

Direzione Servizi Territoriali Integrati  
Servizio Statistica e Toponomastica



# Bollettino mensile di statistica

n.87  
maggio  
2018





Sistema Statistico Nazionale  
*Comune di Firenze*  
*Ufficio Comunale di Statistica*



*Servizio statistica e toponomastica*  
Dirigente  
**Chiara Marunti**



Responsabile Alta Professionalità Statistica  
**Gianni Dugheri**

Hanno collaborato  
**Francesca Crescioli**  
**Massimiliano Sifone**  
**Luca Pini**

Impaginazione e composizione  
**Luca Pini**



<i>Presentazione</i> .....	5
<i>Popolazione</i> .....	7
<i>Economia</i> .....	11
<i>Ambiente e Territorio</i> .....	17
<i>Dati territoriali</i> .....	22
La statistica per la città	
<i>Il servizio di Contact Center 055 055 - Anno 2017</i> .....	25



*Il Bollettino di Statistica ha ripreso le pubblicazioni con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web. Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.*

*Questo mese vengono pubblicati i risultati dell'indagine sul gradimento del servizio di Contact Center 055055.*

*Il focus demografico di questo mese si concentra su un aspetto fortemente legato all'invecchiamento della popolazione e all'aumento della speranza di vita: l'incremento dei residenti centenari.*

*Vengono inoltre riproposte ogni mese alcune serie di tabelle demografiche comprensive di alcuni dati demografici previsionali per il comune e per la città metropolitana e di dati territoriali.*

*Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica. Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <http://statistica.fi.it>.*

*La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.*



## Popolazione

I residenti a Firenze al 30 aprile 2018 sono 377.303, di cui 61.081 stranieri (il 16,2%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 92 unità.

Il focus demografico di questo mese si concentra su un aspetto fortemente legato all'invecchiamento della popolazione e all'aumento della speranza di vita: l'incremento dei residenti centenari. I dati di Firenze riportati nella tabella 1 e nel grafico 1 mostrano come dal 2001 al 2017 il numero dei centenari sia fortemente cresciuto passando da 72 del 2001 a 173 alla fine del 2017, dopo avere toccato il massimo di 242 nel 2014. Dal 2017 al 2001 l'aumento percentuale della popolazione centenaria è stato di +140,3%.

Tabella 1 - Comune di Firenze. Residenti con età uguale o superiore ai 100 anni per genere dal 2001 al 2017

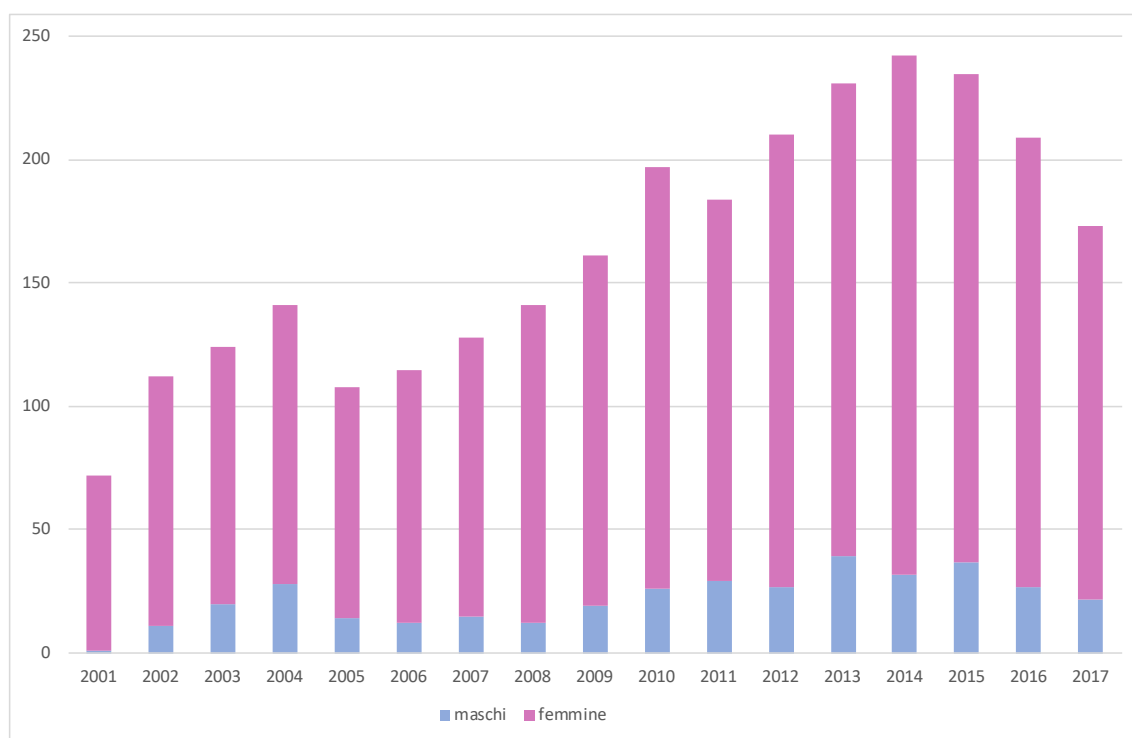
Anno	Maschi	Femmine	Totale
2001	1	71	72
2002	11	101	112
2003	20	104	124
2004	28	113	141
2005	14	94	108
2006	12	103	115
2007	15	113	128
2008	12	129	141
2009	19	142	161
2010	26	171	197
2011	29	155	184
2012	27	183	210
2013	39	192	231
2014	32	210	242
2015	37	198	235
2016	27	182	210
2017	22	151	173

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascuno degli anni indicati

Come è noto, le donne sono la maggioranza dei centenari, ma è da segnalare il forte incremento del numero degli uomini; nel 2001 era solo 1, alla fine del 2017 erano 22 dopo aver raggiunto il massimo nel 2013 con 39, con una crescita esponenziale. Crescono comunque moltissimo anche le donne centenarie che nel periodo considerato sono aumentate di +112,7%.

Firenze risulta essere una città caratterizzata da una presenza piuttosto forte di residenti con età maggiore o uguale a 100 anni. Riferendosi ai dati più recenti disponibili per tutti i comuni italiani (1 gennaio 2017) e limitando il confronto ai comuni capoluogo di regione (tabella 1), si può osservare come Firenze abbia il più alto numero di centenari per 10.000 residenti 5,5 insieme a Bologna; segue Genova con 5,4 e Aosta con 5,2. Il dato di Firenze è quasi doppio rispetto alla media italiana (2,9) e molto più elevato rispetto alla media toscana (3,5).

*Grafico 1 – Comune di Firenze. Residenti con età uguale o superiore ai 100 anni per genere dal 2001 al 2017*



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascuno degli anni indicati

Tra le città considerate, risulta piuttosto evidente come quelle del nord siano caratterizzate da un numero di centenari più elevato rispetto a quelle del sud, tra le quali solo Cagliari, quinta con 4,7 centenari ogni 10.000 residenti, presenta valori abbastanza alti. Tra le città del nord spicca il valore relativamente basso di Torino con 3,4 centenari per 10.000 residenti, comunque in linea con la media nazionale.

