Direzione Servizi Territoriali Integrati
Servizio Statistica e Toponomastica

Il Contact Center 055055

A cura di

Francesca Crescioli, Ufficio Statistica Comune di Firenze
Arch. Lucia di Iasio, SILFI s.p.a.

SOMMARIO

Premessa

Il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino, gestito da Silfi spa, in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica. Il servizio ad oggi è attivo nei Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Tavarnelle, Fiesole, Firenze, San Casciano Val di Pesa, Scandicci e Sesto Fiorentino. Il contact center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1°livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello). Costituisce da 16 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative. Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il 1° e 2° livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate. Tutti i contatti con i cittadini vengono tracciati su un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), gestito e manutenuto da Silfi, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi. Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 350.000 contatti l'anno. Nel 90% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Il 2020 è stato un anno anomalo a causa dell'emergenza COVID-19 e delle misure restrittive messe in atto per contenerla; ciò ha avuto un forte impatto sul servizio 055055 in ambito organizzativo, procedurale e di gestione dei contatti (oltre 455.000 contatti gestiti, tipologia di informazioni richieste e fonti informative per reperirle diversificate ed in continuo aggiornamento, uffici dei Comuni aperti al pubblico solo su prenotazione con incremento delle prenotazioni di + 166% rispetto al 2019, ecc).

Il Centro Servizi Multicanale di Silfi in collaborazione con i Comuni aderenti allo 055055 ha messo in campo una serie di azioni per continuare a garantire un servizio di qualità ai cittadini.

Gli sforzi sostenuti e la collaborazione da parte di tutti sono stati apprezzati da chi utilizza lo 055055 che ha dato una valutazione molto positiva del servizio che va dall''83% all'89%.

Il contact center 055055 rappresenta un'eccellenza ed un'esperienza consolidata e molto apprezzata nel territorio fiorentino, grazie al lavoro quotidiano e sinergico di una nutrita squadra di persone che ogni giorno, con passione, impegno e dedizione, si prende in carico le richieste dei cittadini; in particolare, gli operatori di I livello del servizio 055055, i referenti dei Comuni aderenti che fanno da raccordo tra contact center e uffici e lo staff del Centro Servizi Multicanale di Silfi.

L'indagine di citizen satisfaction, commissionata annualmente da Silfi, ha l'obiettivo di verificare e monitorare la percezione della qualità del servizio 055055 e la soddisfazione dei cittadini che lo hanno utilizzato, per coglierne i punti di forza e gli elementi di attenzione, i margini di miglioramento e possibili sviluppi ulteriori.

Essa fa parte di un piano di qualità più ampio e articolato che Silfi adotta per monitorare le performance degli operatori di I livello e garantire elevati standard di efficienza e qualità del servizio.

Sintesi dei risultati

Di seguito i principali risultati:

- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (56,8%).
- Il 68,2% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 25,7% almeno una volta al mese e il restante 6,1% almeno una volta a settimana.
- Il 67,8% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 17,2% minima, l'11,9% un po' troppo lunga e il 3,1% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'86,0% al 90,5%.
- Nel 64,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 23,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 7,2% a volte e solamente nel 4,8% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- L'89,8% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 6,7% quasi sempre, il 2,0% a volte e l'1,5% non lo ha valutato positivamente.
- Il 64,1% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,1% ha dovuto telefonare più volte, il 14,4% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 6,5% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 47,1% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano affidabili, il 41,8% complete e consistenti mentre l'11,2% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- Oltre il 90,0% degli intervistati (90,4%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.
- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (94,2%), per segnalazioni (83,9%), per informazioni personalizzate (76,5%), per reclami e lamentele (74,6%) e per le prenotazioni (74,0%).
- La live chat è stata utilizzata dall'8,9% degli intervistati, di questi il 76,4% ne ha dato un giudizio positivo.
- L'84,3% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

Descrizione dell'indagine

Gli obiettivi

Il Contact Center 055055 rappresenta ormai da anni per le Amministrazioni aderenti un punto di riferimento qualificato e aggiornato di contatto con i cittadini.

La misurazione della qualità del servizio è fondamentale e strategica, poiché consente di verificare e monitorare negli anni il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dai cittadini, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

Con questa rilevazione, si è voluto valutare l'attuale grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti del Contact Center 055055 per coglierne i punti di forza e le criticità, i margini di miglioramento e le opportunità di ulteriore sviluppo.

Gli aspetti sul servizio principalmente analizzati sono tre:

Relazionale: rapporto tra utenti e operatori (cortesia, competenza, disponibilità degli operatori); Funzionale: tempo di attesa per parlare con l'operatore, capacità di risolvere il problema al primo contatto, chiarezza delle risposte fornite; Operativo: facilità di accesso al servizio, adeguatezza orari del servizio, facilità di trovare il numero di telefono del Contact Center o di avere informazioni.

Di grande utilità risulta essere anche il confronto con l'indagine del 2018 e 2019, in quanto consente di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati. Dal confronto delle tre indagini emerge un dato molto interessante, ovvero che la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta, anzi nell'ultima indagine è addirittura cresciuta di circa 5 punti percentuali rispetto al 2018 e di oltre 3 punti percentuale rispetto al 2019.

Ciò vuol dire che nonostante l'anno 2020 sia stato un anno molto difficile per lo 055055 a causa del COVID-19 gli utenti lo hanno molto apprezzato per essere stato un canale di informazione e comunicazione con gli uffici della PA sempre attivo, disponibile, aggiornato e affidabile.

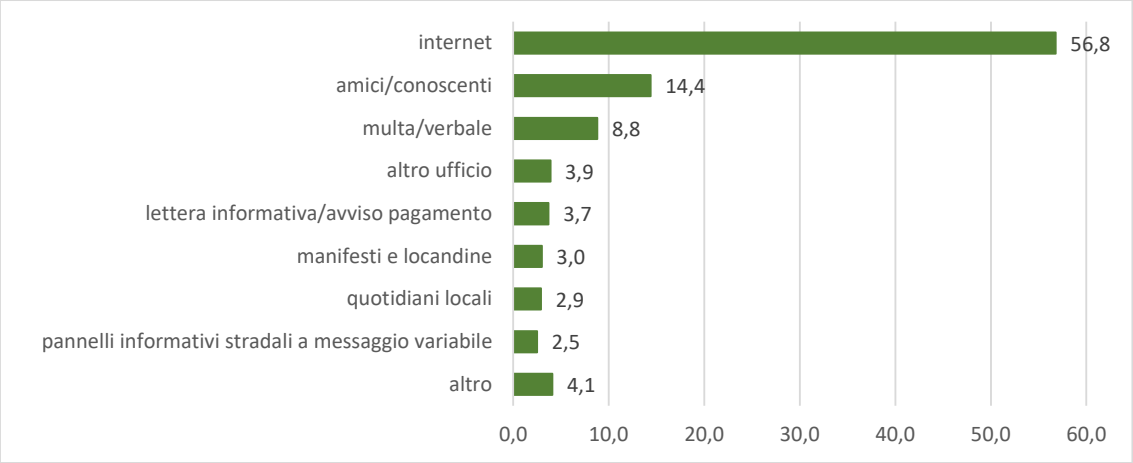
Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 9 al 19 dicembre 2020, utilizzando la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing): l'intervista, strutturata attraverso un questionario, è stata condotta telefonicamente da un intervistatore che ha gestito il colloquio, ponendo le domande e registrando le risposte sul computer. Tale metodo oltre a garantire maggior riservatezza all'intervistato, consente il controllo dell'andamento dell'intervista riducendo il margine di errore, rende più veloci le successive operazioni di elaborazione dei dati e permette di contenere i costi raggiungendo rapidamente le persone in vaste aree geografiche. L'impostazione, la definizione degli obbiettivi di rilevazione ed il coordinamento dell'indagine sono stati curati dal Centro Servizi Multicanali di Silfi spa, mentre l'elaborazione dei dati e la redazione del rapporto finale sono stati prodotti grazie al contributo dell'Ufficio Statistica del Comune di Firenze. La lista degli utenti da intervistare è stata fornita dal Centro Servizi Multicanali di Silfi spa ed era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 nei tre mesi precedenti l'indagine e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Sono state effettuate 1.003 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

