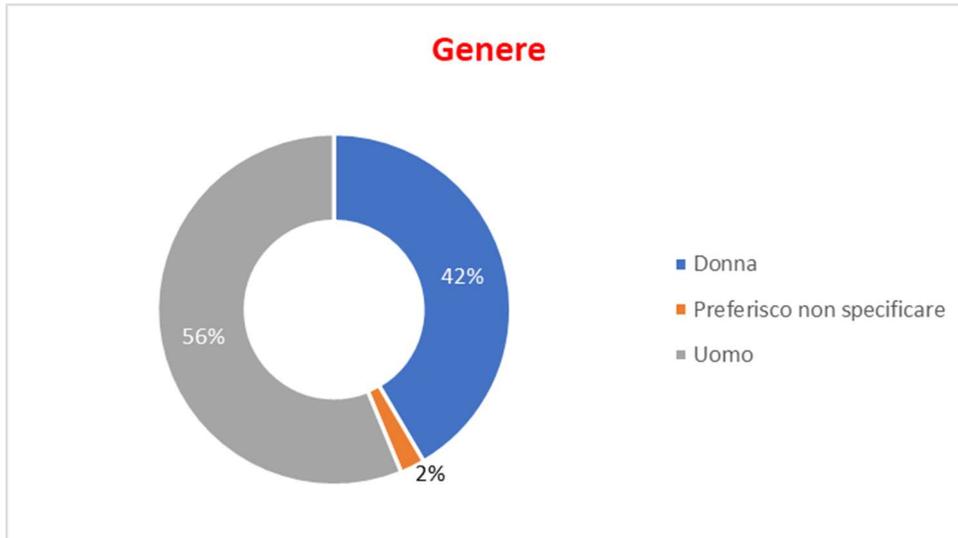
4. Campione raccolto

Durante il periodo di analisi sono stati raccolti complessivamente 710 questionari con un aumento della partecipazione di circa l'11% rispetto allo scorso anno.

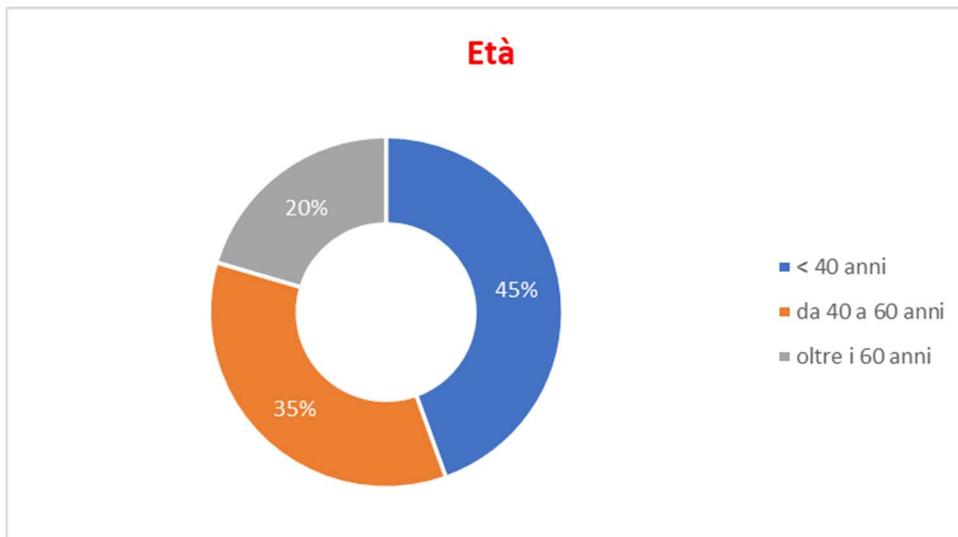
Dall'analisi delle informazioni di carattere generale contenute nelle "sezione 1" del questionario per la rilevazione della customer satisfaction, è stato possibile realizzare uno studio più approfondito del campione che ha partecipato che si è concentrato per la maggior parte tra gli/le utenti del Parcheggio di Sant'Ambrogio.



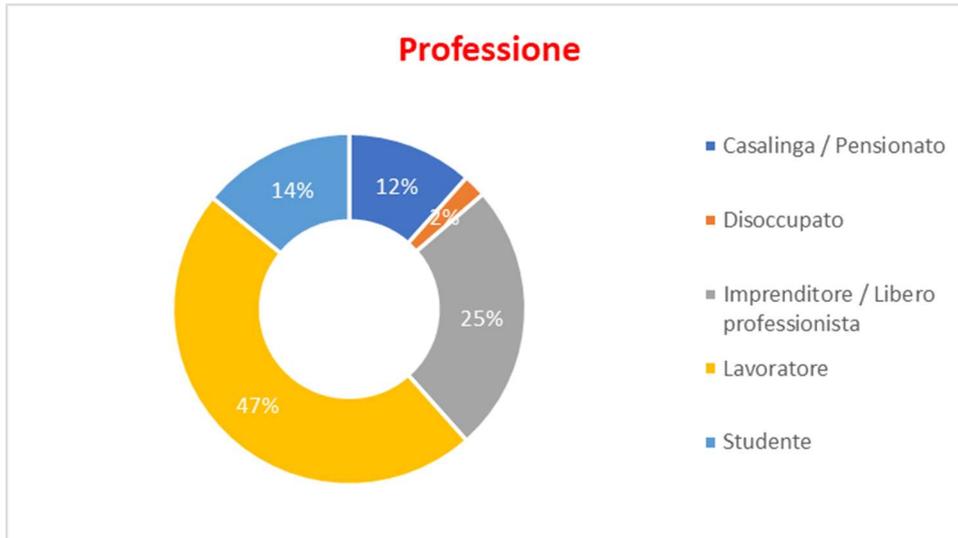
Genere



Età



Professione



Tipologia Cliente



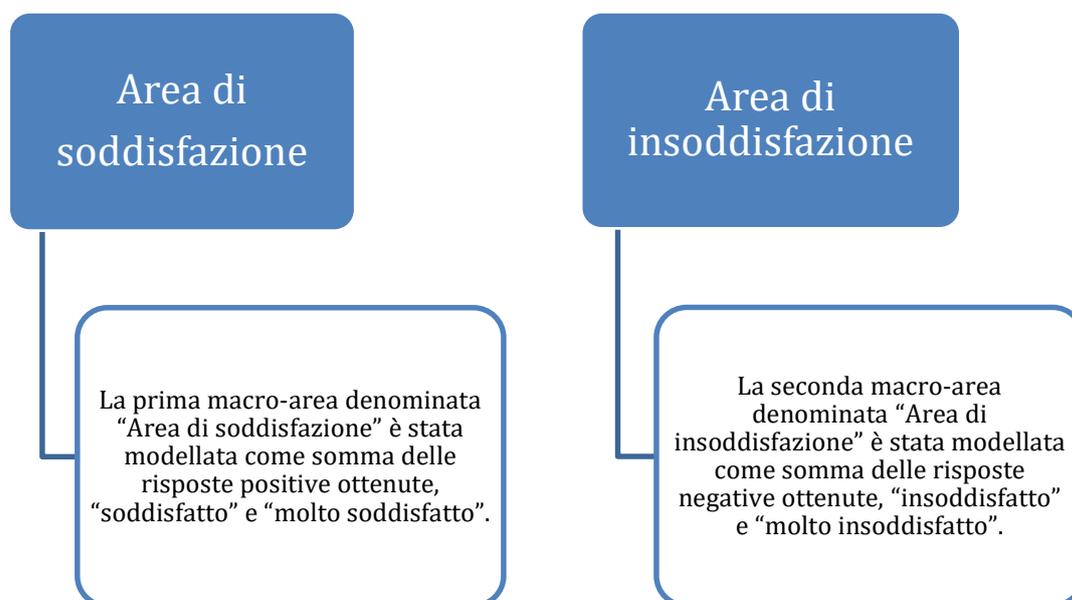
5. Analisi delle risposte

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*

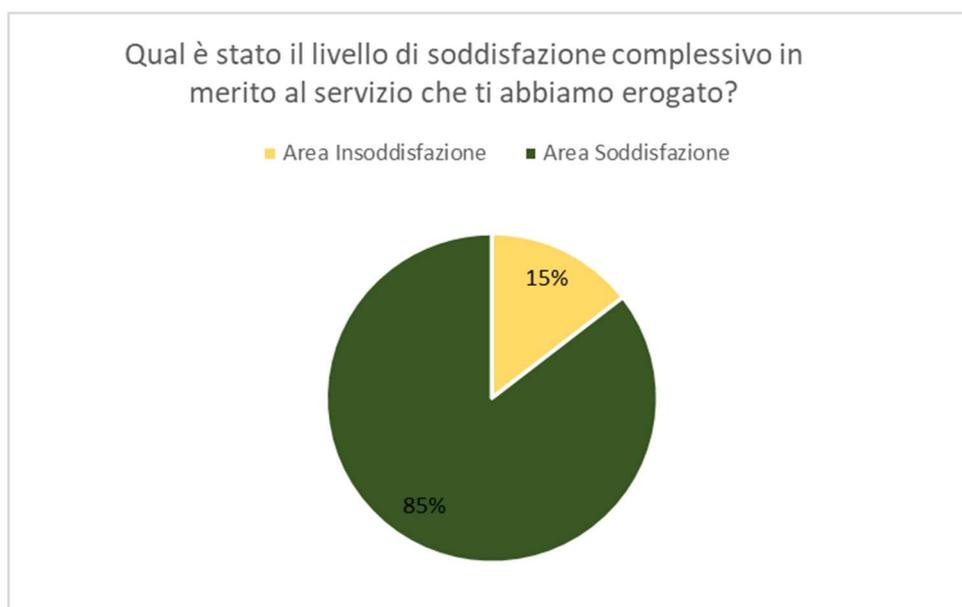
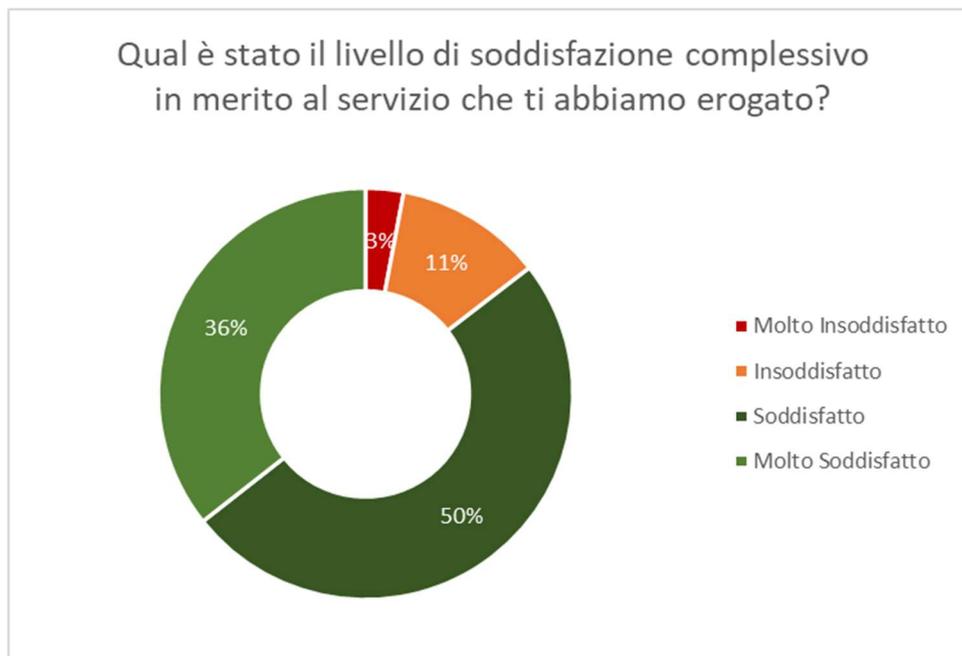
Tutte le domande che compongono la sezione 3 del questionario oggetto dell'analisi permettevano ad ogni intervistato di esprimere una valutazione all'interno della seguente scala:



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?



D2

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



D3

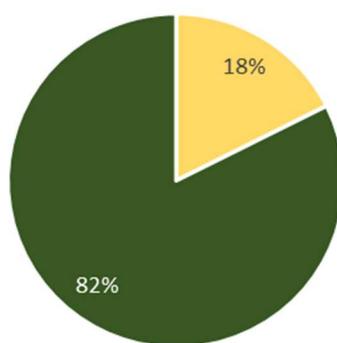
Come giudichi la segnaletica di gestione (dislocazione, casse, uscite di emergenza, uscite pedonali, ascensori)?