Va segnalato come Istat mostri particolare attenzione ai dati sui residenti con età maggiore o uguale a 100 anni e sottoponga a particolari controlli incrociati i dati demografici forniti dai comuni prima di validarli.



Tabella 2 – Numero di residenti con età maggiore o uguale a cento anni per Italia Toscana e comuni capoluogo di Regione e per genere al 1° gennaio 2017.

	Maschi centenari	Femmine Centenarie	Totale centenari	N° centenari per 10.000 residenti
Italia	2.911	14.719	17.630	2,9
Toscana	197	1.095	1.292	3,5
Bologna	38	176	214	5,5
Firenze	27	182	209	5,5
Genova	34	281	315	5,4
Aosta	4	14	18	5,2
Cagliari	13	59	72	4,7
Milano	79	532	611	4,5
Trento	7	41	48	4,1
Trieste	13	70	83	4,1
Venezia	11	94	105	4,0
Perugia	6	56	62	3,7
Bari	23	93	116	3,6
Campobasso	4	13	17	3,4
Roma	180	805	985	3,4
Napoli	76	255	331	3,4
Torino	55	244	299	3,4
Ancona	9	23	32	3,2
Bolzano	1	29	30	2,8
L'Aquila	4	14	18	2,6
Palermo	14	121	135	2,0
Catanzaro	2	14	16	1,8
Potenza	0	11	11	1,6

Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati Istat <http://demo.istat.it/>



## Prezzi al Consumo

Ad aprile, la variazione mensile è +0,6% mentre a marzo era +0,3%. La variazione annuale è +0,4% mentre a marzo era +0,8%.

A contribuire a questo dato sono state, rispetto al mese precedente, principalmente le variazioni registrate per le divisioni Prodotti alimentari e bevande analcoliche (+0,8%), Trasporti (+0,3%), Servizi ricettivi e di ristorazione (+4,5%) e Abitazione, acqua, elettricità e combustibili (-2,2%).

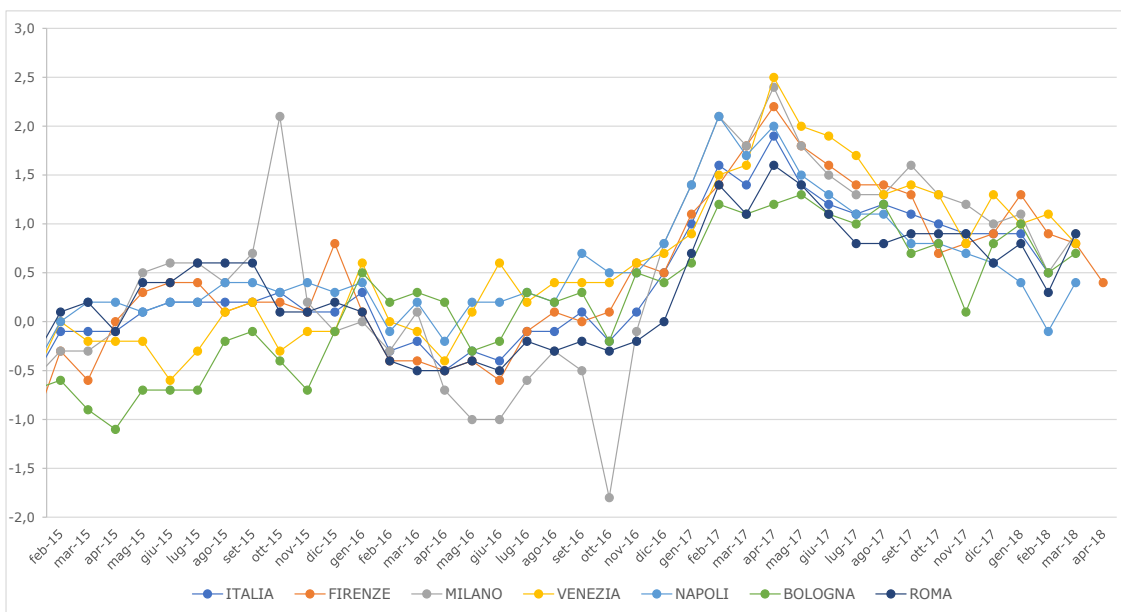
Nei Prodotti alimentari e bevande analcoliche, la variazione mensile è causata dagli aumenti delle carni (+0,5% rispetto al mese precedente, +2,2% su base annuale), di pane e cereali (+2,0% su base mensile) e la frutta (+2,3% rispetto al mese precedente). In diminuzione i vegetali (-1,0% rispetto al mese precedente, -0,5% su base annuale).

Nella divisione Trasporti sono in aumento i carburanti e lubrificanti per mezzi di trasporto privati (+1,2% rispetto al mese precedente, +2,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e il Trasporto aereo passeggeri (+0,8% su base mensile, -8,0% su base annuale). In diminuzione il trasporto passeggeri su rotaia (-0,4% rispetto al mese precedente).

Tra i Servizi ricettivi e di ristorazione sono in aumento i Servizi di alloggio (+18,4% rispetto al mese precedente e +0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente).

Nella divisione Abitazione, acqua, elettricità e combustibili sono in diminuzione l'energia elettrica (-5,9% rispetto al mese precedente, -0,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente) e il gas (-5,2% su base mensile, 2,3% su base annuale).

Grafico 3 - Variazione annuale indice dei prezzi al consumo per le principali città italiane e l'Italia



Fonte: elaborazione su dati Istat

## I prodotti per frequenza di acquisto<sup>1</sup>

*Il carrello della spesa:*

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori sono variati di +0,5% rispetto al mese precedente e di +1,7% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono variati di +0,8% rispetto a marzo 2018 mentre sono variati di 0,6% rispetto ad aprile 2017. I prezzi di quelli a bassa frequenza sono variati di -0,1% rispetto all'anno scorso mentre sono invariati rispetto al mese precedente.

*Indici dei prezzi al consumo nic, per prodotti a diversa frequenza di acquisto. Aprile 2018, variazioni percentuali (base 2010=100)*

Tipologia di prodotto	Aprile-18/Aprile-17	Aprile-18/Marzo-18
Alta frequenza	+1,7	+0,5
Media frequenza	-0,6	+0,8
Bassa frequenza	-0,1	+0,0
Indice generale	+0,4	+0,6

I beni, che pesano nel paniere per circa il 52%, hanno fatto registrare una variazione di +1,0% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 48%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +0,7%.