I risultati

La prima domanda posta agli utenti intervistati è finalizzata a conoscere quali sono i canali tramite cui sono venuti a conoscenza del servizio. La domanda prevede la possibilità di scegliere tra una serie di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. I canali principali attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (56,8%) e amici e conoscenti (14,4%), seguiti da multa/verbale (8,8%). Percentuali inferiori si registrano per altri uffici comunali (3,9%), lettere informative/avvisi pagamento imposte comunali (3,7%), manifesti e locandine (3,0%), quotidiani locali (2,9%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (2,5%). Il grafico 1 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2019 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, in crescita di ben 15,8 punti percentuali.

Grafico 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center.



Indipendentemente dal genere del rispondente si nota che i canali principali attraverso cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 55,8%, femmine 57,9%), e amici e conoscenti (maschi 13,5%, femmine 15,3%), seguiti da multe/verbali (maschi 10,6%, femmine 6,8%).

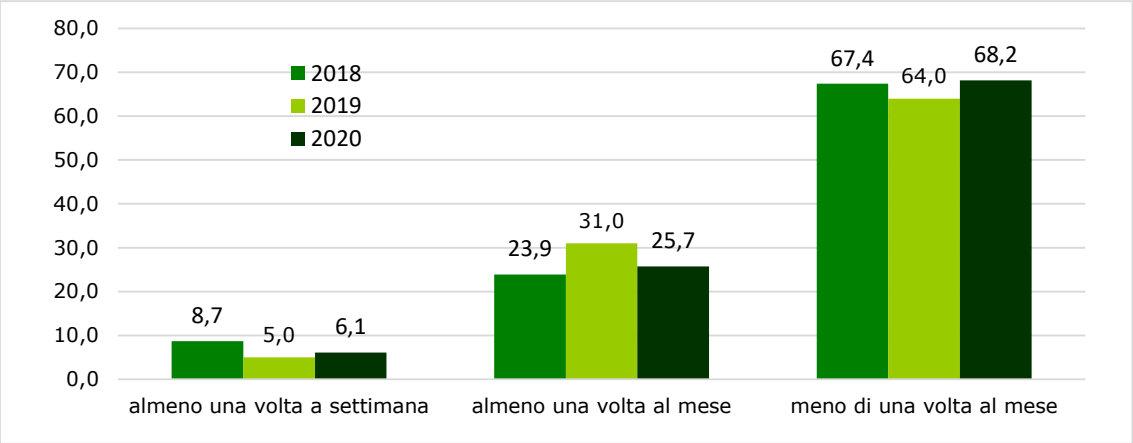
Dalla tabella 1 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) il canale internet raggiunge quote superiori alla media (71,4% e 62,7% rispettivamente contro la media del 56,8%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (21,3% contro 14,4% di media).

Tabella 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
internet	55,8	57,9	71,4	62,7	41,4	56,8
multa/verbale	10,6	6,8	5,4	9,9	7,0	8,8
amici conoscenti	13,5	15,3	14,3	11,5	21,3	14,4
manifesti e locandine	2,5	3,5	5,4	2,6	3,7	3,0
quotidiani locali	3,9	1,9	1,8	2,5	4,5	2,9
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	1,7	3,3	0,0	1,8	5,3	2,5
lettera informativa/avviso pagamento	3,9	3,5	1,8	3,3	3,3	3,7
altro ufficio	3,5	4,3	0,0	3,3	7,0	3,9
altro	4,6	3,5	0,0	2,4	6,5	4,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

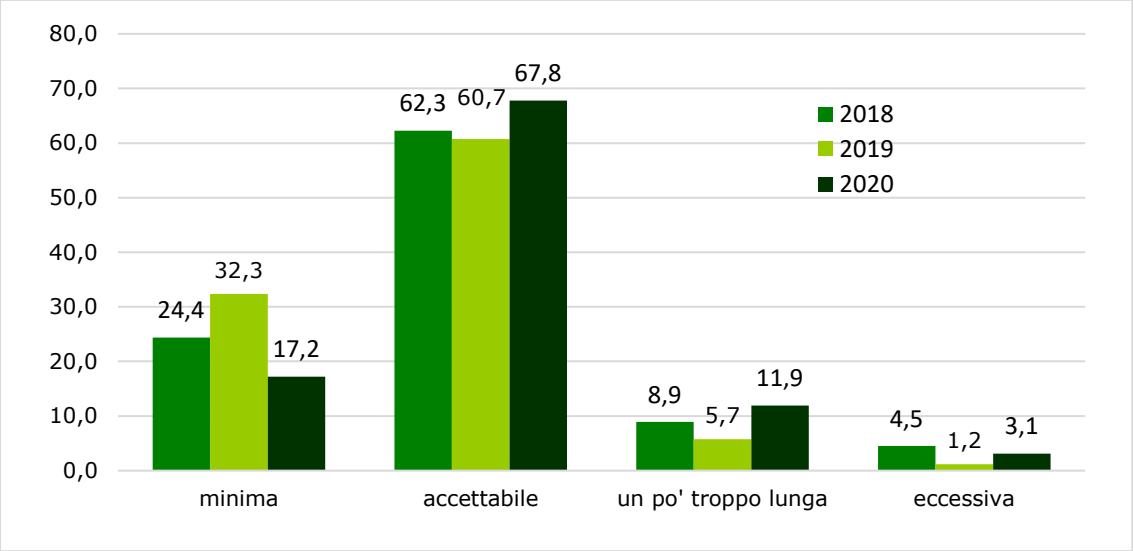
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 68,2%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 25,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 6,1% almeno una volta a settimana.
Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva un aumento della quota di coloro che utilizzano meno frequentemente il Contact Center (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista. Anni 2018, 2019 e 2020



Il questionario richiede successivamente la valutazione di alcuni aspetti relativi al servizio, a partire dall'attesa prima di avere una risposta da parte dell'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e, osservando nel dettaglio, il 17,2% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 67,8% accettabile, l'11,9% un po' troppo lungo e il 3,1% eccessivo (cfr Grafico 3). Rispetto all'anno precedente i tempi di attesa si sono dilatati tornando quasi sui livelli del 2018.