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



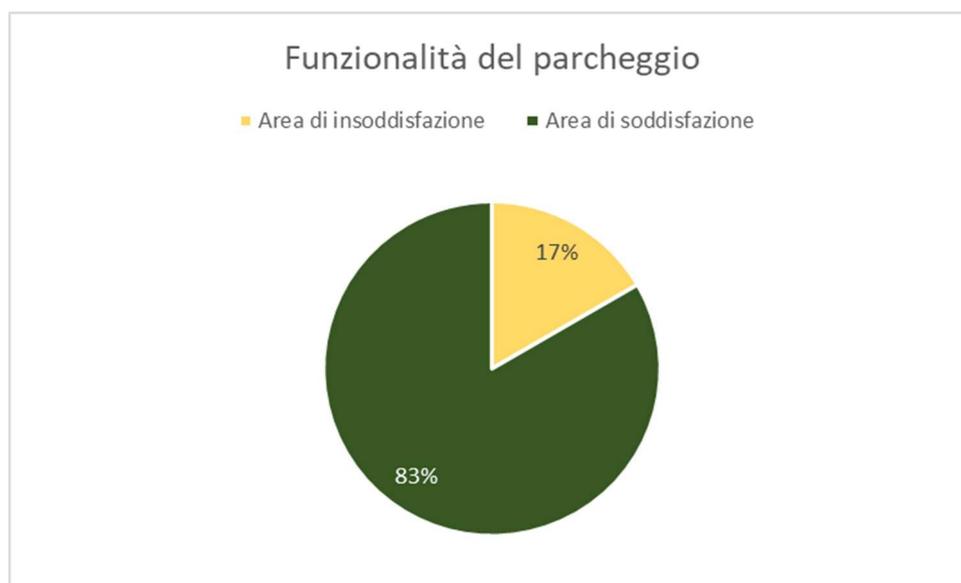
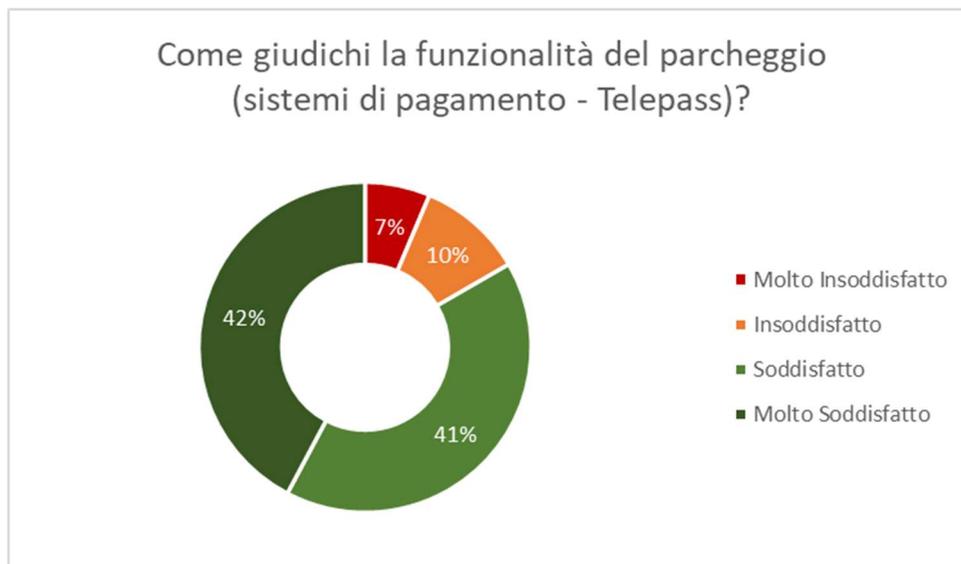
Segnaletica di gestione

■ Area di insiddisfazione ■ Area di soddisfazione



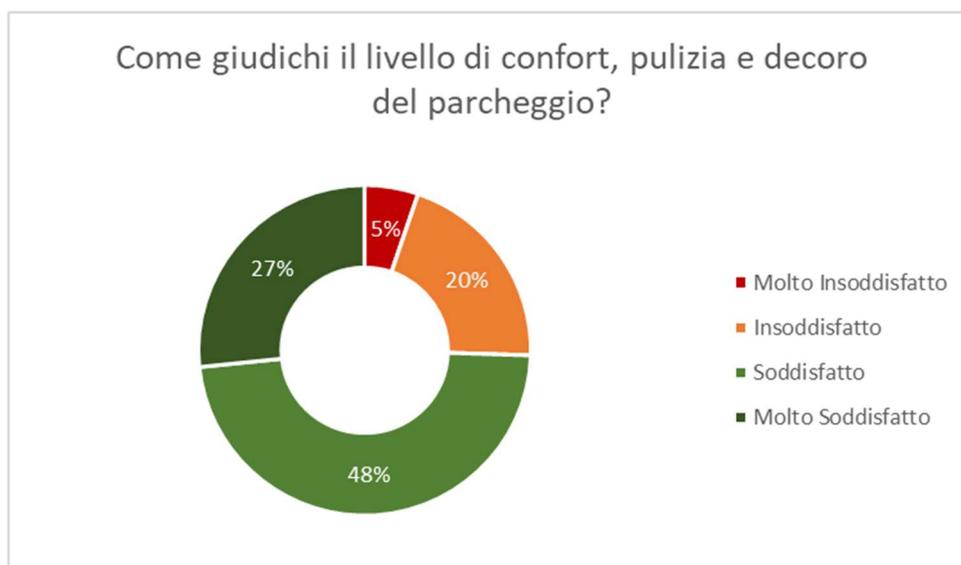
D4

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



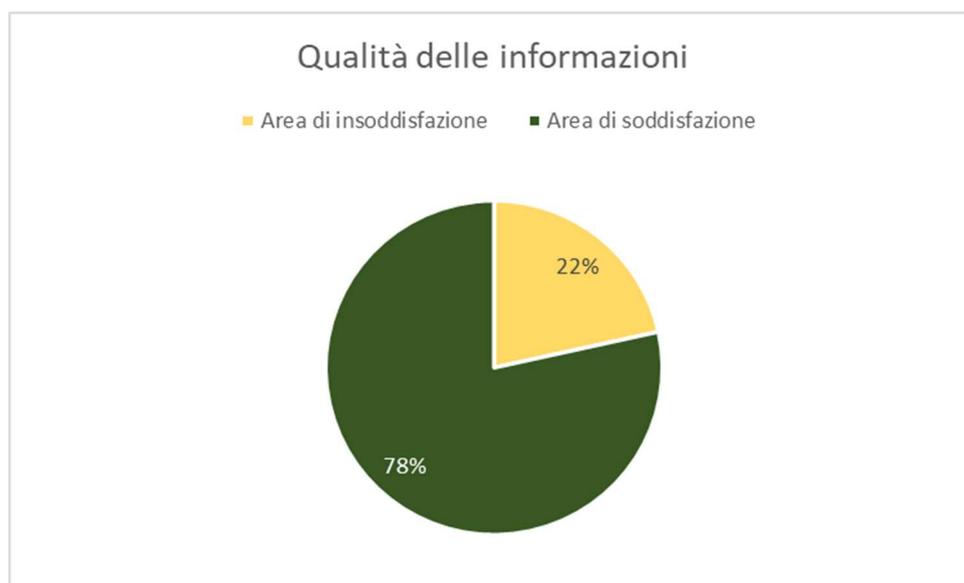
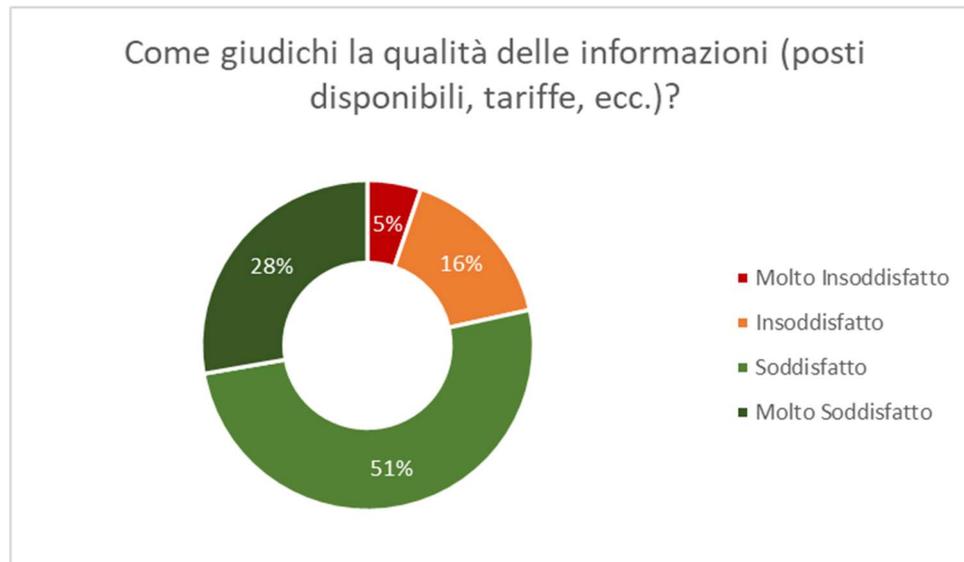
D5

Come giudichi il livello di pulizia e decoro del parcheggio?



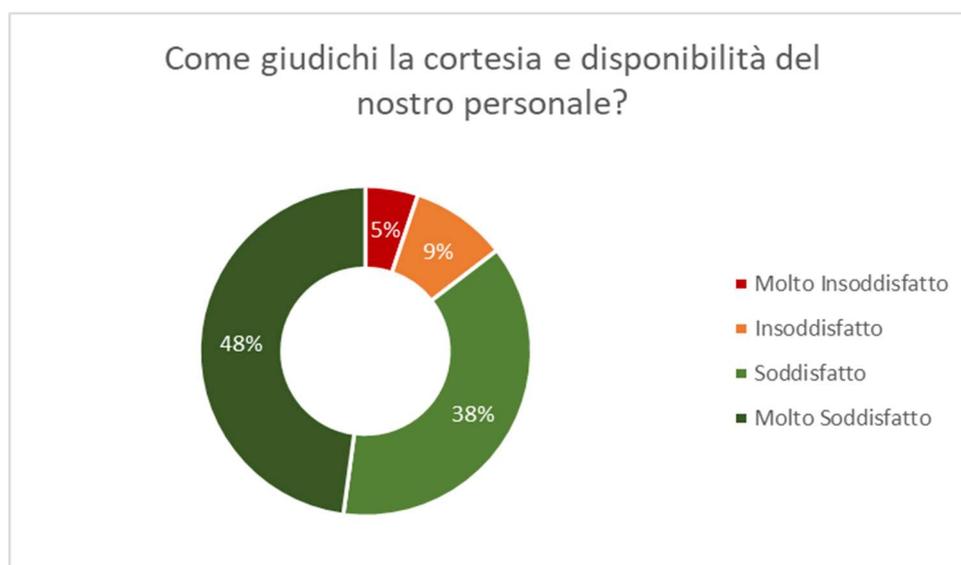
D6

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



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 33% 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 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.”.



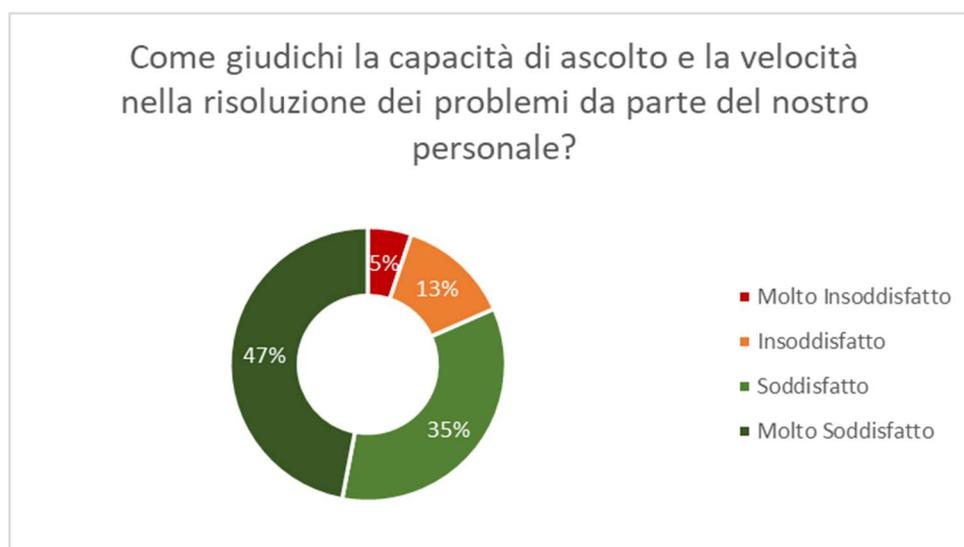
Nota:

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 33% 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:

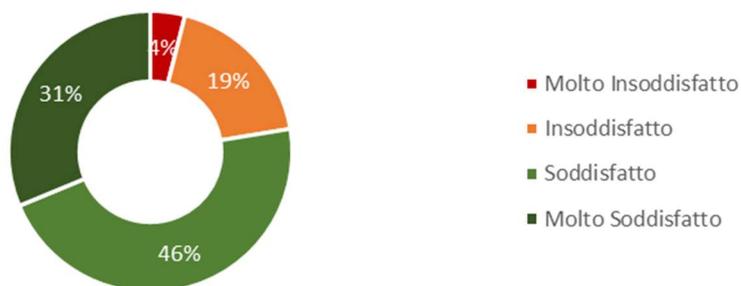
Tale domanda tiene conto del fatto che la maggioranza del campione “non ha avuto contatti con il personale”, di “Firenze Parcheggio S.p.A.”. L’area di soddisfazione è relativa alle risposte ricevute.