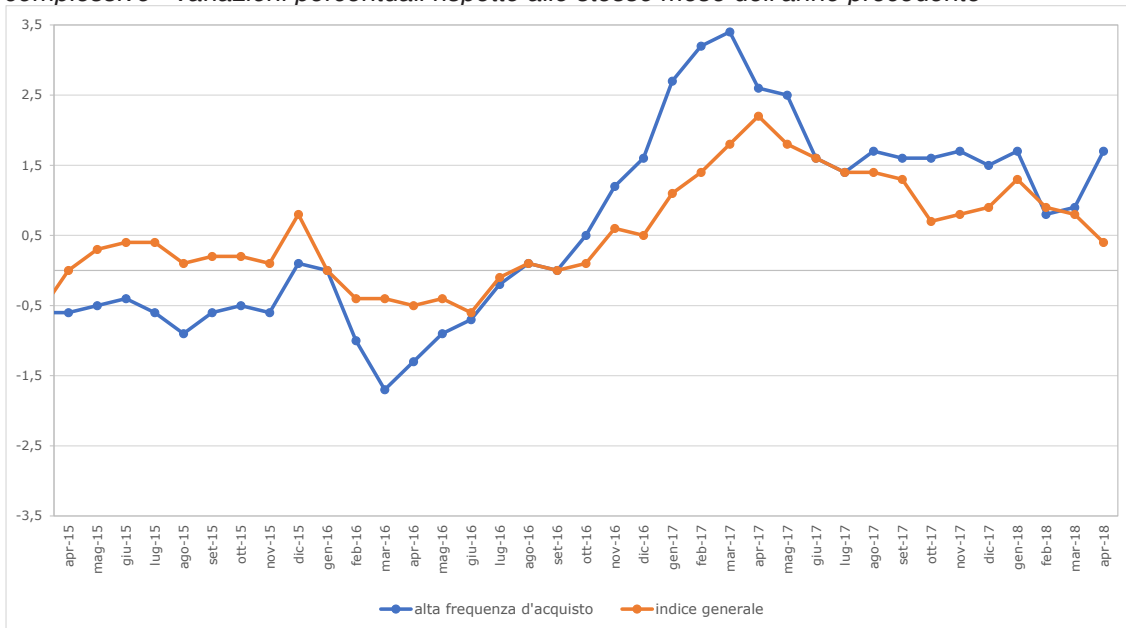
Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +1,6%. I beni energetici sono in aumento di +3,1% rispetto ad aprile 2017. I tabacchi fanno registrare una variazione +2,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione annuale pari a +0,7%. Ad aprile 2018 l'inflazione media nazionale è +0,5% su base annuale.

<sup>1</sup> I prodotti facenti parte del paniere Istat per il calcolo dell'indice NIC possono essere suddivisi, rispetto alla loro frequenza d'acquisto, in tre macro categorie:

- *Prodotti ad alta frequenza di acquisto: includono, oltre ai generi alimentari, le bevande alcoliche e analcoliche, i tabacchi, le spese per l'affitto, i beni non durevoli per la casa, i servizi per la pulizia e manutenzione della casa, i carburanti, i trasporti urbani, i giornali e i periodici, i servizi di ristorazione, le spese di assistenza.*
- *Prodotti a media frequenza di acquisto: comprendono, tra gli altri, le spese di abbigliamento, le tariffe elettriche e quelle relative all'acqua potabile e lo smaltimento dei rifiuti, i medicinali, i servizi medici e quelli dentistici, i trasporti stradali, ferroviari marittimi e aerei, i servizi postali e telefonici, i servizi ricreativi e culturali, i pacchetti vacanze, i libri, gli alberghi e gli altri servizi di alloggio.*
- *Prodotti a bassa frequenza di acquisto: comprendono gli elettrodomestici, i servizi ospedalieri, l'acquisto dei mezzi di trasporto, i servizi di trasloco, gli apparecchi audiovisivi, fotografici e informatici, gli articoli sportivi.*

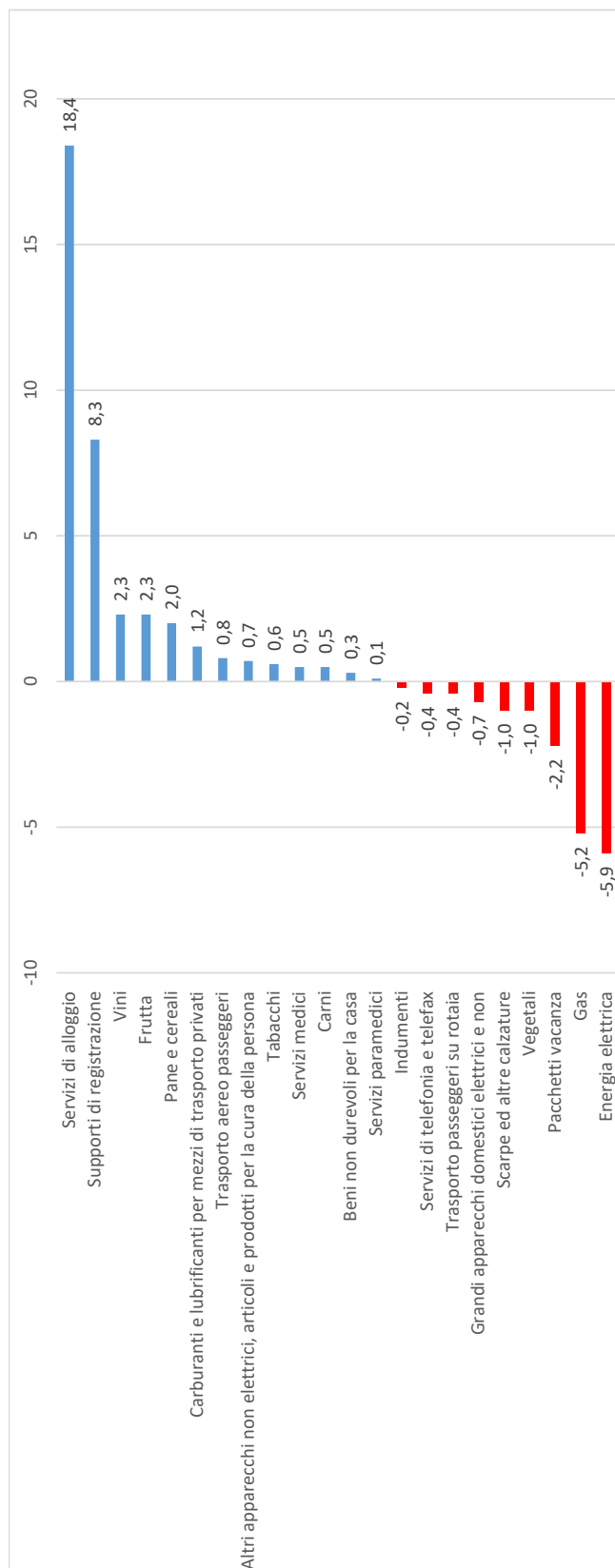
Grafico 4 - Indici dei prezzi al consumo NIC, per prodotti ad alta frequenza di acquisto e complessivo - variazioni percentuali rispetto allo stesso mese dell'anno precedente