Grafico 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore. Anni 2018, 2019 e 2020.



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione dell'operatore: agli utenti è stato richiesto di esprimere un giudizio tramite una scala di quattro livelli (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente), relativamente a cortesia, disponibilità e professionalità dell'operatore incaricato della telefonata. Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono oltre l'85,0% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 4). Le valutazioni ottime rilevano percentuali più elevate a scapito del 'buono' rispetto al 2019 e nel complesso la somma delle valutazioni positive è in leggera crescita (cfr. Grafico 4a).

Grafico 4 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori.

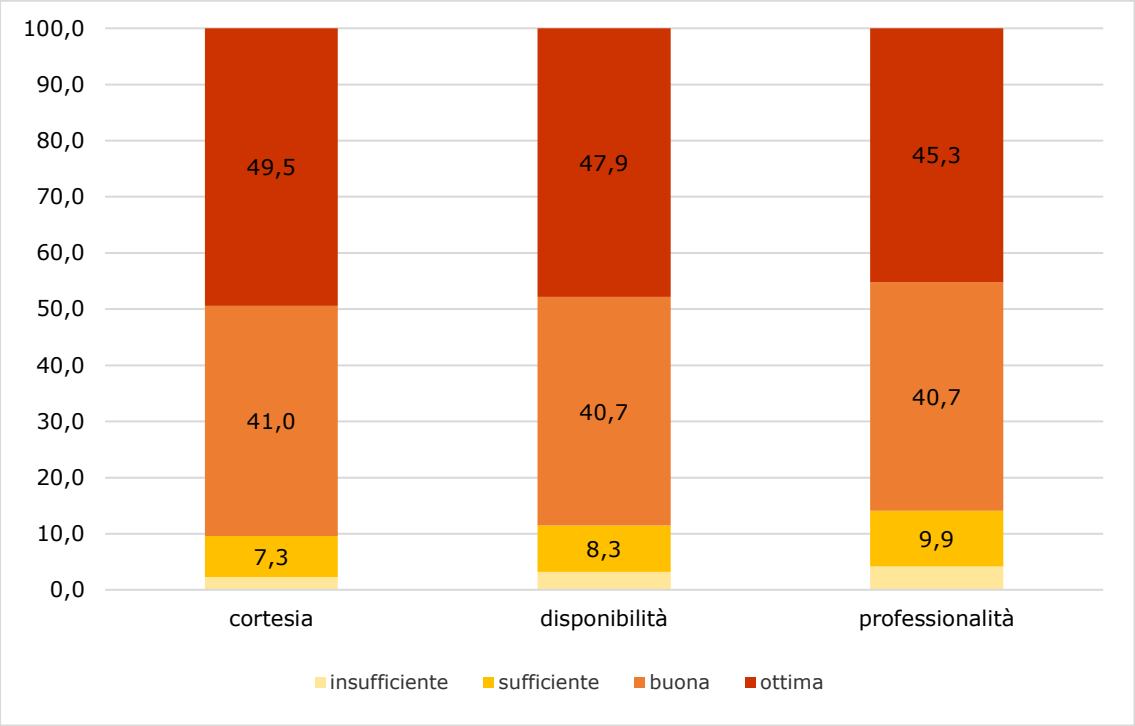
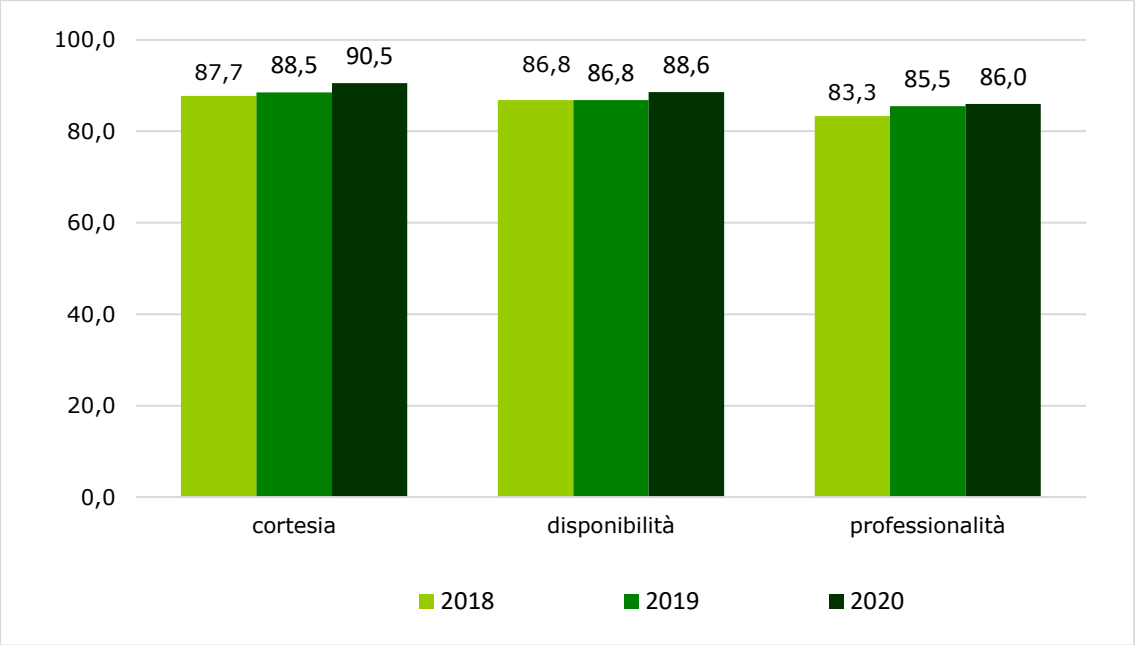


Grafico 4a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori. Anni 2018, 2019 e 2020.



Relativamente all'atteggiamento tenuto degli operatori durante la telefonata, viene chiesto di valutare in che modo si sono confrontati con l'utente e, in modo particolare, se hanno posto delle domande per comprendere meglio le richieste.
Le risposte ottenute hanno portato ai seguenti risultati: nel 64,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 23,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 7,2% a volte, e per il restante 4,8% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 5). La situazione si conferma sostanzialmente stabile rispetto al 2019 con un aumento delle percentuali dei casi in cui è stato necessario porre domande per comprendere meglio il problema (23,1% quasi sempre e 7,2% a volte) e una lieve diminuzione dei casi in cui l'operatore ha individuato subito il problema.

Un altro aspetto che è stato richiesto di valutare è quello dell'utilizzo di un linguaggio efficace e comprensibile da parte dell'operatore. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. L'89,8% dei rispondenti ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 6,7% quasi sempre, il 2,0% a volte e l'1,5% mai (cfr. Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.
Si osserva uno scostamento minimo rispetto alle valutazioni del 2019 (cfr. grafico 6).

Grafico 5 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema. Anni 2018, 2019 e 2020.