Dall’analisi appena presentata possiamo affermare che solo il 33% 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’82% si ritiene soddisfatto** del livello di capacità di ascolto e velocità nella risoluzione dei problemi.

D10

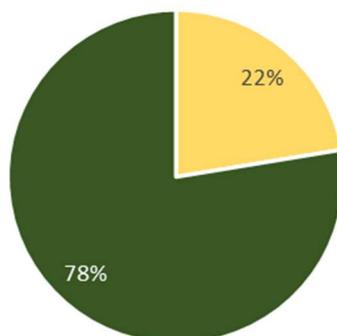
Come giudichi la visibilità e la chiarezza della segnaletica recante le indicazioni delle tariffe e dei regolamenti?

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



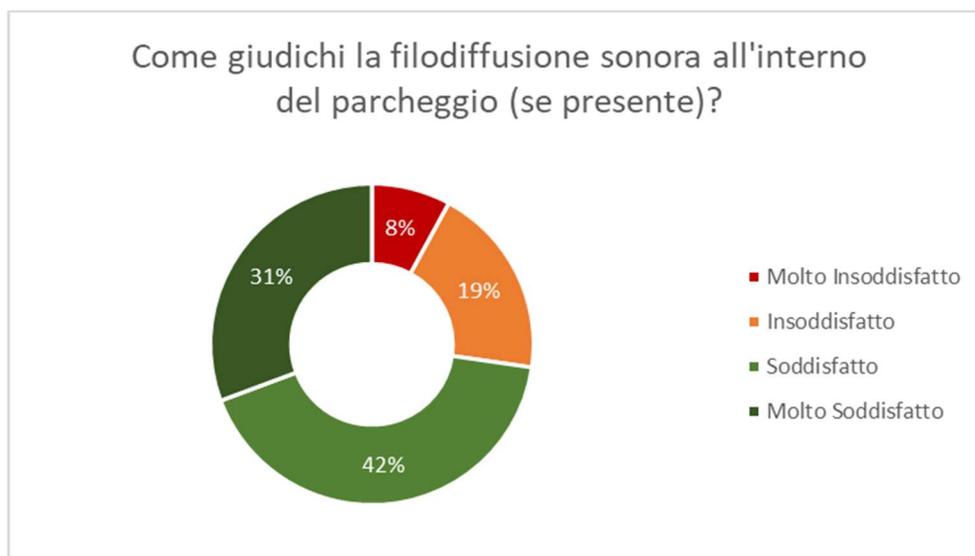
Visibilità e chiarezza segnaletica

■ Area di insoddisfazione ■ Area di soddisfazione



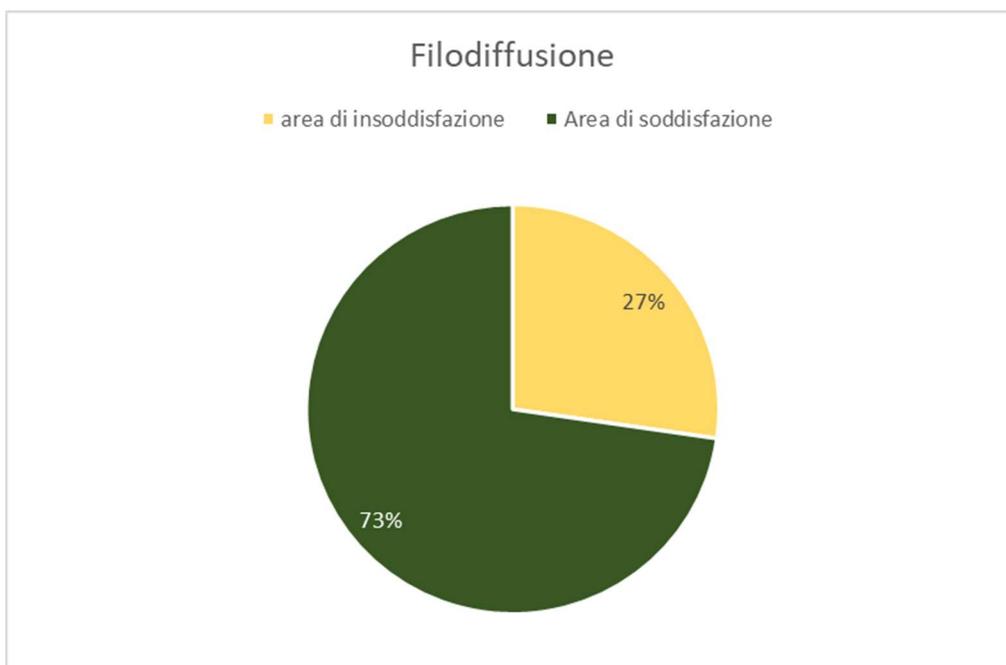
D11

Come giudichi la filodiffusione sonora nei parcheggi sotterranei?



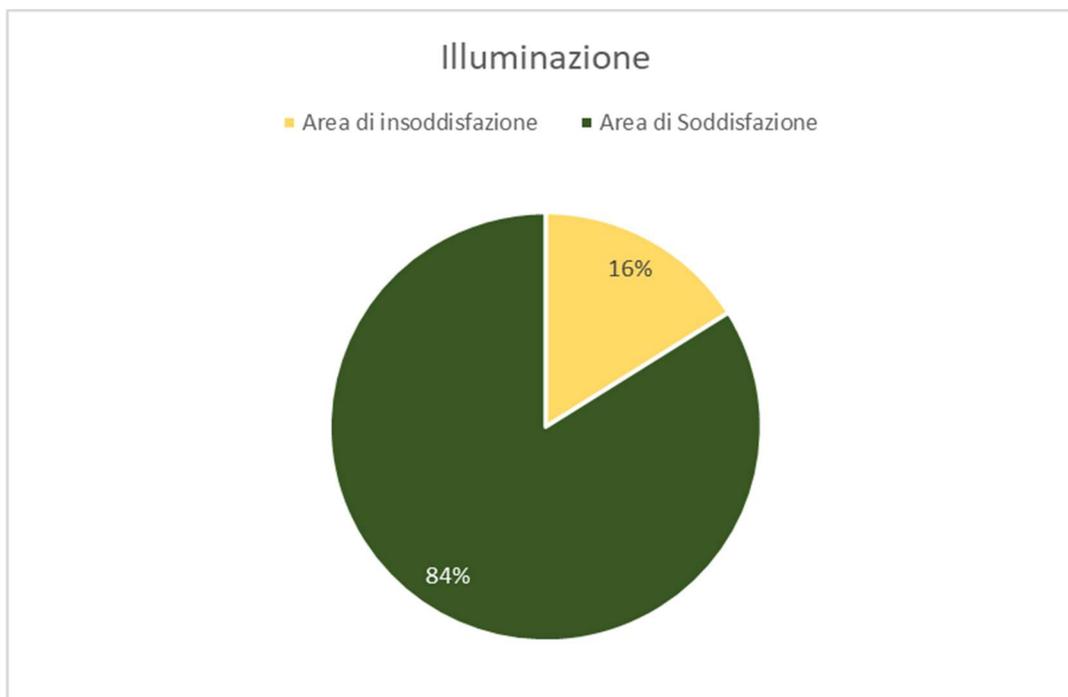
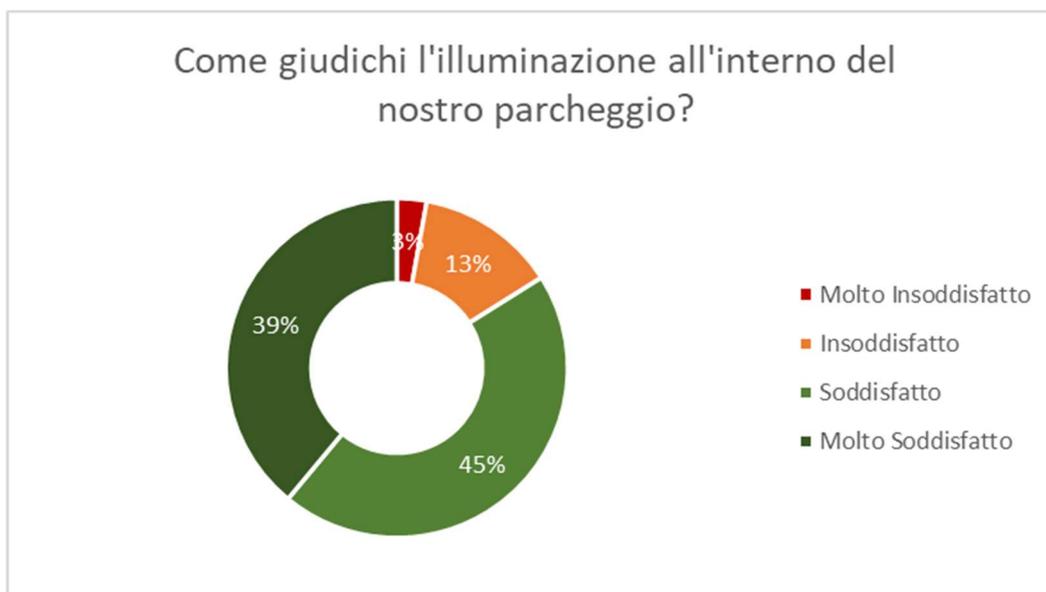
Nota:

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



D12

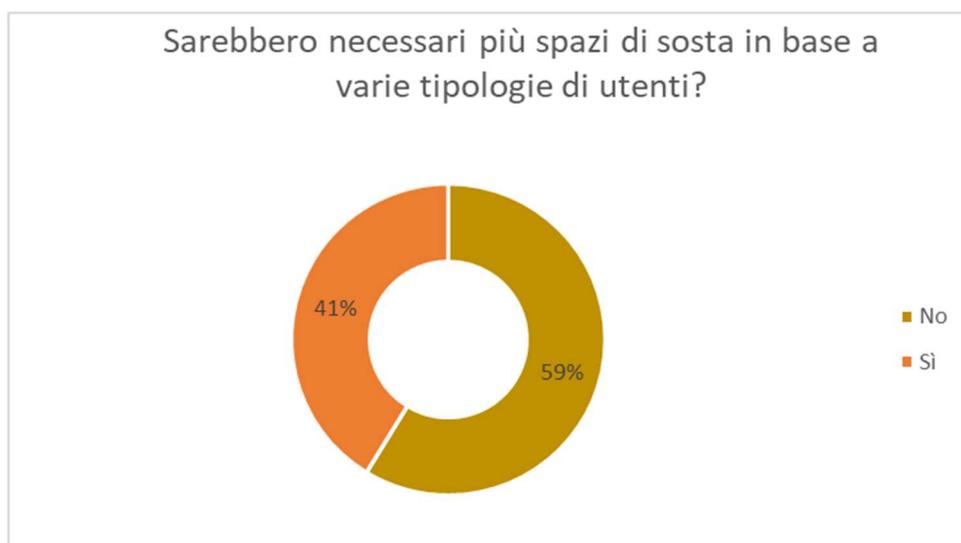
Come giudichi l'illuminazione all'interno del nostro parcheggio?