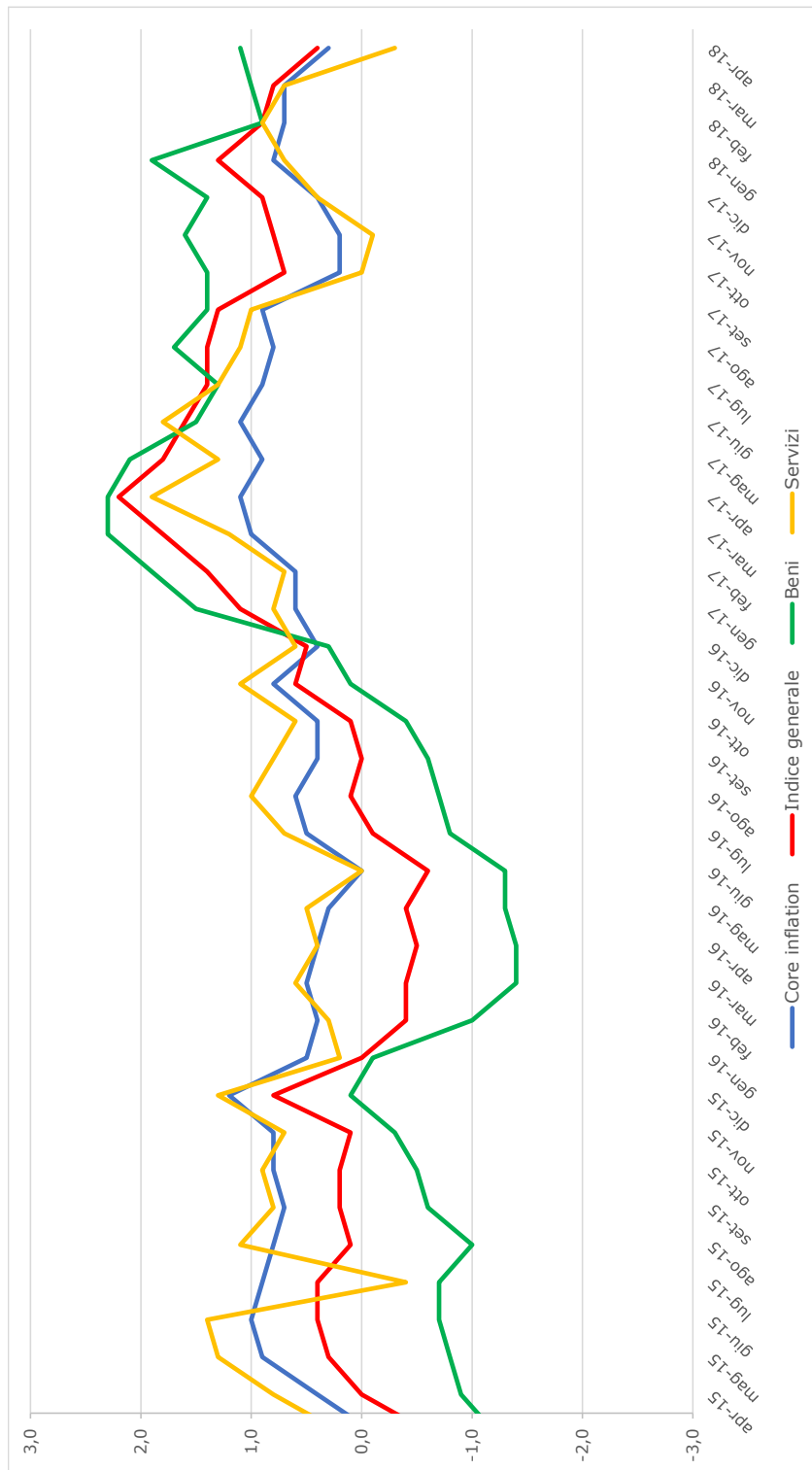
Fonte: elaborazione su dati Istat

Variazioni Congiunturali – Aprile 2018

ECONOMIA



Core inflation, indice generale, beni, servizi – Variazioni Tendenziali – Aprile 2018







## Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione del Genio Civile in Via San Gallo, quota 50 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese. Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 30,8°C, si è registrata il giorno 28 e quella minima, pari a 7,2°C, il giorno 1.

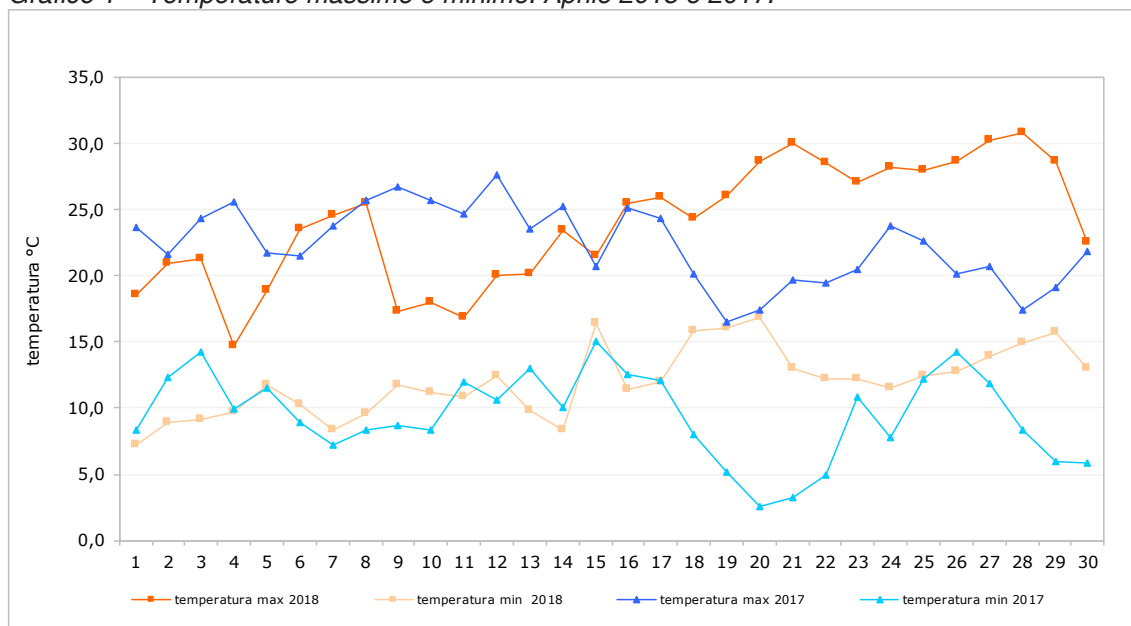
Tabella 1 – Temperature giornaliere minime e massime. Aprile 2018 e 2017

Giorno	Aprile 2018		Aprile 2017	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	18,6	7,2	23,7	8,4
2	20,9	8,9	21,6	12,3
3	21,3	9,1	24,3	14,3
4	14,7	9,7	25,6	9,9
5	18,9	11,8	21,7	11,5
6	23,5	10,3	21,5	8,9
7	24,6	8,4	23,8	7,2
8	25,5	9,6	25,7	8,4
9	17,3	11,8	26,7	8,7
10	18,0	11,2	25,7	8,4
11	16,9	10,8	24,7	12,0
12	20,0	12,4	27,6	10,6
13	20,2	9,8	23,5	13,0
14	23,4	8,3	25,3	10,1
15	21,5	16,4	20,7	15,1
16	25,5	11,4	25,1	12,5
17	25,9	12,0	24,3	12,1
18	24,4	15,8	20,1	8,0
19	26,0	16,1	16,5	5,2
20	28,7	16,9	17,4	2,6
21	30,0	13,0	19,7	3,3
22	28,6	12,2	19,5	4,9
23	27,1	12,2	20,5	10,8
24	28,2	11,5	23,8	7,8
25	28,0	12,4	22,7	12,2
26	28,7	12,8	20,2	14,3
27	30,2	13,9	20,7	11,9
28	30,8	14,9	17,4	8,4
29	28,7	15,7	19,1	6,0
30	22,5	13,0	21,8	5,8

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di aprile 2018 a confronto con aprile 2017.