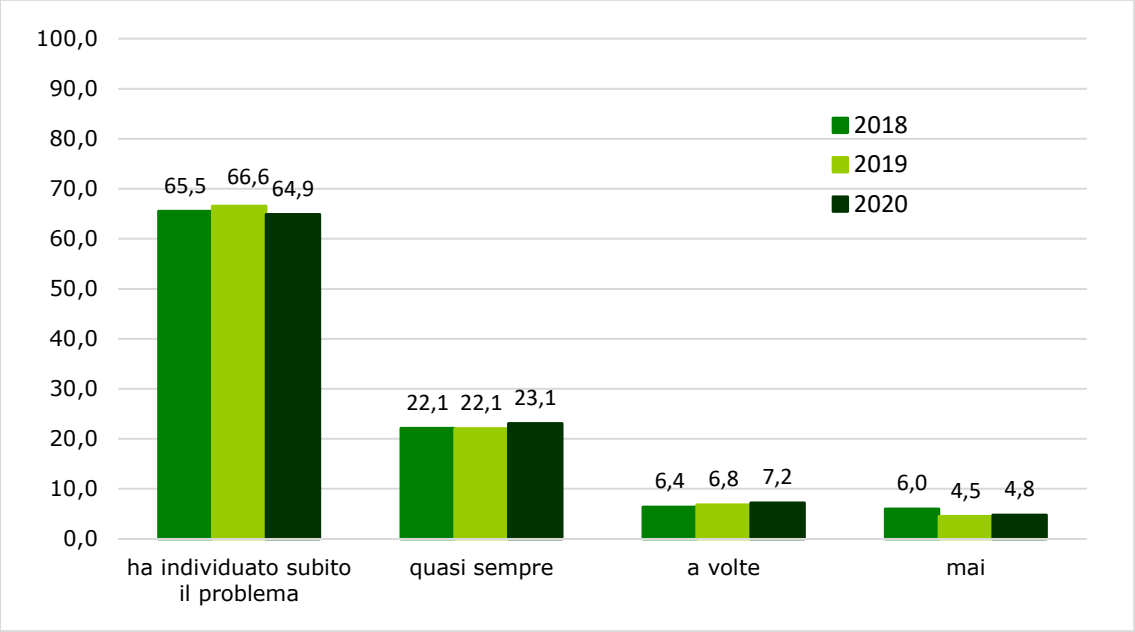
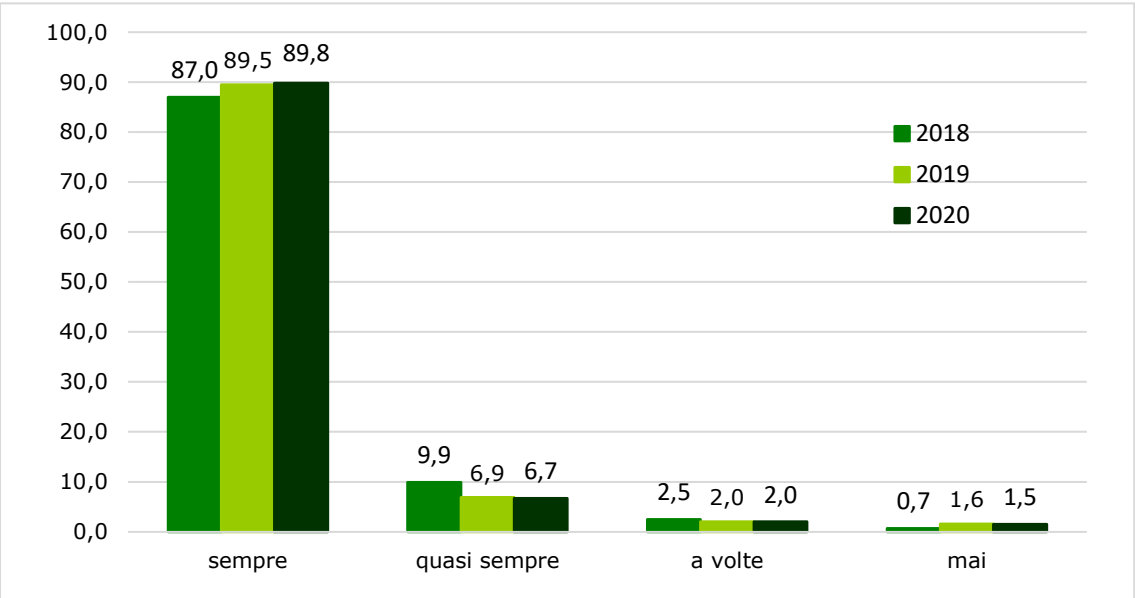


Grafico 6 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori. Anni 2018, 2019 e 2020.

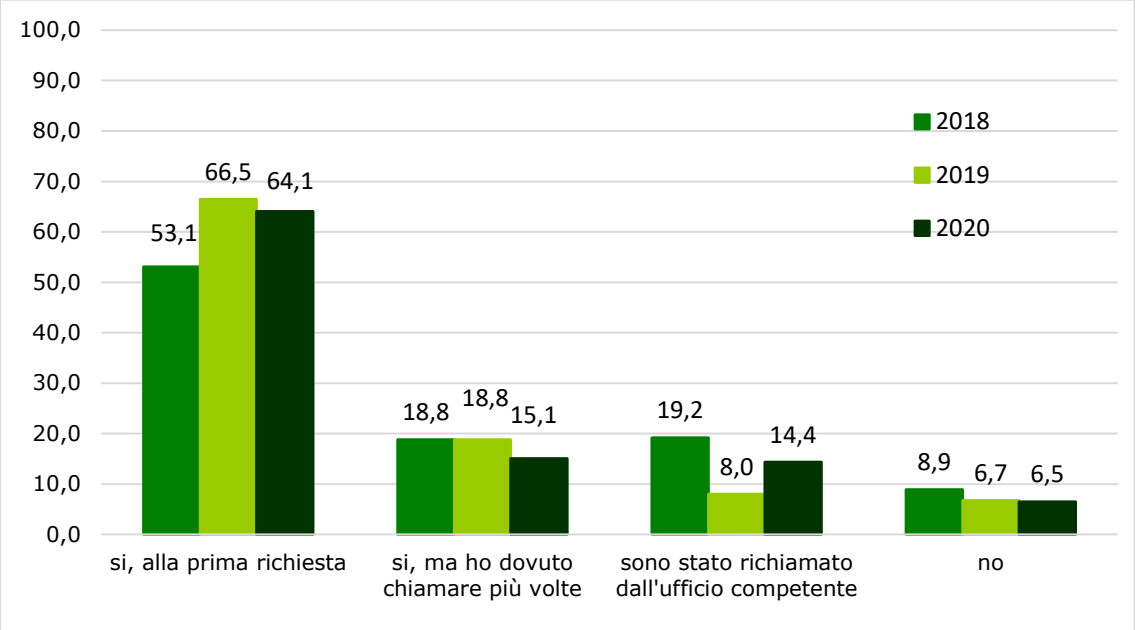


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 64,1% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 15,1% di aver dovuto chiamare più volte, i 14,4% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 6,5% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi mostrano un quadro simile a quello dello scorso anno: si evidenzia un lieve calo per gli utenti che hanno

ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (-2,4 punti percentuali) e dei casi in cui gli utenti hanno dovuto chiamare più volte il Contact Center (-3,7 punti percentuali) mentre cresce la quota di coloro che sono stati richiamati dall'ufficio competente (+6,4%). Invariata la percentuale dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (-0,2 punti percentuali - cfr. Grafico 7).