5.3. Analisi dei suggerimenti e della conoscenza degli strumenti informatici

D13

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

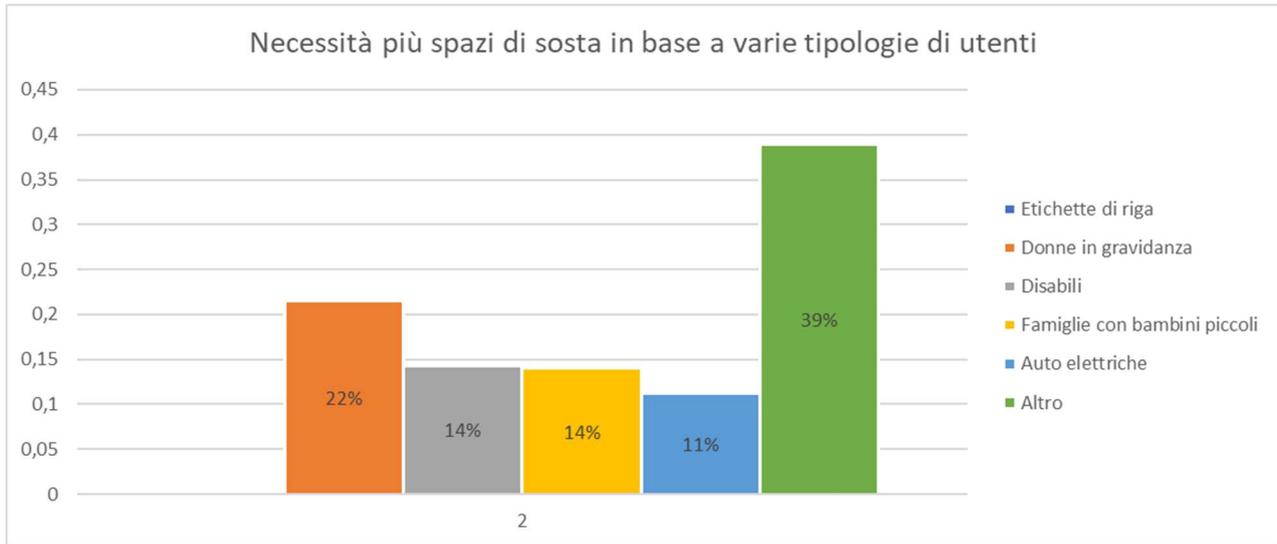


D14

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

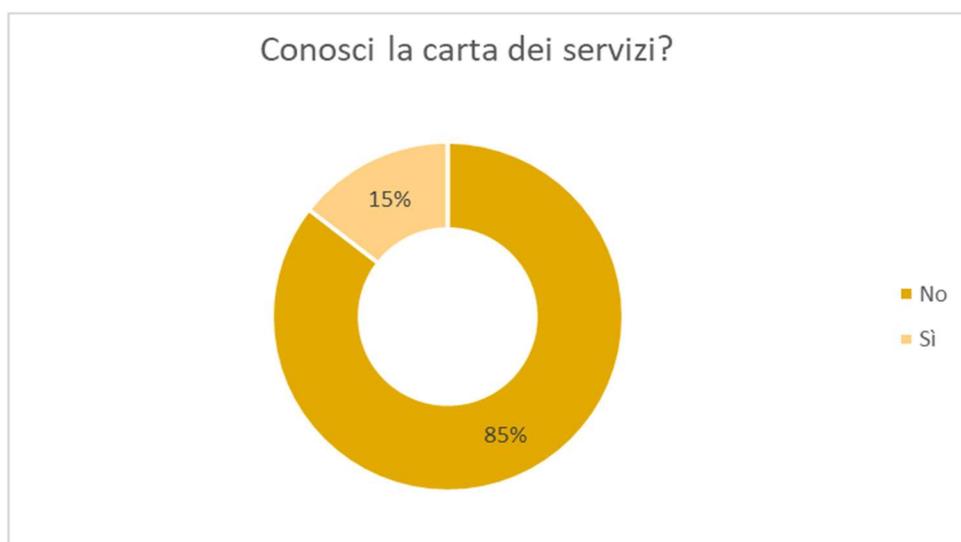
- Donne in gravidanza
- Disabili
- Famiglie con bambini piccoli
- Auto elettriche
- Altro

In questo caso solo il 60% del campione ha individuato questa necessità come sotto rappresentata percentualmente:



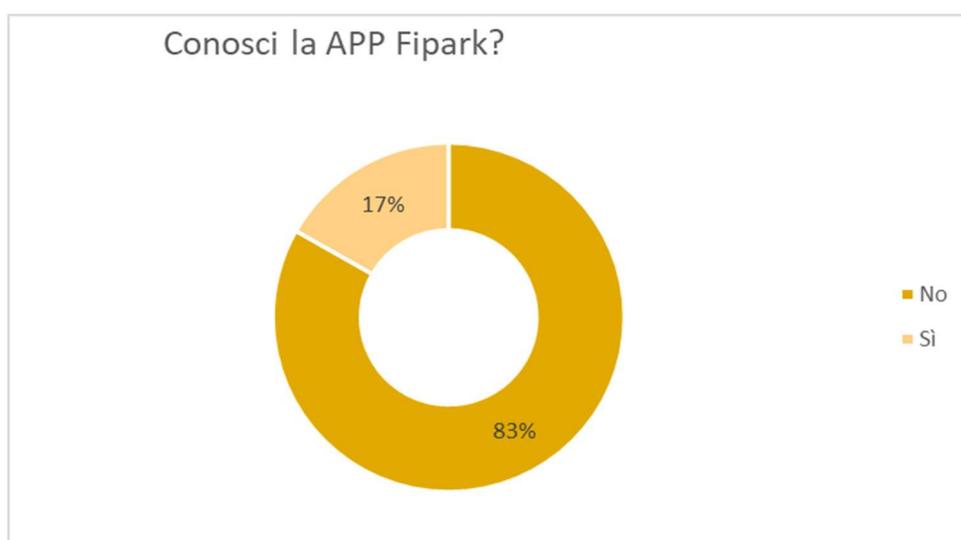
D15

Conosci la carta dei servizi?



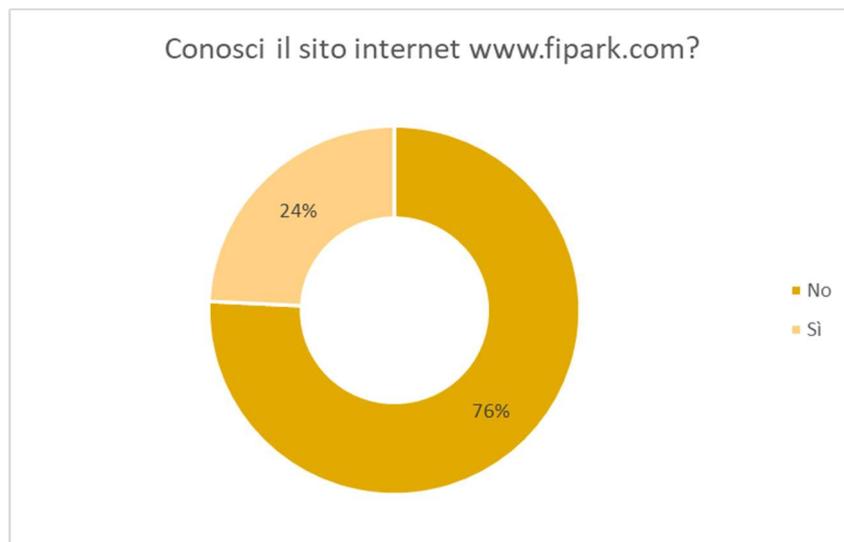
D16

Conosci la nostra nuova APP?



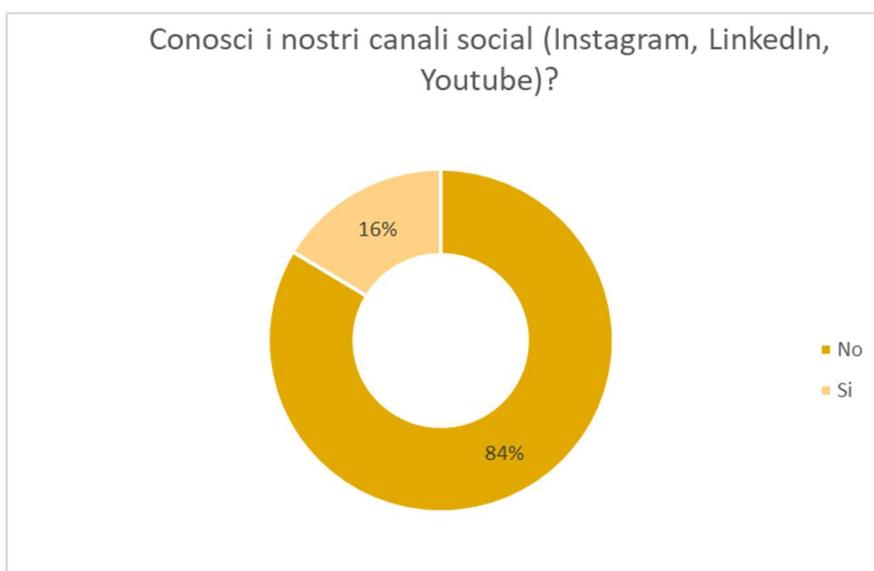
D17

Conosci il nostro sito internet?



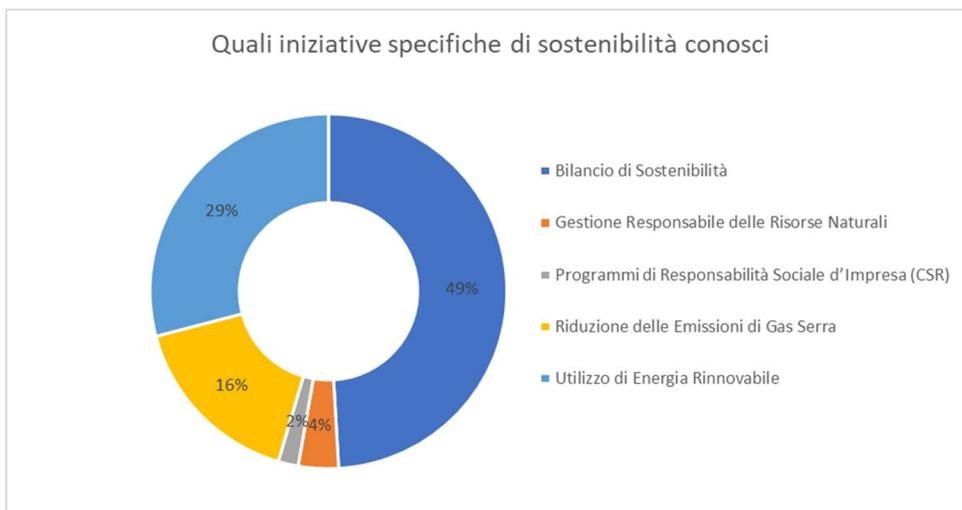
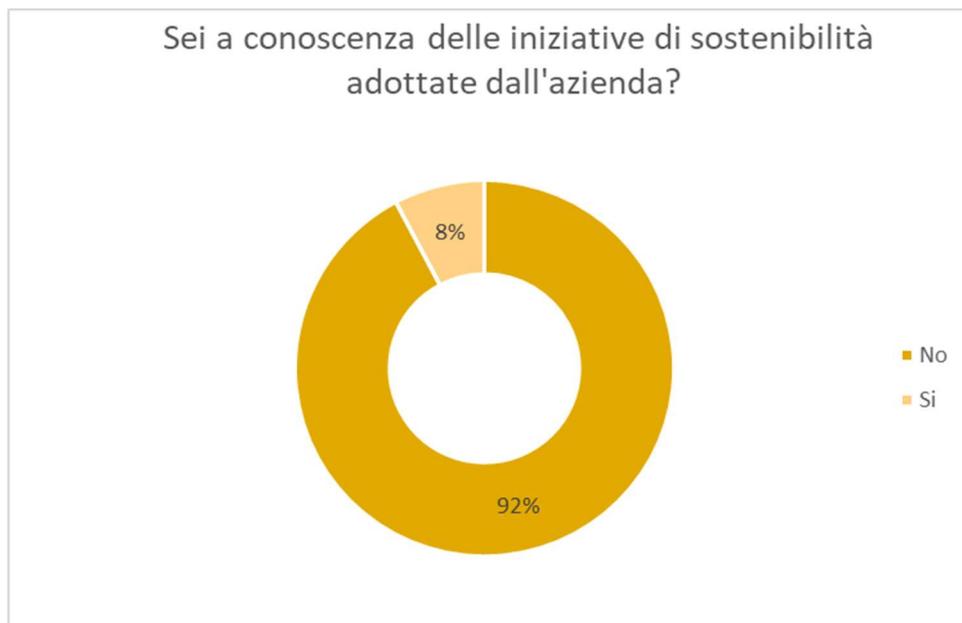
D18

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

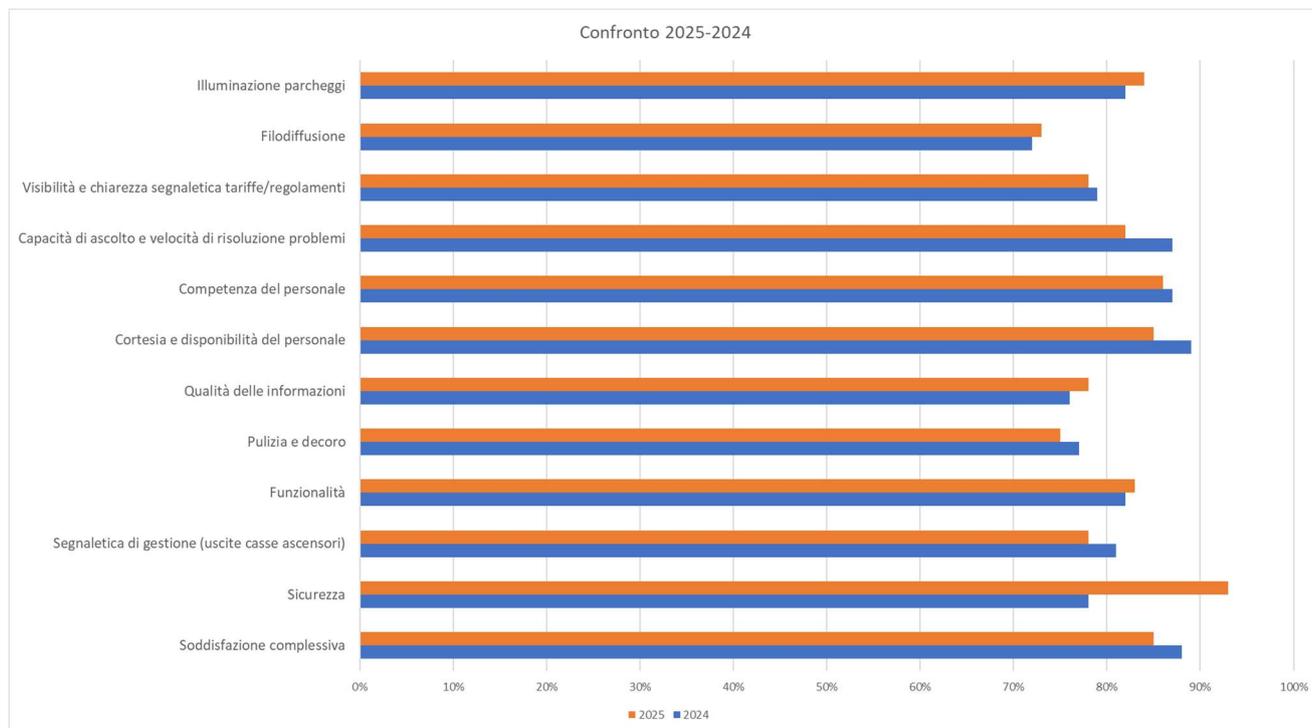


D19

Sei a conoscenza delle iniziative di sostenibilità adottate?