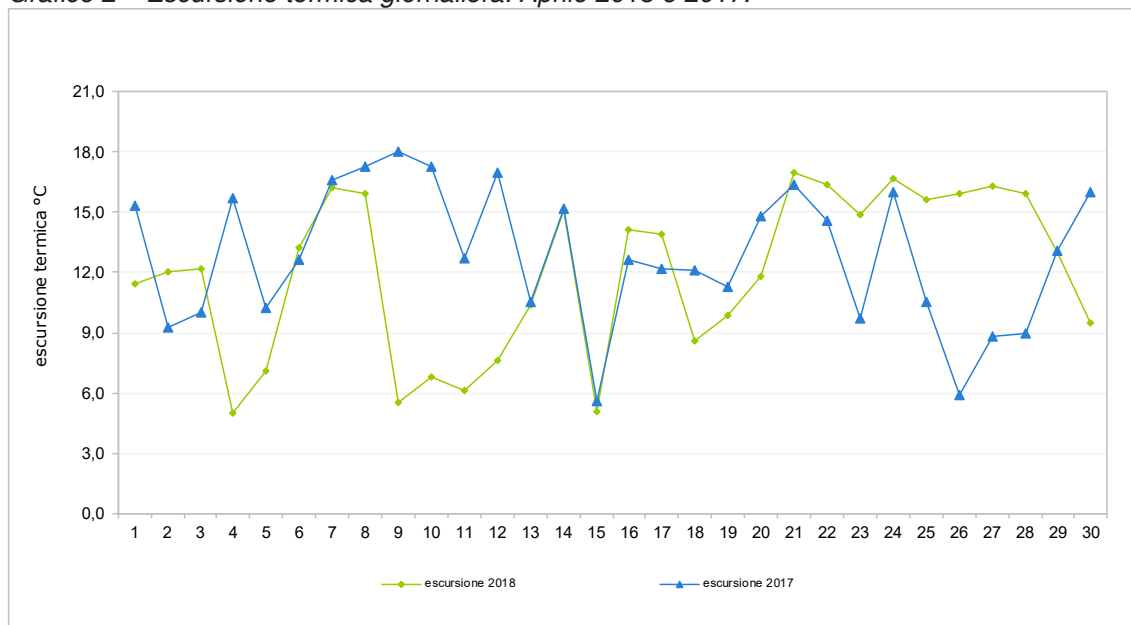
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Aprile 2018 e 2017.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il 21 aprile con 17°C; nel 2017 è stata di 18°C registrata il giorno 9.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Aprile 2018 e 2017.

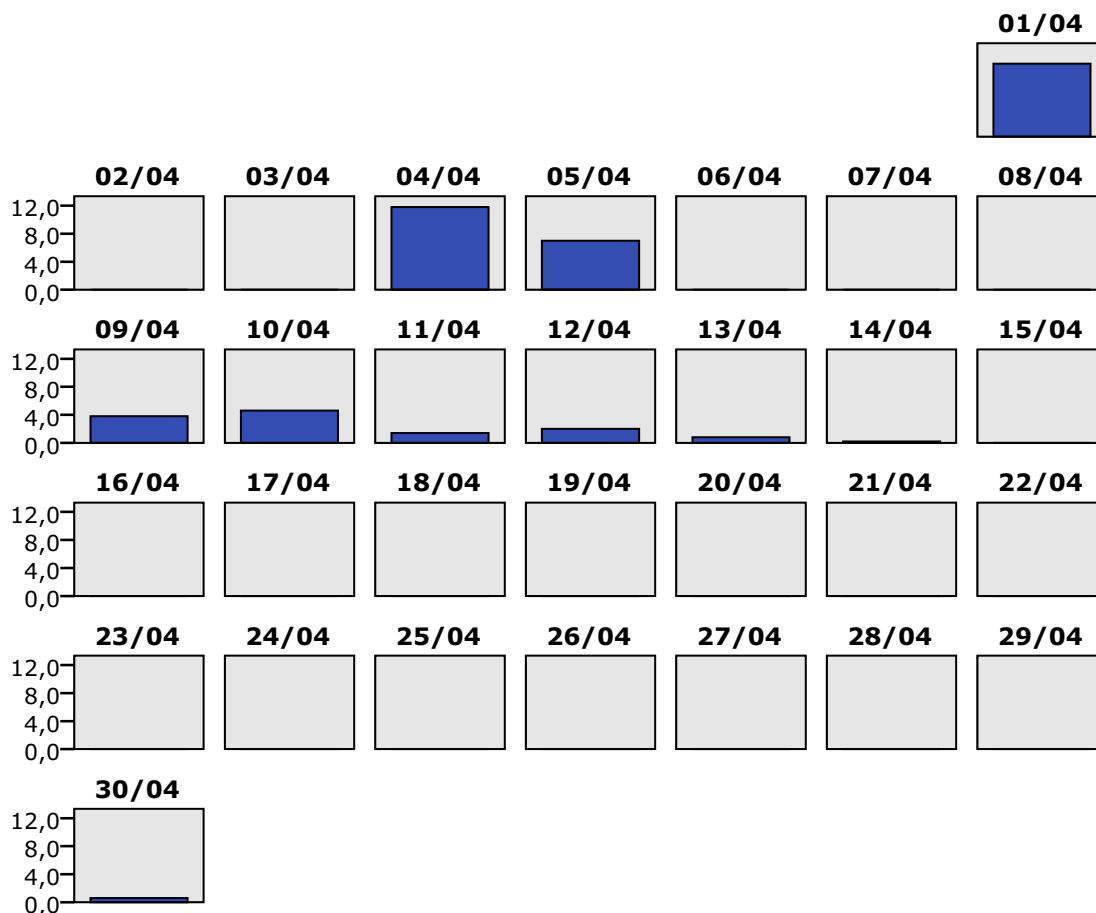


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

Nel mese di aprile sono caduti complessivamente 42,6 mm di pioggia in 7 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Il giorno più piovoso è stato il 4 aprile con 11,8 mm. Nel 2017 erano caduti 30,6 mm di pioggia in 4 giorni piovosi. Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni.

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Aprile 2018.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La tabella 3 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di aprile 2018 e 2017 e i relativi giorni piovosi.