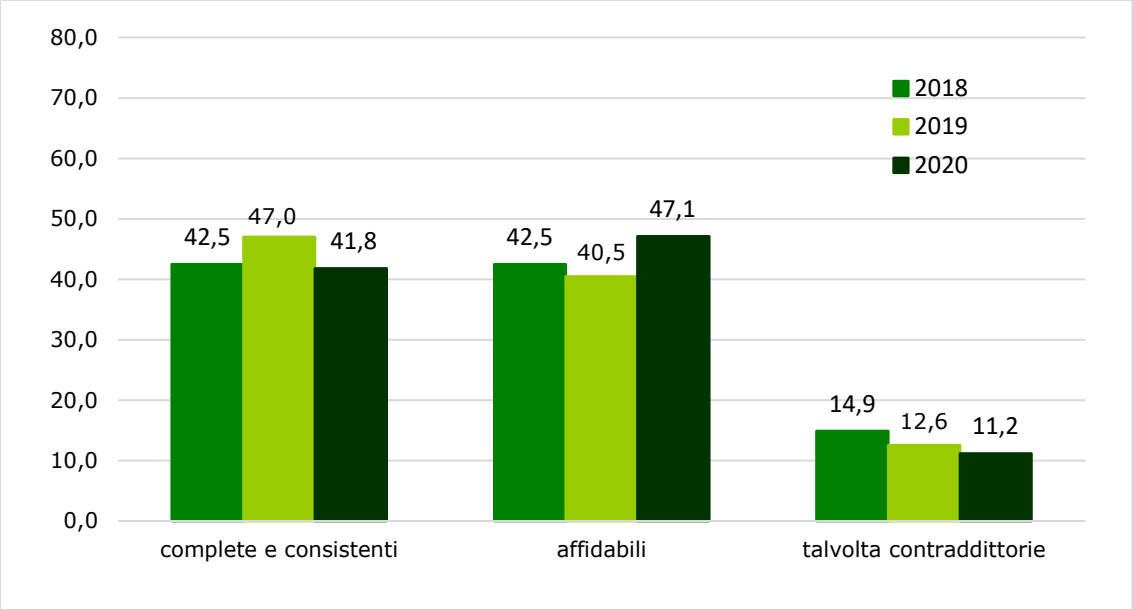
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 68,8% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 18,8% solo parzialmente e il restante 12,5% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste, registrando un complessivo miglioramento rispetto al 2019. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 51,0% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 41,1% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 7,9% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse. Anche in questo caso si riscontra un miglioramento rispetto all'anno precedente con un dimezzamento della percentuale di cloro che rilevano incoerenza nelle risposte di operatori diversi.

Grafico 7 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente. Anni 2018, 2019 e 2020.



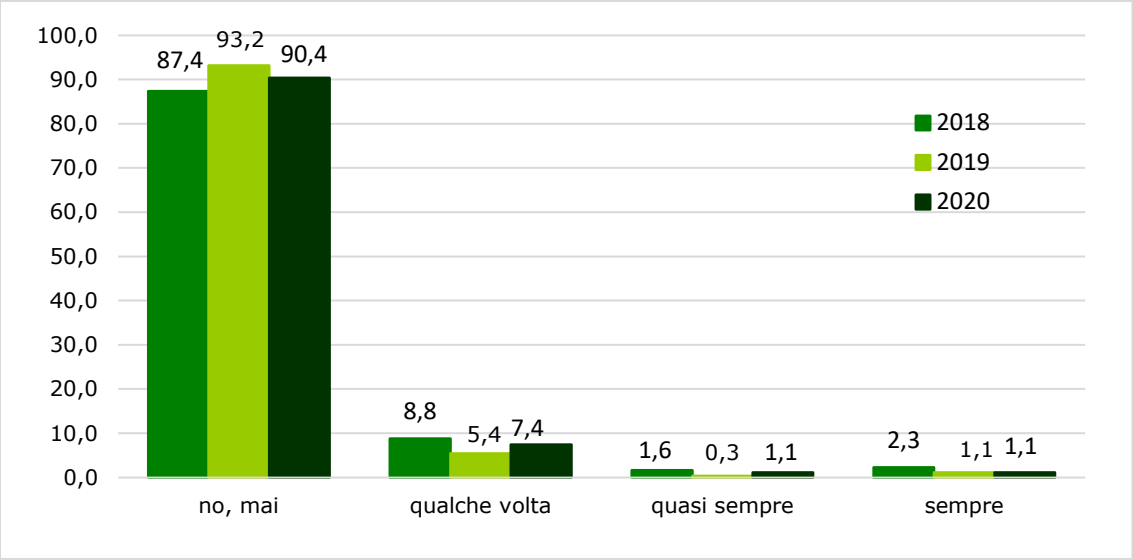
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 41,8% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 47,1% le ritiene affidabili, mentre l'11,2% le ritiene talvolta contraddittorie. Rispetto agli anni scorsi cresce l'affidabilità a scapito della completezza e consistenza e continua a diminuire la contraddittorietà (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - Qualità delle informazioni ricevute. Anni 2018, 2019 e 2020



Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle indicazioni fornite dagli operatori. La grande maggioranza degli intervistati (90,4%), ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni ricevute dal Contact Center. Questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nelle precedenti occasioni d'indagine (cfr. Grafico 9).

Grafico 9 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali. Anni 2018, 2019 e 2020



A circa tre anni dall'attivazione della live chat, accessibile dall'Area Servizi della rete civica del Comune di Firenze anche da smartphone, è stato chiesto il livello di utilizzo e una eventuale valutazione del servizio. La live chat permette di entrare in contatto con le operatrici e gli operatori dello 055055 e di ricevere informazioni e assistenza di primo livello non solo sui servizi del Comune ma anche delle aziende cittadine di servizi pubblici. Nelle ore di copertura del servizio (8-20 lunedì-sabato) la chat è attiva con operatori "reali" dall'altra parte, nei restanti orari sarà possibile comunque inviare un messaggio cui seguirà risposta via e-mail.
Risulta che l'8,9% degli intervistati abbia utilizzato la chat, in crescita di 3,5 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Di questi, il 76,4% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). Coloro che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di non aver risolto il loro problema.

Tabella 2 – Utilizzo live chat.

	N	%
Sì	89	8,9
No	914	91,1
Totale	1.003	100,0

Tabella 3 - Valutazione live chat.