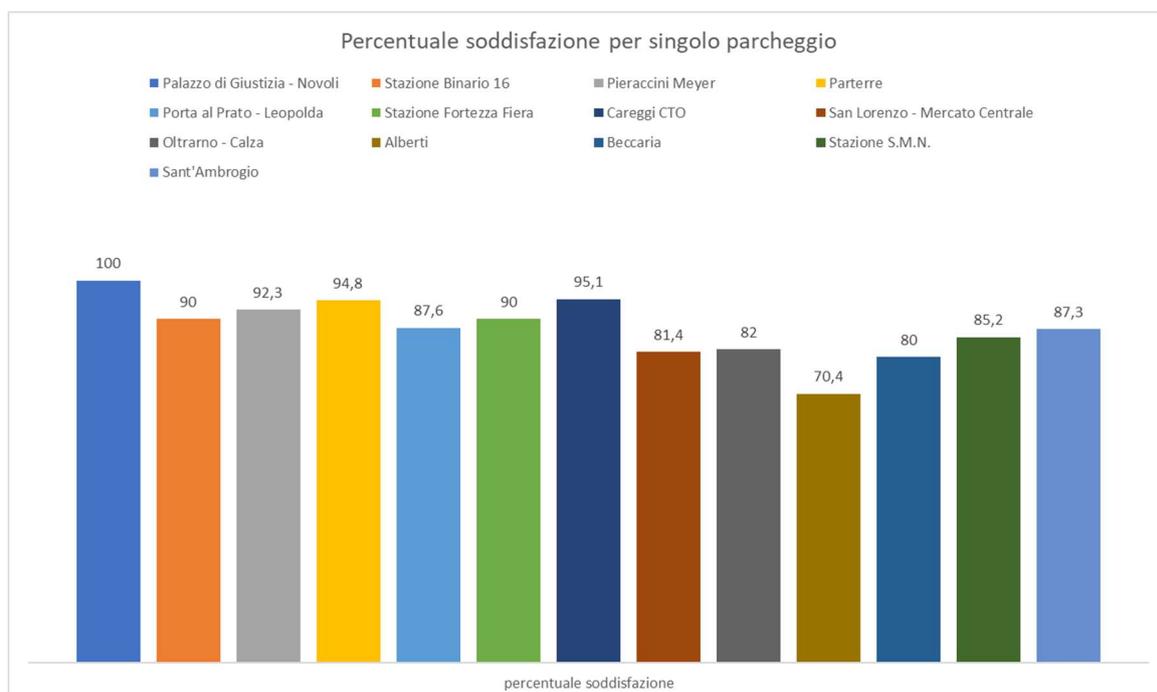
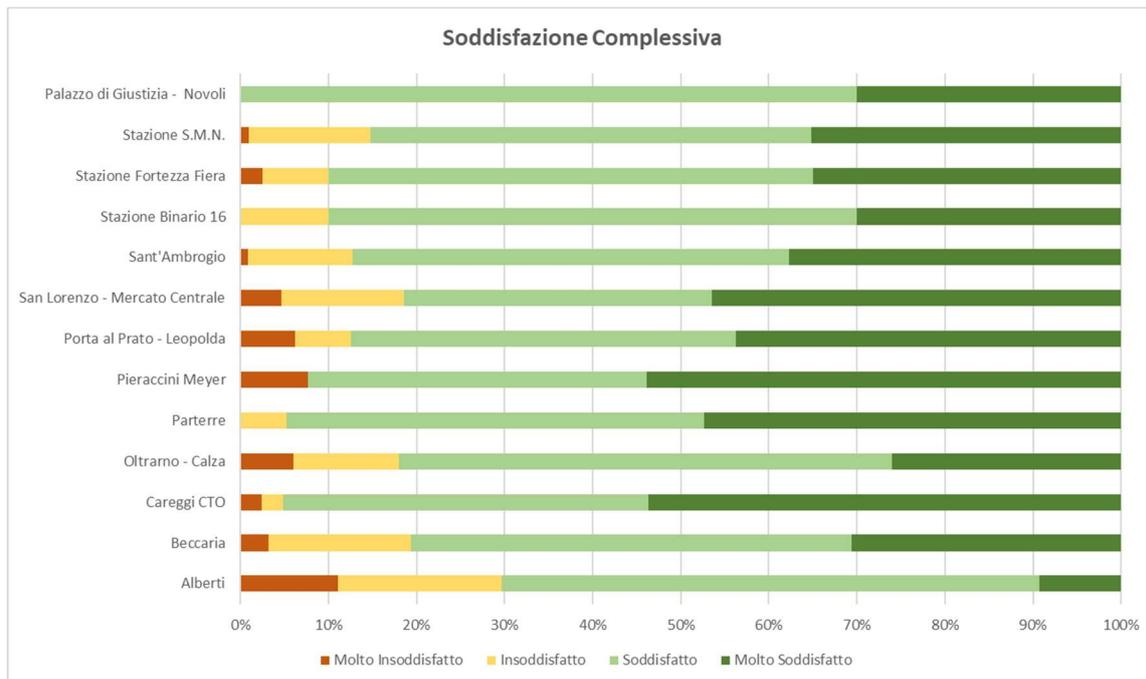
Confronto risultati tra indagine febbraio 2024 e aprile 2025



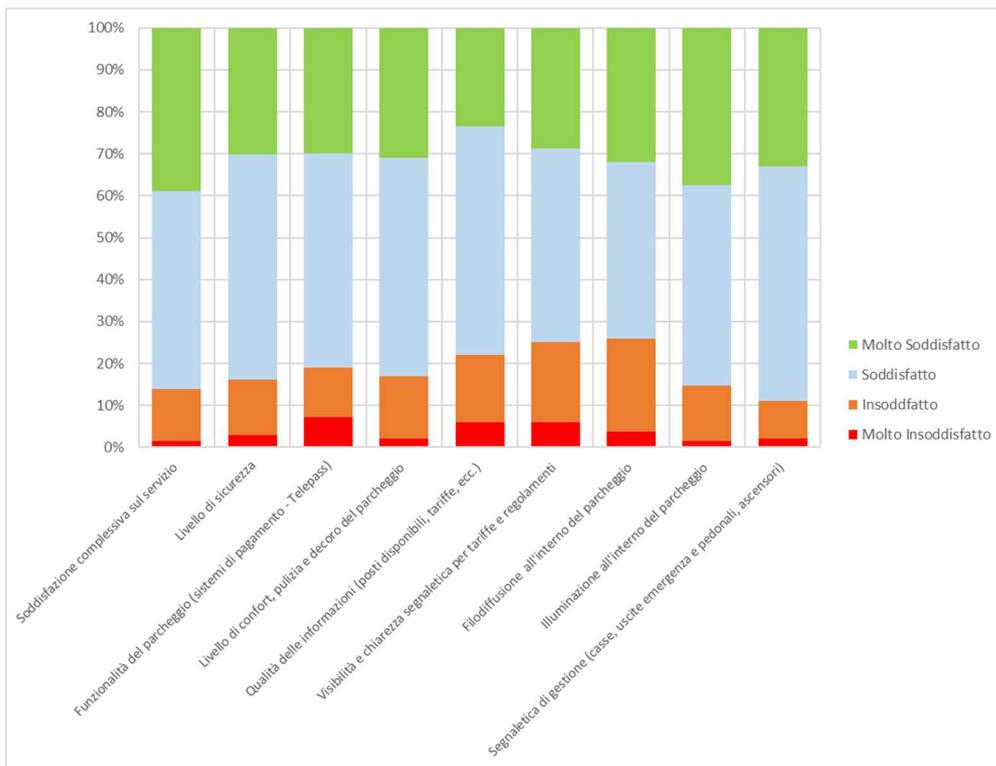
I dati risultano sostanzialmente in linea negli anni con una media di soddisfazione pari a circa 82% esattamente in linea con l'anno precedente; da notare l'importante crescita del giudizio in merito alla sicurezza.

5.4. Analisi soddisfazione per singolo parcheggio

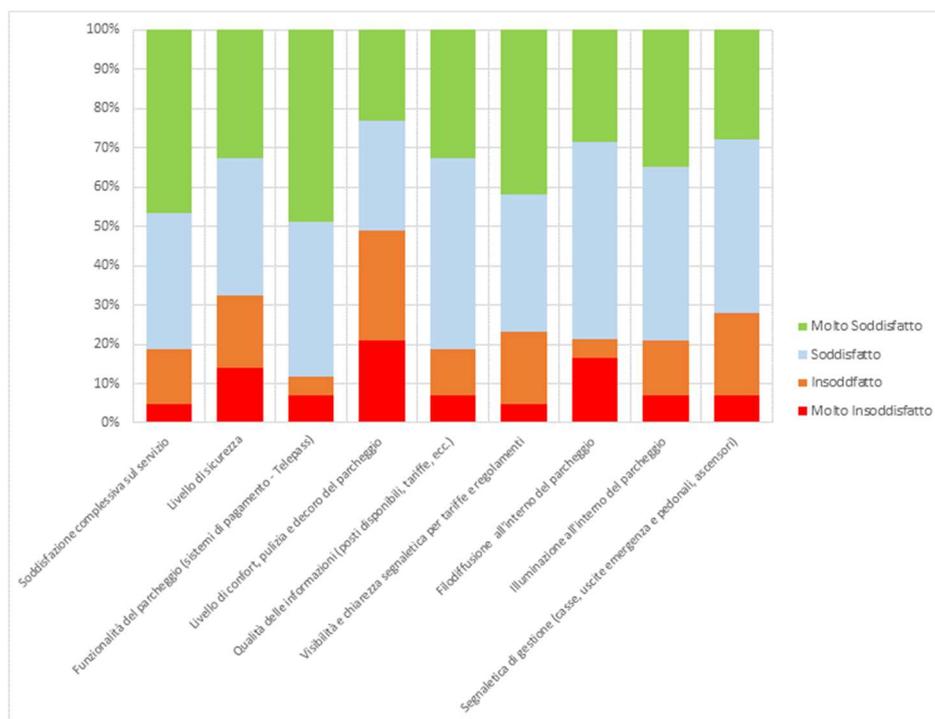
Un'altra analisi che è stato possibile realizzare a partire dalle risposte ottenute nei 710 questionari di customer satisfaction si è concentrata sui singoli parcheggi. Lo studio che verrà presentato di seguito ha quindi l'obiettivo di evidenziare il livello di soddisfazione dei Clienti all'interno dei diversi parcheggi oggetto di indagine.