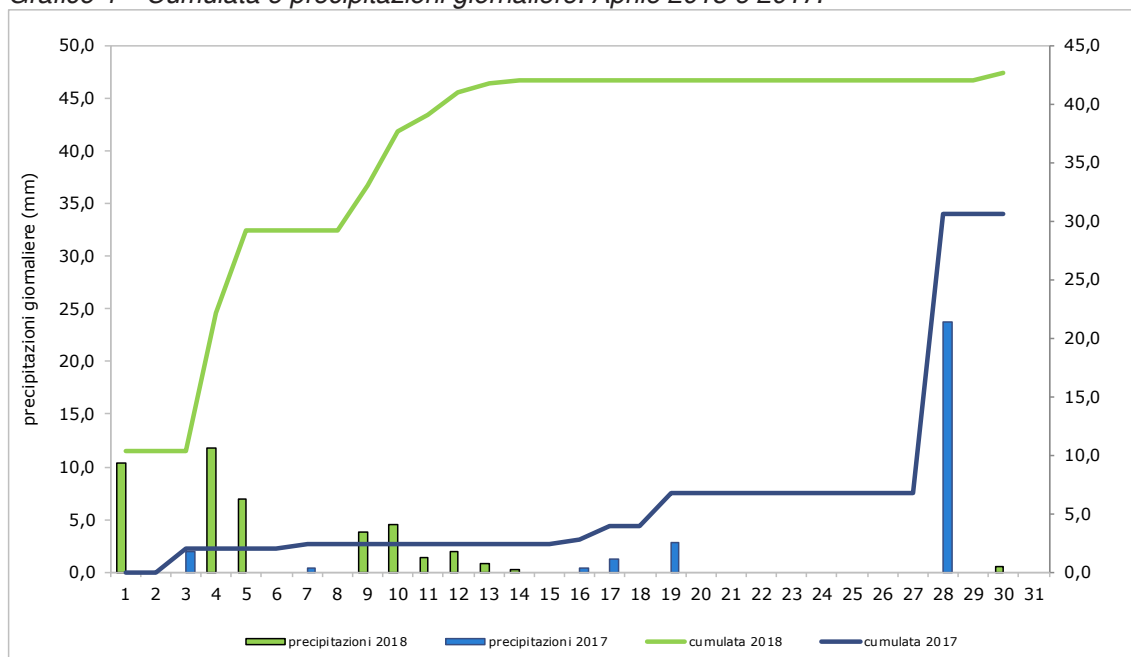
Tabella 3 – Precipitazioni e giorni piovosi. Aprile 2018 e 2017.

Giorno	mm pioggia	
	2018	2017
1	10,4	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	2,0
4	11,8	0,0
5	7,0	0,0
6	0,0	0,0
7	0,0	0,4
8	0,0	0,0
9	3,8	0,0
10	4,6	0,0
11	1,4	0,0
12	2,0	0,0
13	0,8	0,0
14	0,2	0,0
15	0,0	0,0
16	0,0	0,4
17	0,0	1,2
18	0,0	0,0
19	0,0	2,8
20	0,0	0,0
21	0,0	0,0
22	0,0	0,0
23	0,0	0,0
24	0,0	0,0
25	0,0	0,0
26	0,0	0,0
27	0,0	0,0
28	0,0	23,8
29	0,0	0,0
30	0,6	0,0
<b>Totale</b>	<b>42,6</b>	<b>30,6</b>
Giorni piovosi	7	4

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

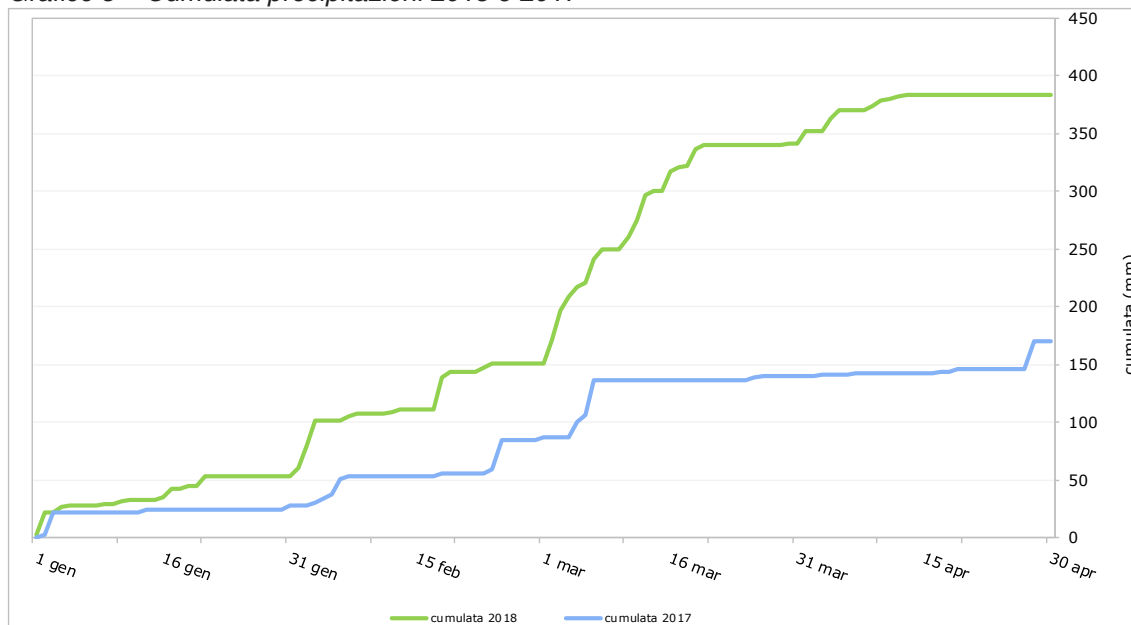
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di aprile (2018 e 2017) e la cumulata annuale delle precipitazioni relativa al 2018 e al 2017.

Grafico 4 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Aprile 2018 e 2017.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Grafico 5 – Cumulata precipitazioni 2018 e 2017



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

TERRITORIO

## Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		974 km
la più lunga	Via Bolognese	6.536 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<small>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</small>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	128,38	22,14
Q2 – Campo di Marte	72,88	12,57
Q3 – Gavinana Galluzzo	82,18	14,17
Q4 – Isolotto Legnaia	155,06	26,75
Q5 – Rifredi	141,23	24,37
Totali aree verdi	579,73	100,00
Giardino	178,46	
Parco	180,32	
Area giochi	7,58	
Area cani	12,27	
Aree sportive in aree pubbliche	164,79	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.362
di cui:		
Via		1.810
Piazza		198
Viale		94
Numeri civici		108.010
di cui:		
Neri		84.757
Rossi		23.253
<small>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</small>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.576
di cui:		1.241 neri
		335 rossi

<b>Fiumi</b>			
(da opendata Autorità di Bacino)			
Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino			61,46 km
di cui:			
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle	5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve	5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema	4,87 km

<b>Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati</b>	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	
di cui:	
Residenziale	29.715
Commerciale	1.229
Servizi	1.043

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)





*La statistica per la città*

**Il servizio di Contact Center 055 055**  
Anno 2017

*a cura di  
Francesca Crescioli*



L'indagine è stata commissionata da



**Linea Comune Spa**

*Direttore Giuseppe Mantero*

**Coordinamento indagine**

*Lucia di lasio*

*Responsabile del contact center 055055*

*Roberto Dinelli*

*Program manager*

<i>Premessa</i> .....	29
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	31
<i>I risultati</i> .....	32
<i>Valutazione complessiva</i> .....	39
<i>Caratteristiche della popolazione osservata</i> .....	41
<i>Questionario</i> .....	44
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	46



## Premessa

Linea Comune SpA è una società a partecipazione interamente pubblica, nata a fine 2005 per gestire il Centro Servizi Territoriale multicanale e integrato dell'area fiorentina al quale aderiscono la Città Metropolitana di Firenze, il Comune di Firenze, l'Unione Montana dei Comuni del Mugello, l'Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve, il Comune di Bagno a Ripoli, il Comune di Campi Bisenzio, il Comune di Fiesole, il Comune di Scandicci, il Comune di Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti Fiorentino. Linea Comune supporta gli Enti soci nella realizzazione ed erogazione di servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, applicazioni mobile, smart card), attraverso una piattaforma tecnologica unica e condivisa che gestisce per conto degli Enti l'interazione con l'utenza.