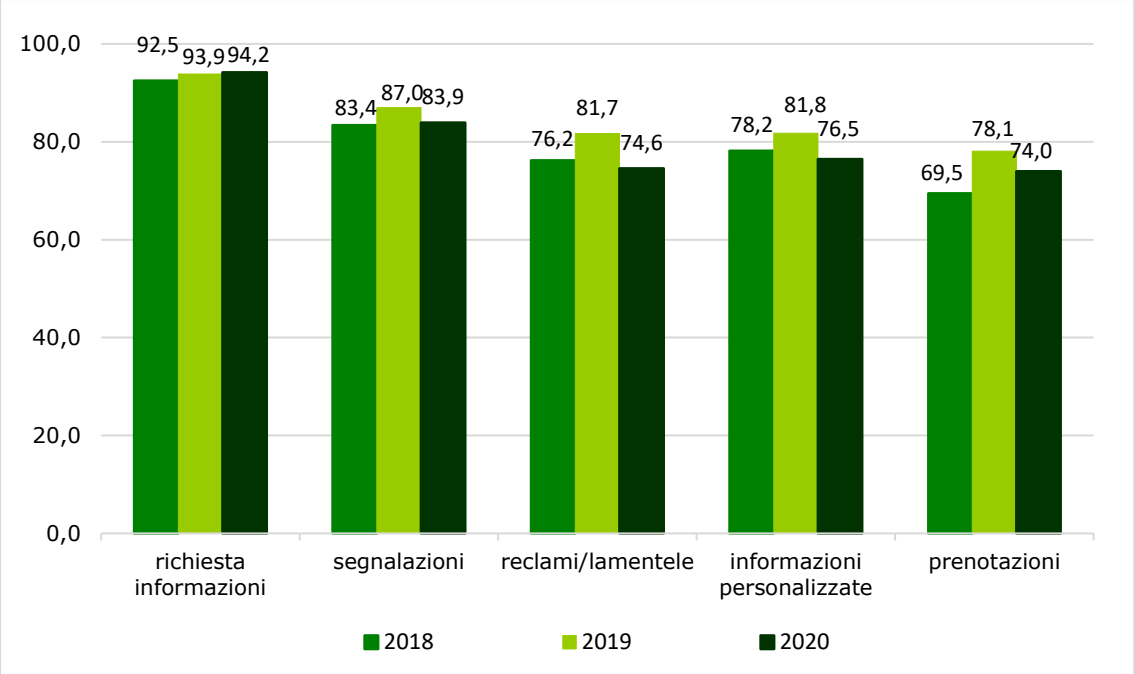
	N	%
Ottimo	18	20,2
Buono	50	56,2
Sufficiente	15	16,9
Insufficiente	6	6,7
Totale	89	100,0

Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (94,2%), per effettuare segnalazioni (83,9%), per inoltrare reclami e lamentele (74,6%), per richiedere informazioni personalizzate (76,5%) e per prendere prenotazioni (74,0%).

Osservando il grafico 10, che mette a confronto i risultati ottenuti nei differenti anni, si nota un leggero aumento della percezione di utilità per 'richiesta informazioni' mentre tutti gli altri aspetti (segnalazioni, reclami/lamentele, informazioni personalizzate e prenotazioni) registrano un calo tonando sui livelli del 2018.

Grafico 10 - Giudizio sull'utilità del Contact Center. Anni 2018, 2019 e 2020.



Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 4 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'84,3% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Tabella 4 - Valutazione complessiva del Contact center (% e % cumulate).

	%	% cumulata
Ottimo	34,9	34,9
Buono	49,5	84,3
Sufficiente	10,7	95,0
Insufficiente	5,0	100,0
Totale	100,0	-

Al termine del questionario viene presentato agli intervistati un quesito aperto volto ad ottenere eventuali suggerimenti per migliorare il servizio. Il 76,9% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 5.

Il 7,7% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale, il 4,5% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe, il 3,6% vorrebbe un miglioramento in generale del servizio, e il 2,6% propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti.

Tabella 5 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio.

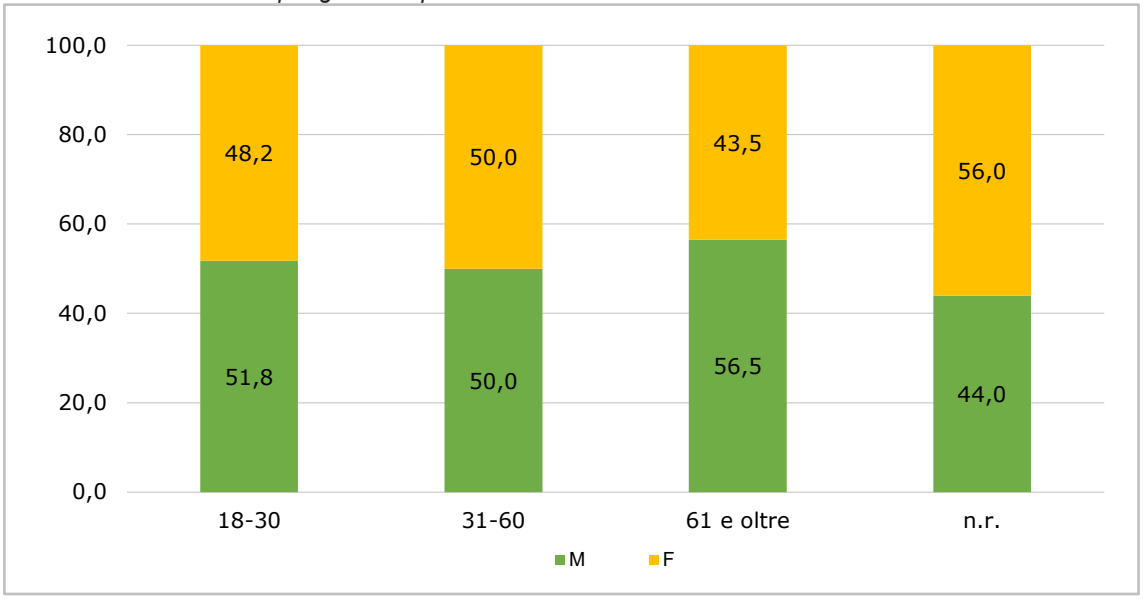
	%
Nessun suggerimento	76,9
Migliorare le tempistiche	4,5
Migliorare aspetto professionale/competenze operatore	7,7
Cittadino è ancora in attesa di risposte/problemi non risolti	2,5
Creare/migliorare collegamento diretto con gli uffici competenti	2,6
Migliorare/ampliare il servizio in generale	3,6
altro	2,2
Totale complessivo	100,0

Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche degli utenti che hanno partecipato all'indagine.

La popolazione intervistata è composta per il 48,4% da femmine e per il 51,6% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (65,8%), il 26,1% alla classe "61anni e oltre" e il 5,6% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 2,5%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che nella classe intermedia (31-60 anni) si ha la perfetta parità dei generi, mentre la classe degli ultrasessantenni è quella in cui la quota dei maschi è superiore alla media (56,5% vs 51,6% - cfr. Grafico 11).

Grafico 11 - Distribuzione per genere e per classe di età.