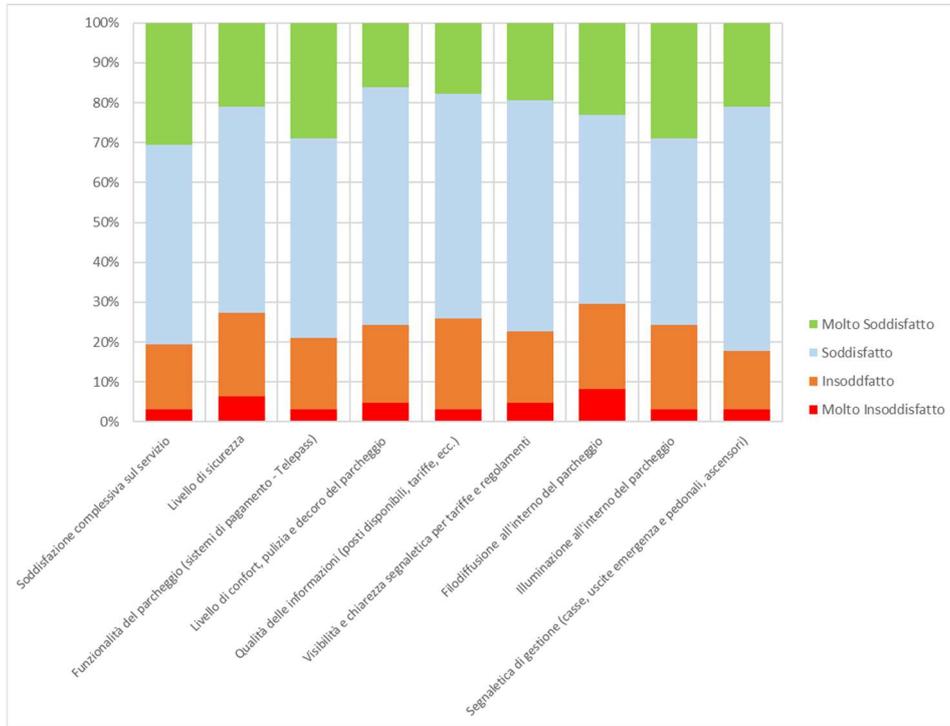
Sant' Ambrogio



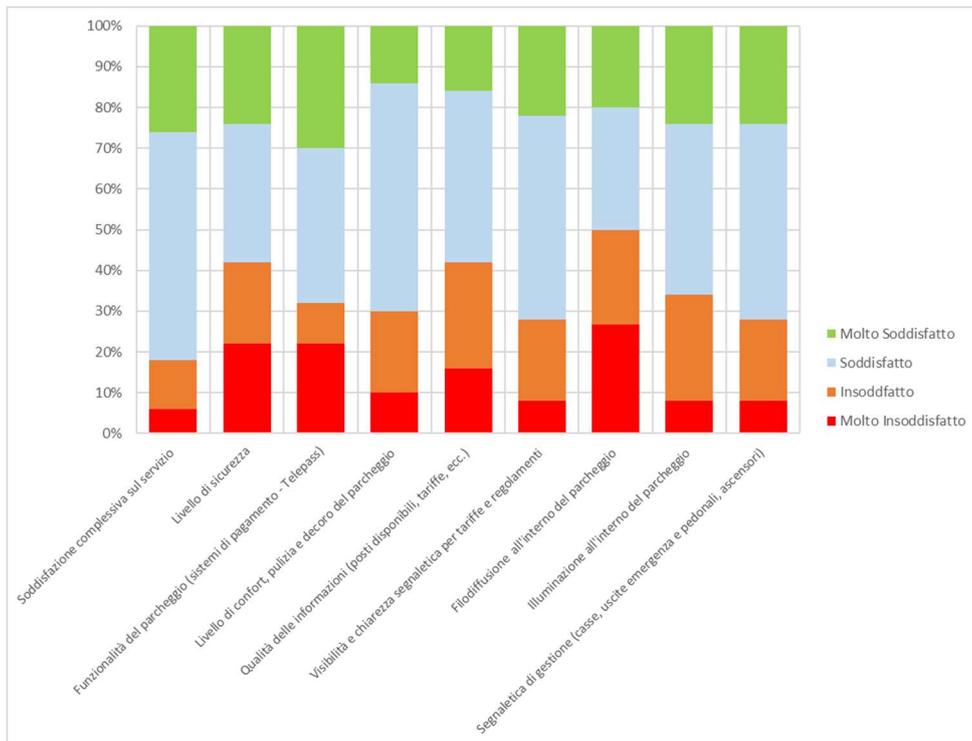
San Lorenzo - Mercato Centrale



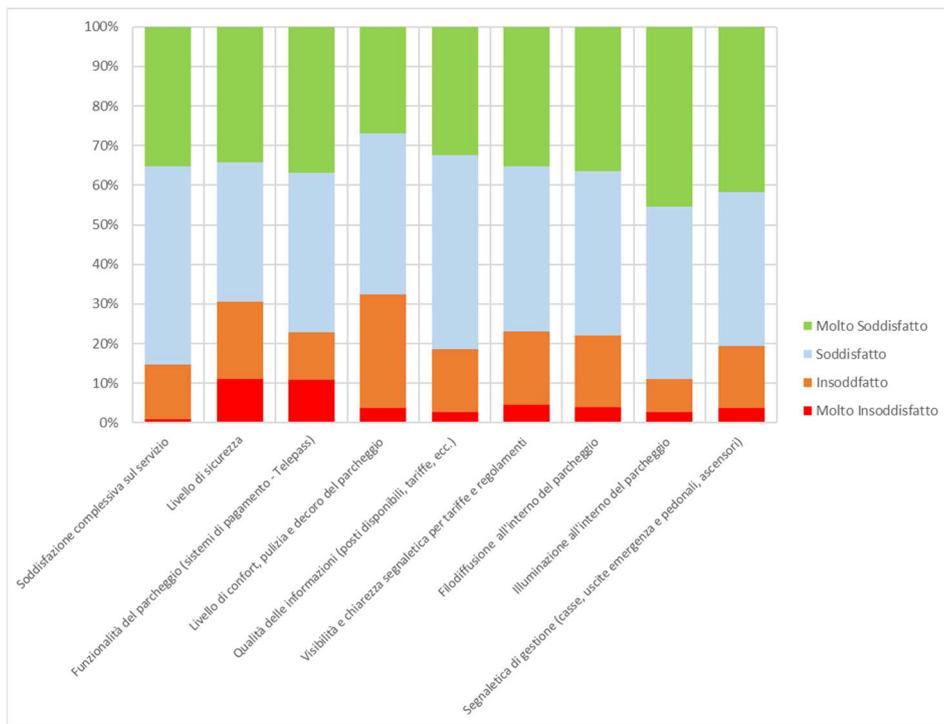
Beccaria



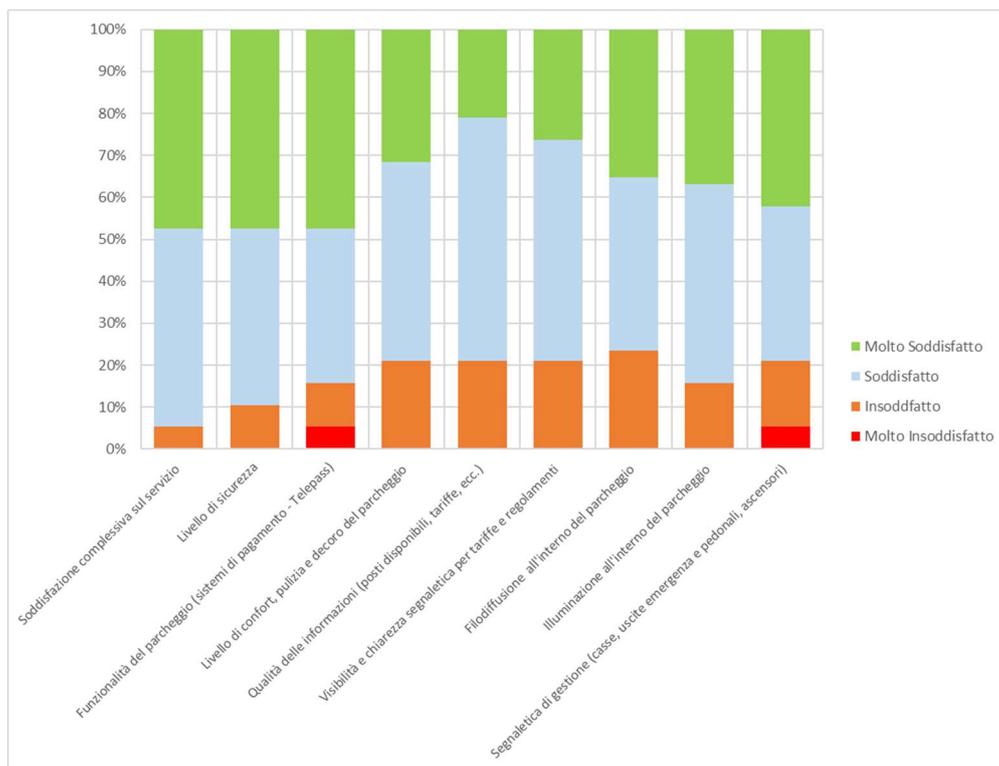
Oltrarno - Calza



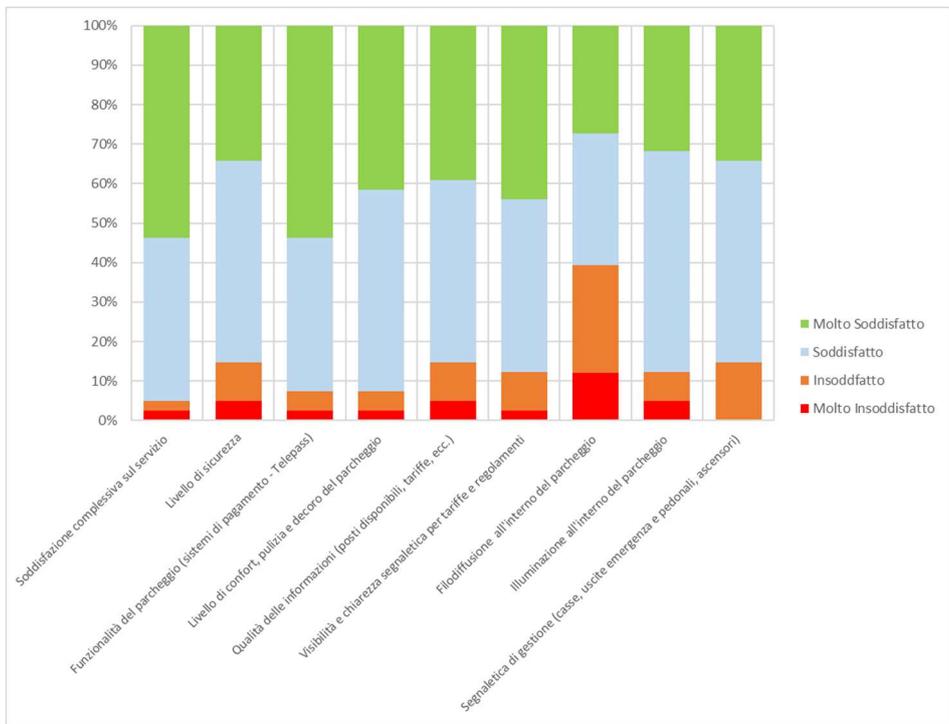
Stazione S.M.N.