Il Contact Center 055055 è uno dei canali che Linea Comune S.p.a. gestisce in house per conto degli Enti soci che ne hanno fatto richiesta, ovvero per i Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Firenze, Scandicci, Sesto Fiorentino e da gennaio 2017 anche per l'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Val d'Elsa, San Casciano Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa).

Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 13 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative.

La strategia di creare un centro unico di contatto, informazione e orientamento allargato a più comuni e di fornire un servizio omogeneo alla cittadinanza, pur mantenendo le specificità di ciascun Ente, risulta ancora oggi vincente.

Ad oggi 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).

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 330.000 contatti l'anno. Nel 91% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Da novembre 2017 il contact center informa e supporta i cittadini anche attraverso il canale di web chat, presente nel portale dei servizi degli Enti aderenti al contact center ed attivo h 24.

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 mantenuto da Linea Comune, che consente di monitorare le

richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

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 di Linea Comune.

L'indagine di citizen satisfaction, commissionata annualmente da Linea Comune, 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 Linea Comune adotta per monitorare le performance degli operatori di I livello e garantire elevati standard di efficienza e qualità del servizio.

L'indagine è stata condotta da Scenari s.r.l..

Sono tre gli aspetti generali del servizio di Contact Center 055055 presi in considerazione: l'accessibilità, il livello del servizio, gli aspetti relazionali.

Di grande utilità è anche il confronto con le indagini del 2013, del 2015 e del 2016, al fine di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati.

L'indagine è stata svolta con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing). Le telefonate sono state effettuate dall'11 al 20 dicembre 2017 e sono state realizzate 1.000 interviste.

## Sintesi dei risultati

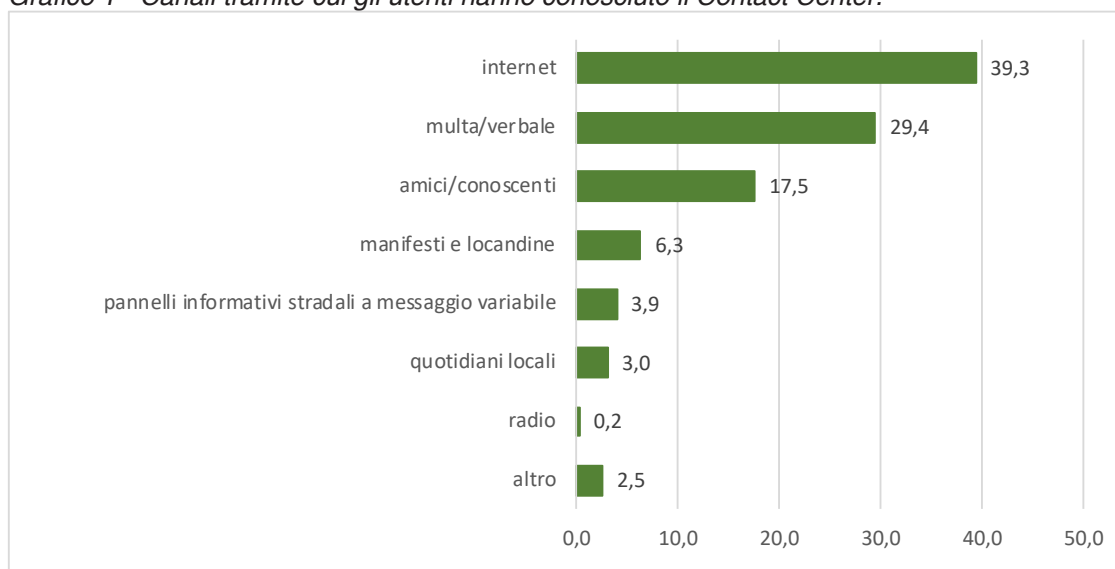
Di seguito i principali risultati:

- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (39,3%), le multe/verbali (29,4%) e gli amici/conoscenti (17,5%).
- L'87,7% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 9,0% almeno una volta al mese e il restante 3,3% almeno una volta a settimana.
- Il 59,9% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 32,3% minima, il 5,6% un po' troppo lunga e solamente il 2,2% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono quasi totalmente positivi, con percentuali di soddisfazione intorno al 90,0%.
- Nel 78,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 13,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,9% a volte e solamente nell'1,8% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- Il 93,6% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 5,4% quasi sempre, lo 0,3% a volte e lo 0,7% non lo ha valutato positivamente.
- Il 75,2% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 14,4% ha dovuto telefonare più volte, il 6,0% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,4% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 66,7% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 24,6% affidabili mentre l'8,7% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- La quasi totalità degli intervistati (94,9%) 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 (93,2%), per segnalazioni (89,6%), per reclami e lamentele (84,0%), per informazioni personalizzate (76,7%) e per le prenotazioni (64,3%).
- L'81,5% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

## 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. Il canale principale attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (39,3%), seguito da multa/verbale (29,4%) e da amici e conoscenti (17,5%). Seguono manifesti e locandine (6,3%), pannelli informativi stradali a messaggio variabile (3,9%) e quotidiani locali (3,0%). Il grafico 1 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2016 si nota che internet rimane il canale principale attraverso il quale gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, in aumento di 10,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente; in calo manifesti e locandine (-7,2%) e quotidiani locali (-4,9%).

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 39,6%, femmine 39,0%), multe/verbali (maschi 31,2%, femmine 27,6%) e amici e conoscenti (maschi 15,9%, femmine 19,2%).

Dalla tabella 1 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) i canali internet e multa/verbale raggiungono quote superiori alla media (44,7% e 45,8% rispettivamente contro la media del 39,3% per internet e 38,3% e 31,7% contro la media del 29,4% per multa/verbale) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (28,2% contro 17,5% di media).