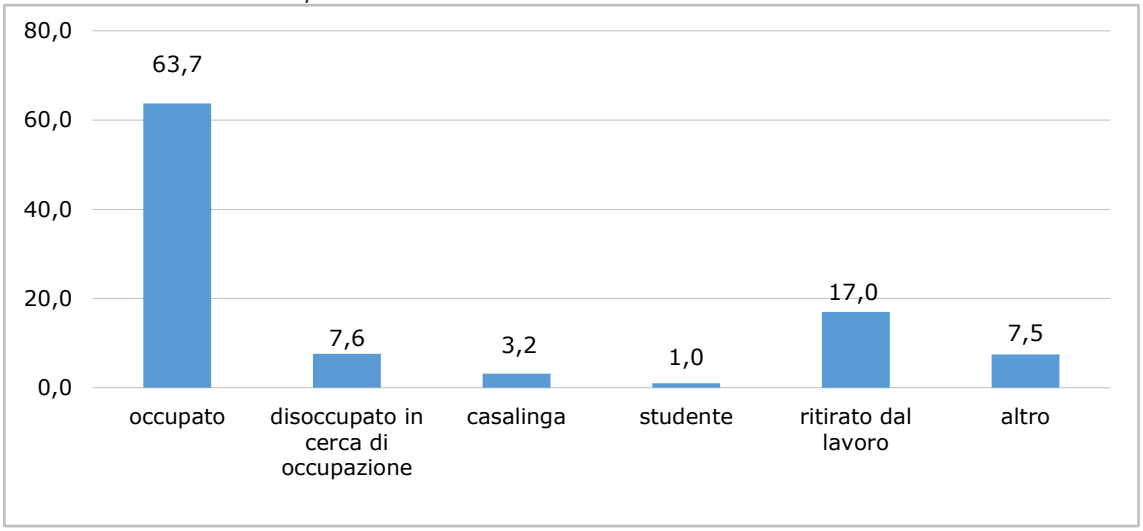
Il 30,8% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 42,9% è diplomato, il 17,9% ha la licenza media inferiore e il 2,1% il titolo elementare. La tabella 6 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

Tabella 6 - Distribuzione per genere e fascia di età del titolo di studio (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	n.r.	Totale
Diploma di Laurea	27,2	34,6	37,5	34,2	22,5	12,0	30,8
Diploma di scuola superiore	43,8	41,9	44,6	43,5	40,5	48,0	42,9
Licenza Media Inferiore	21,4	14,2	14,3	16,2	24,4	4,0	17,9
Licenza Elementare	1,7	2,5	0,0	0,3	7,3	0,0	2,1
Nessun titolo	0,0	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,1
n.r.	5,8	6,6	3,6	5,8	5,0	36,0	6,2
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

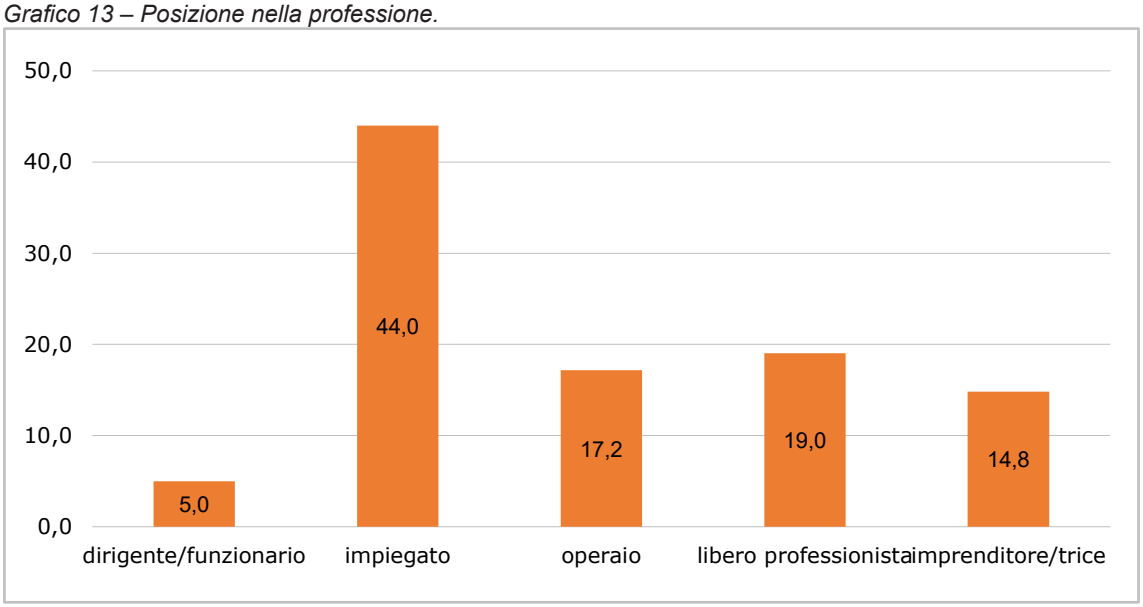
In merito alla condizione occupazionale il 63,7% degli intervistati si dichiara occupato, il 3,2% casalinga, il 7,6% in cerca di occupazione, l'1,0% studente e il 17,0% pensionato (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Condizione occupazionale.



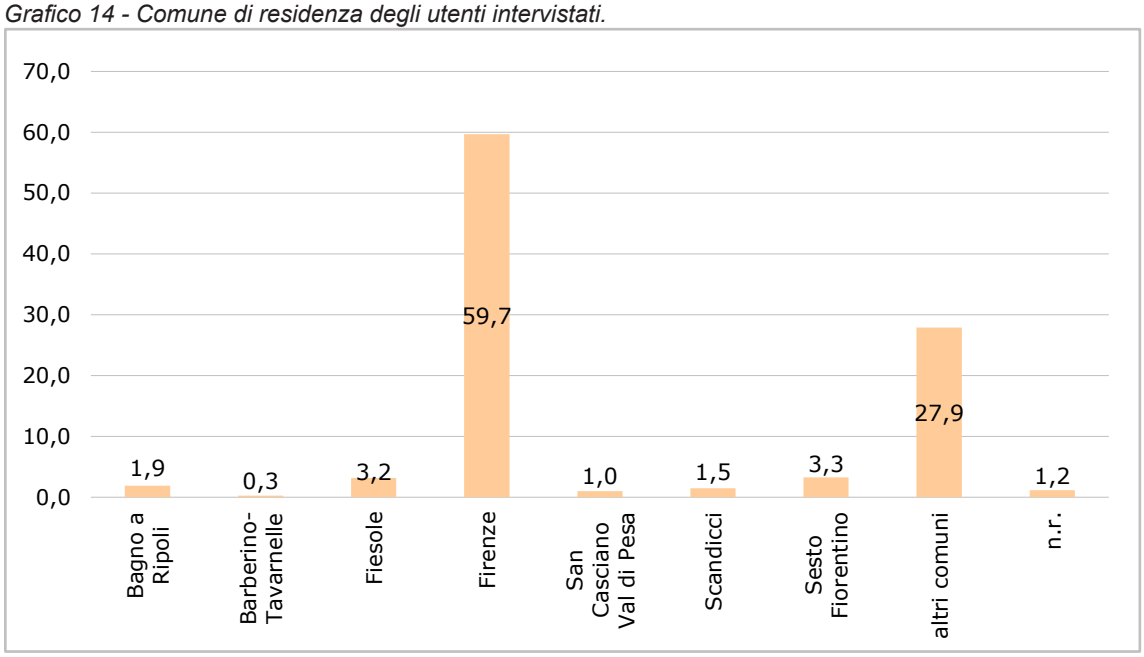
Poco meno della metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (44,0%); il 17,2% lavora come operaio, mentre il 19,0% lavora come libero professionista cui si aggiunge il 14,8% di imprenditori/trici (cfr. grafico 13).