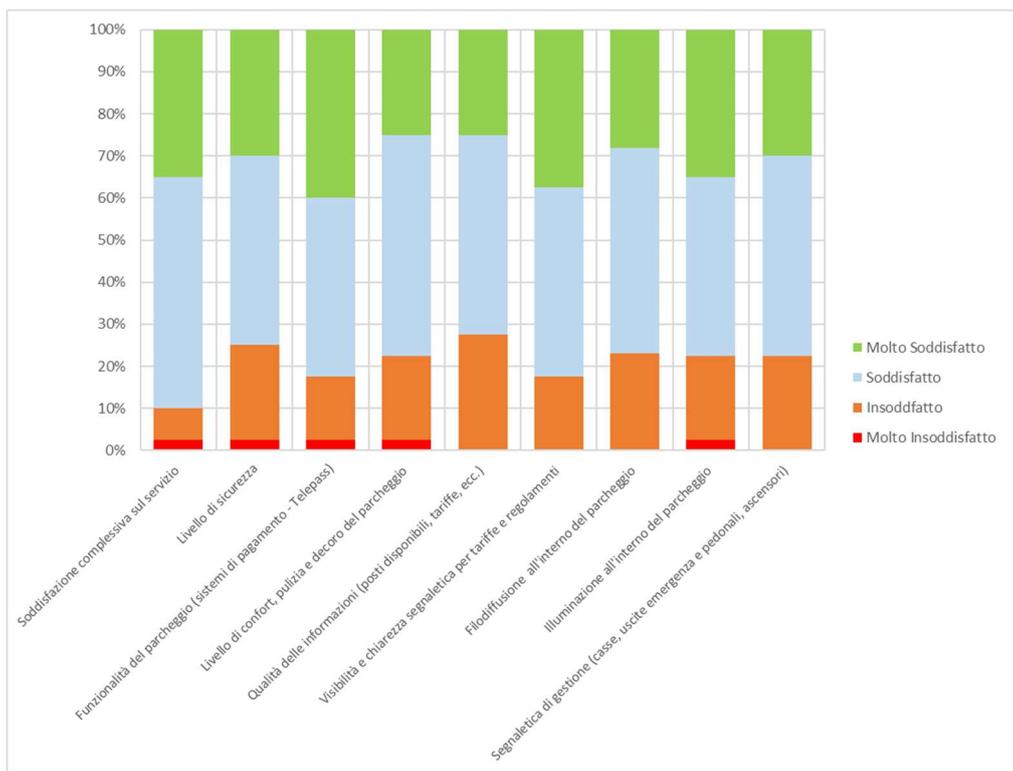
Parterre



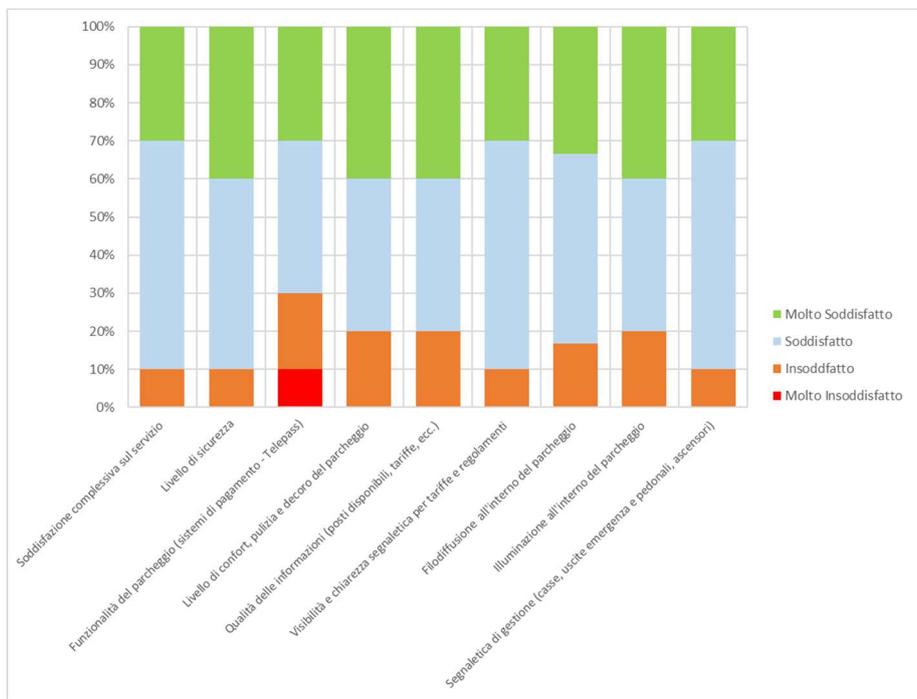
Careggi CTO



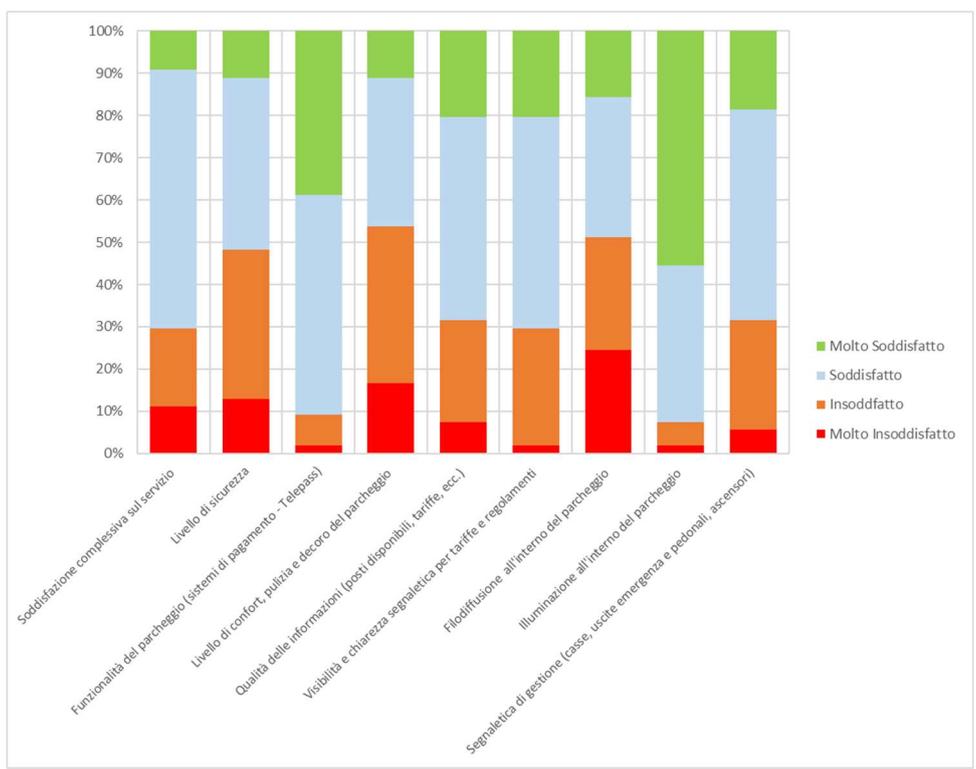
Stazione - Fortezza-Fiera



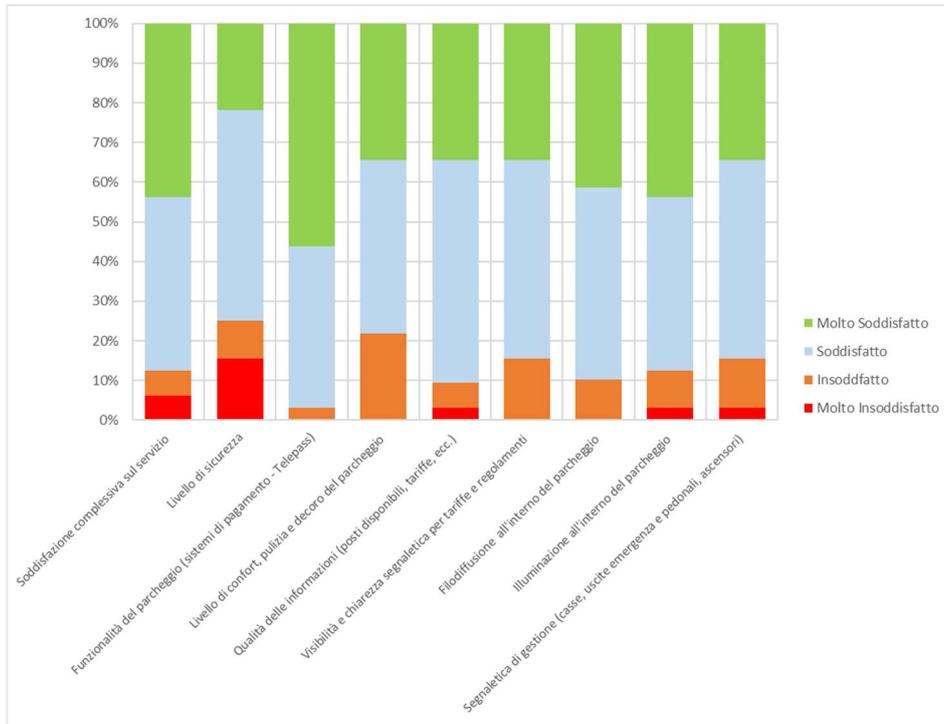
Stazione - Binario 16



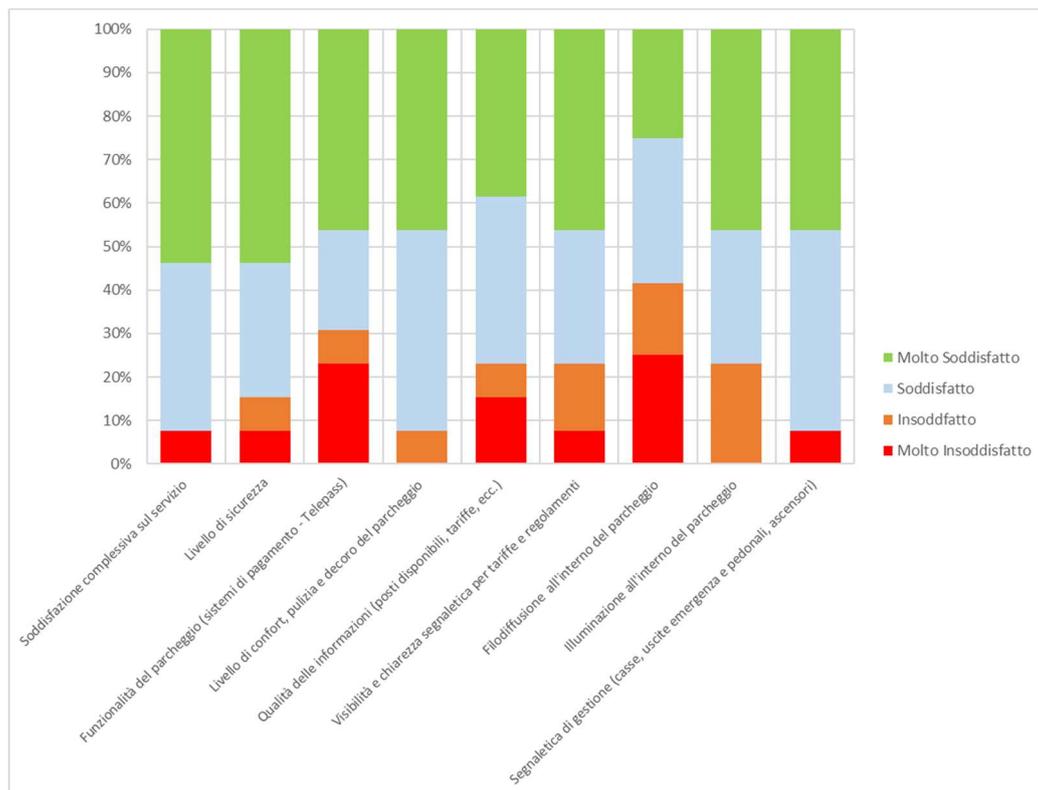
Alberti



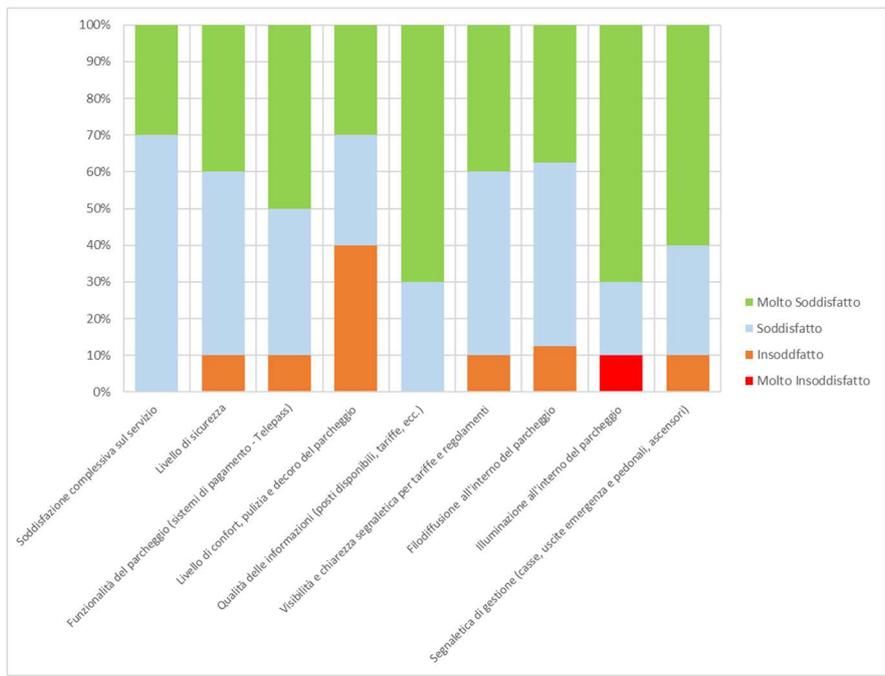
Porta a Prato - Leopolda



Pieraccini Meyer



Palazzo di Giustizia - Novoli



In questo specifico caso il campione era ristretto solo a 10 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.

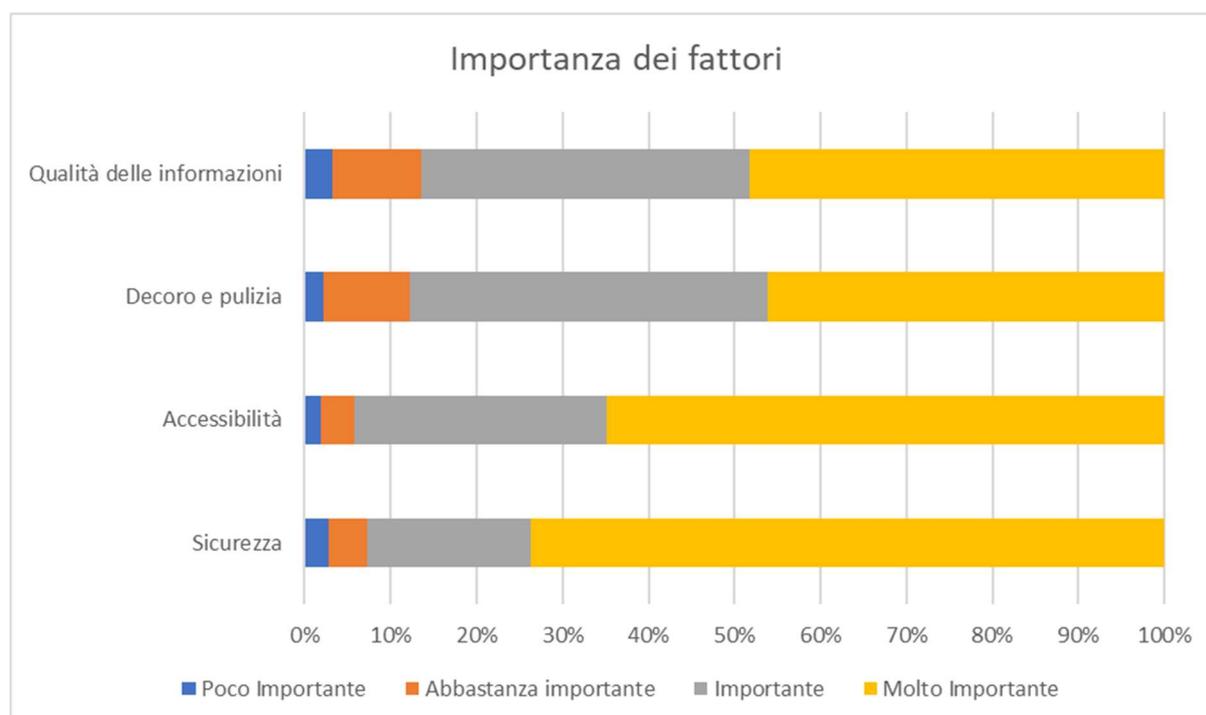
Come già esposto in precedenza la sezione 2 risulta composta da un'unica domanda, che è stata formulata in modo da permettere agli intervistati di esprimere una classificazione sull'importanza che ogni area riveste per il Cliente nel giudicare la propria esperienza con "Firenze Parcheggi S.p.A."