Grafico 13 – Posizione nella professione.



Nell'ambito delle caratteristiche personali è stato richiesto all'intervistato di indicare il comune di residenza: sono stati esplicitati i comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo, mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono raggruppati nella modalità 'altri comuni'. Risulta che il 59,7% degli intervistati risiede a Firenze, il 3,3% a Sesto Fiorentino, il 3,2% a Fiesole, l'1,9% a Bagno a Ripoli, l'1,5% a Scandicci, l'1,0% a San Casciano Val di Pesa, e lo 0,3% a Barberino Tavarnelle; il 27,9% risiede in un altro comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 14).

Grafico 14 - Comune di residenza degli utenti intervistati.



Appendice

Questionario

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di Contact Center del Comune?
internet □
quotidiani locali □
radio □
manifesti e locandine □
pannelli informativi stradali a messaggio variabile □
amici/conoscenti □
altro (specificare)_____

2. Negli ultimi tre mesi, con quale frequenza ha contattato il Contact Center?
almeno 1 volta a settimana □
almeno 1 volta al mese □
meno di 1 volta al mese □

3. Come valuta la durata dell'attesa prima di parlare con un operatore?
minima □
accettabile □
un po' troppo lunga □
eccessiva □

4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

cortesia	ottima □	buona □	sufficiente □	insufficiente □
disponibilità	ottima □	buona □	sufficiente □	insufficiente □
professionalità	ottima □	buona □	sufficiente □	insufficiente □

5. Quando ha presentato un quesito, l'operatore ha cercato di comprendere meglio il problema ponendole delle domande?
ha individuato subito il problema □
quasi sempre □
a volte □
mai □

6. Il linguaggio usato dagli operatori è stato comprensibile e chiaro?
sempre □
quasi sempre □
a volte □
mai □

6.a Se ha risposto "no" o "a volte", indichi il motivo:
rispondono in modo generico □
usano un linguaggio eccessivamente tecnico □
altro:_____ □

7. Quando ha utilizzato il servizio di Contact Center ha avuto le informazioni di cui aveva bisogno?
si, alla prima richiesta □
si, ma ho dovuto richiamare più volte □
non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente □
no □

7.a (se è stato richiamato dall'ufficio competente) L'ufficio competente ha risolto il suo problema?
si □
no □
parzialmente □
7.b (se ha dovuto richiamare più volte) Ha riscontrato risposte diverse tra le risposte degli operatori sul medesimo quesito?
mai □
qualche volta □
sempre □

8. Ritiene che le informazioni ricevute dal Contact Center siano:
complete e consistenti □
affidabili □
talvolta contraddittorie □

9. Le è mai capitato di verificare, attraverso altri canali (ad es. il sito web, la stampa, le radio, la tv, gli sportelli, ecc.), che le informazioni ricevute dal Contact Center fossero errate?
no, mai □
qualche volta □
quasi sempre □
sempre □

10. Ritiene che il servizio di Contact Center sia uno strumento utile per:
informazioni: Si □ No □
segnalazioni Si □ No □
reclami/lamentele Si □ No □
informazioni personalizzate Si □ No □
prenotazioni Si □ No □
altro:_____ □

11. Ha mai utilizzato la chat del Comune? (la live chat è accessibile nell'area Servizi del sito del Comune di Firenze www.comune.fi.it)
si □
no □

12. (se ha utilizzato la chat) Come valuta il servizio di chat?
Ottimo □
Buono □
Sufficiente □
Insufficiente □

13. (se giudica insufficiente la chat) Indichi il motivo?
non ho ricevuto una risposta esaustiva alla mia richiesta □
ho avuto difficoltà a utilizzare la chat □

14.Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center
Ottimo □
Buono □
Sufficiente □
Insufficiente □

15. Suggerimenti per migliorare il servizio:

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center.

	N	%
internet	570	56,8
amici/conoscenti	144	14,4
multa/verbale	88	8,8
altro ufficio	39	3,9
Lettera informativa/avviso pagamento	37	3,7
manifesti e locandine	30	3,0
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	25	2,5
quotidiani locali	29	2,9
altro	41	4,1

Tabella 2 - Frequenza di utilizzo del servizio negli ultimi 3 mesi.

	N	%
Meno di una volta al mese	684	68,2
Almeno una volta al mese	258	25,7
Almeno una volta a settimana	61	6,1
Totale	1.003	100,0

Tabella 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore.

	N	%
Minima	173	17,2
Accettabile	680	67,8
Un po' troppo lunga	119	11,9
Eccessiva	31	3,1
Totale	1.003	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	496	49,5
Buona	411	41,0
Sufficiente	73	7,3
Insufficiente	23	2,3
Totale	1.003	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	480	47,9
Buona	408	40,7
Sufficiente	83	8,3
Insufficiente	32	3,2
Totale	1.003	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	454	45,3
Buona	408	40,7
Sufficiente	99	9,9
Insufficiente	42	4,2
Totale	1.003	100,0

Tabella 7 - L'operatore ha posto domande per comprendere il problema.

	N	%
Ha individuato subito il problema	651	64,9
Quasi Sempre	232	23,1
A volte	72	7,2
Mai	48	4,8
Totale	1.003	100,0

Tabella 8 – Chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato dagli operatori.

	N	%
Sempre	901	89,8
Quasi sempre	67	6,7
A volte	20	2,0
Mai	15	1,5
Totale	1.003	100,0

Tabella 9 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori: se MAI o A VOLTE, perché?

	N	%
Rispondono in modo generico	14	40,0
usano un linguaggio eccessivamente tecnico	3	8,6
usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente	5	14,3
altro	13	37,1
Totale	35	100,0

Tabella 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente.

	N	%
Si, alla prima richiesta	643	64,1
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	151	15,1
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	144	14,4
No	65	6,5
Totale	1.003	100,0

Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente.

	N	%
Si	99	68,8
No	18	12,5
Parzialmente	27	18,8
Totale	144	100,0

Tabella 12 – Ha riscontrato risposte diverse fra gli operatori del Contact Center: ha dovuto richiamare più volte.

	N	%
Mai	77	51,0
Qualche volta	62	41,1
Sempre	12	7,9
Totale	151	100,0

Tabella 13 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	419	41,8
Affidabili	472	47,1
Talvolta Contradditorie	112	11,2
Totale	1.003	100,0

Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	907	90,4
Qualche volta	74	7,4
Quasi Sempre	11	1,1
Sempre	11	1,1
Totale	1.003	100,0

Tabella 15 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	94,2	5,8	100,0
Segnalazione	83,9	16,1	100,0
Reclami/ Lamentele	74,6	25,4	100,0
Informazioni Personalizzate	76,5	23,5	100,0
Prenotazioni	74,0	26,0	100,0

Tabella 16 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	89	8,9
No	914	91,1
Totale	1.003	100,0

Tabella 17 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	18	20,2
Buono	50	56,2
Sufficiente	15	16,9
Insufficiente	6	6,7
Totale	89	100,0

Tabella 18 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	350	34,9	34,9
Buono	496	49,5	84,3
Sufficiente	107	10,7	95,0
Insufficiente	50	5,0	100,0
Totale	1.003	100,0	