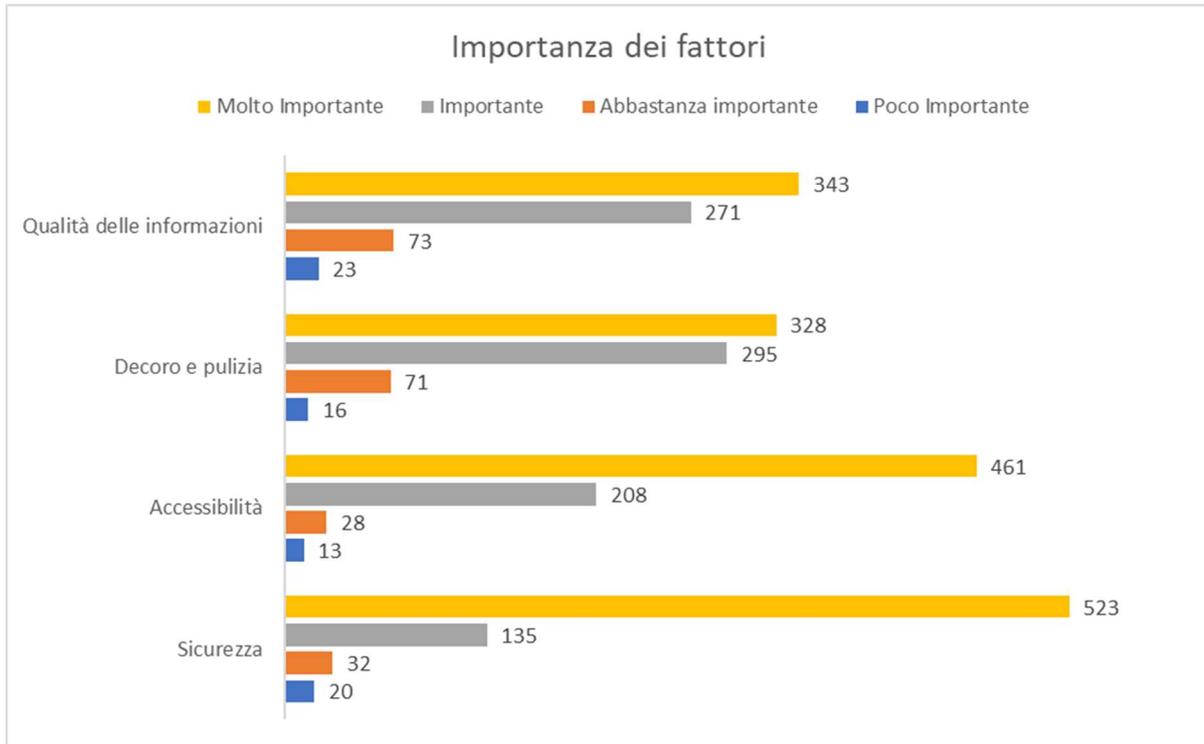
I fattori che il campione intervistato doveva classificare in base all'importanza erano i seguenti:

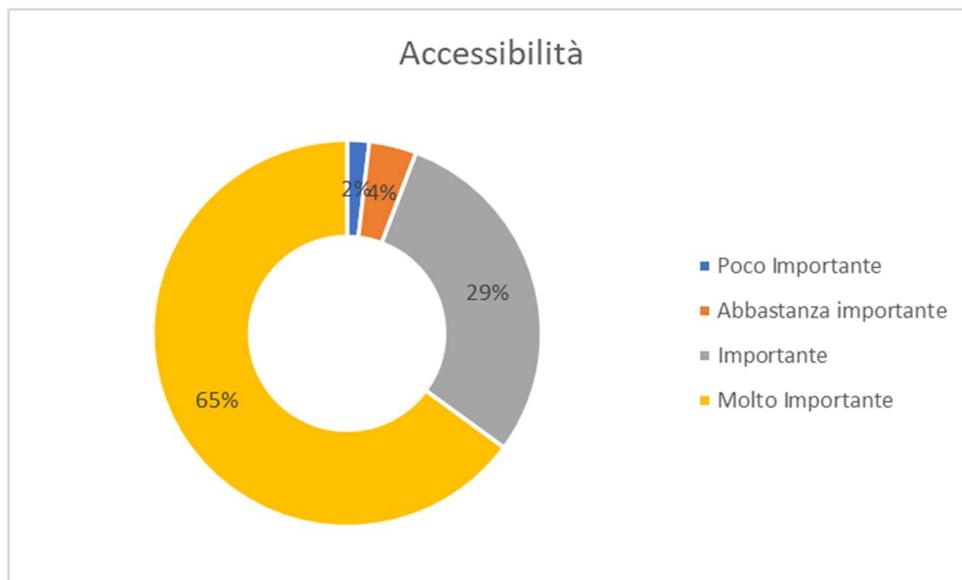
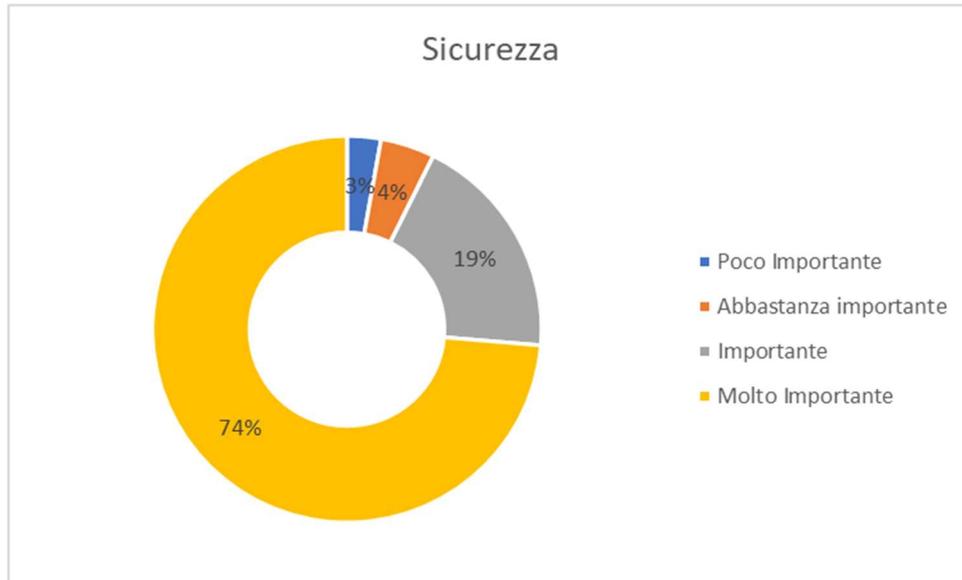
- Sicurezza;
- Accessibilità;
- Pulizia e Decoro;
- Qualità delle informazioni;

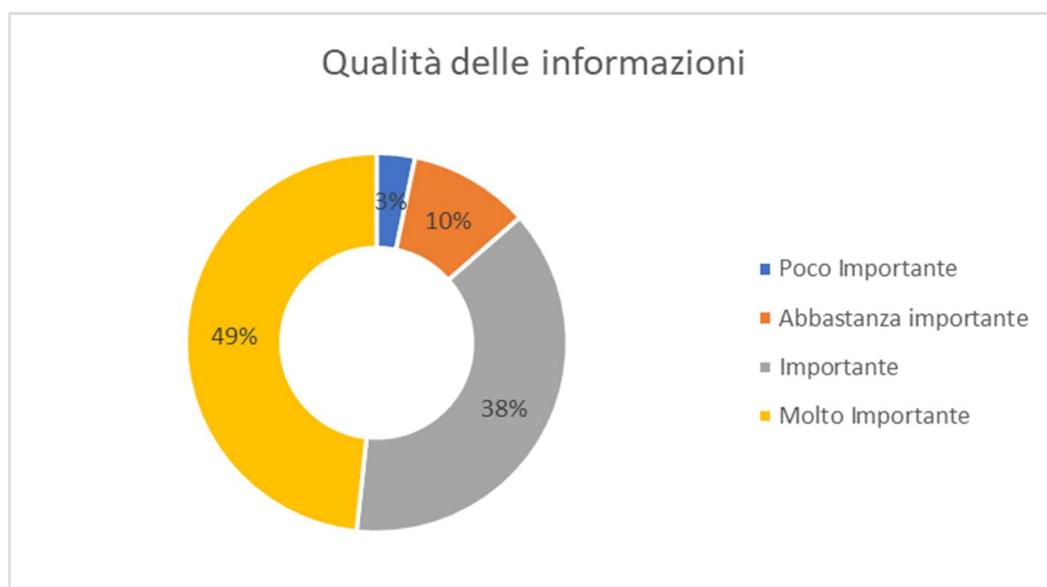
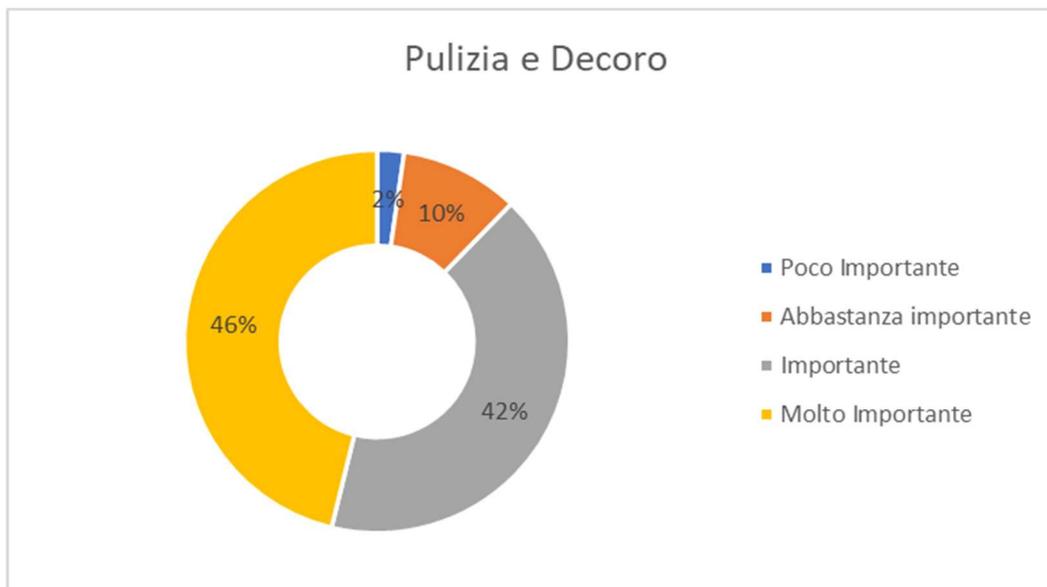
Dalle risposte ottenute questionari di customer satisfaction compilati dal campione intervistato, dove ogni Cliente ha espresso una personale valutazione, è stato possibile definire una graduatoria tra i diversi fattori.

Tale indicazione risulta così composta sia in termini percentuali che numerici:









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.

Fattore di indagine	2024	2025	Variazione
<i>Soddisfazione complessiva</i>	88%	85%	-3%
<i>Sicurezza</i>	78%	93%	15%
<i>Segnaletica di gestione (uscite casse ascensori)</i>	81%	78%	-3%
<i>Funzionalità</i>	82%	83%	1%
<i>Pulizia e decoro</i>	77%	75%	-2%
<i>Qualità delle informazioni</i>	76%	78%	2%
<i>Cortesìa e disponibilità del personale</i>	89%	85%	-4%
<i>Competenza del personale</i>	87%	86%	-1%
<i>Capacità di ascolto e velocità di risoluzione problemi</i>	87%	82%	-5%
<i>Visibilità e chiarezza segnaletica tariffe/regolamenti</i>	79%	78%	-1%
<i>Filodiffusione</i>	72%	73%	1%
<i>Illuminazione parcheggi</i>	82%	84%	2%
<i>Media delle percentuali</i>	82%	82%	-