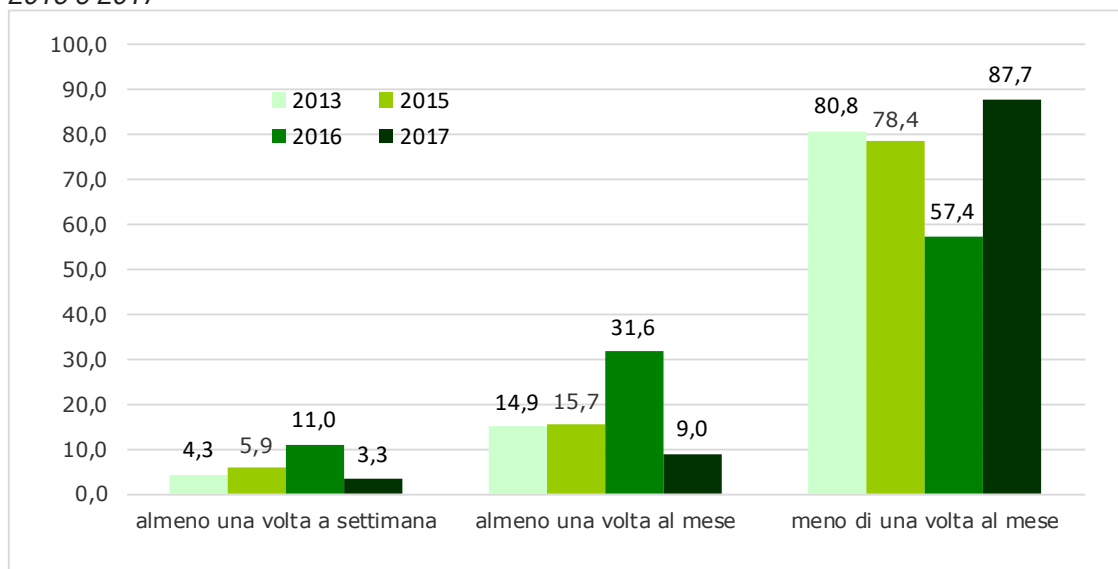
Tabella 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
internet	39,6	39,0	44,7	45,8	23,8	39,3
multa/verbale	31,2	27,6	38,3	31,7	22,8	29,4
amici conoscenti	15,9	19,2	10,6	13,2	28,2	17,5
manifesti e locandine	5,9	6,7	4,3	4,9	9,9	6,3
quotidiani locali	3,1	2,9	0,0	2,1	5,4	3,0
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	3,5	4,3	2,1	2,9	6,5	3,9
altro	2,4	3,1	0,0	1,2	6,5	2,7
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 all'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. La maggior parte dei rispondenti, pari all' 87,7%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 9,0% almeno una volta al mese, mentre il restante 3,3% almeno una volta a settimana.

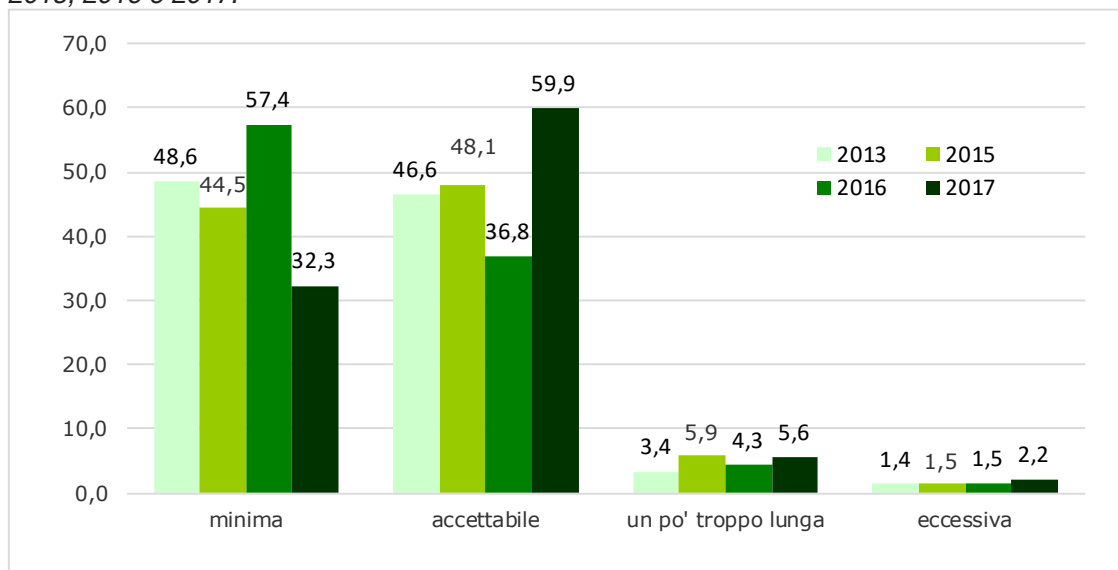
Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva un ritorno ai valori del 2013 e 2015 con un notevole incremento della percentuale di chi ha utilizzato il servizio meno di una volta al mese (+30,3% rispetto al 2016) a scapito delle frequenze più elevate (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017



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, poco meno di 1/3 degli intervistati (32,3%) ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 59,9% accettabile, il 5,6% un po' troppo lungo e il 2,2% eccessivo (cfr Grafico 3). Nell'insieme la situazione è un po' peggiorata rispetto al passato ma comunque molto buona.

Grafico 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



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 circa il 90% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 4). Le valutazioni positive risultano in leggero calo rispetto agli anni precedenti (cfr. Grafico 4a).

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

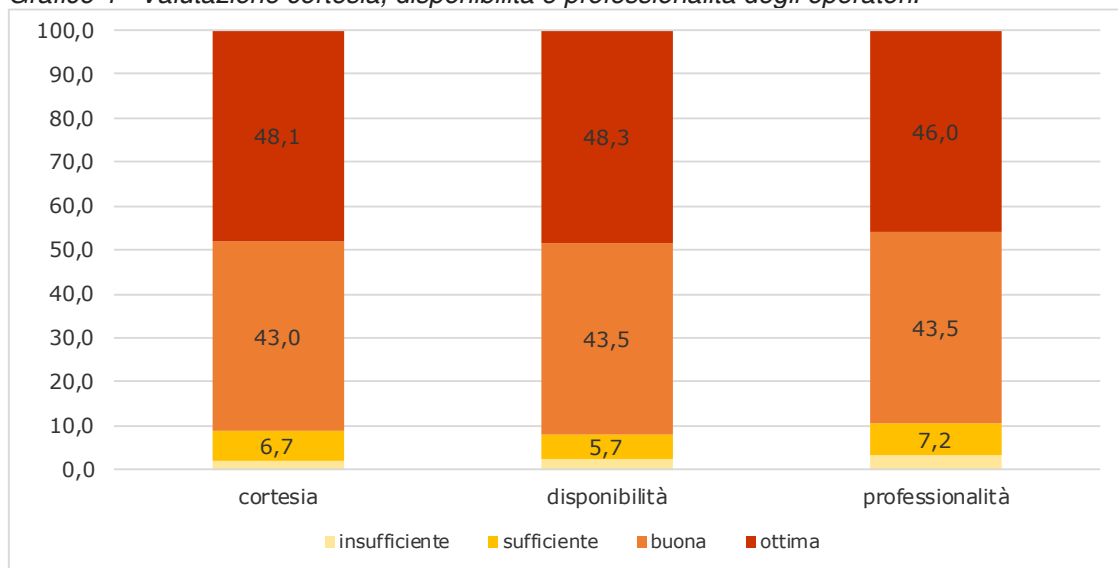
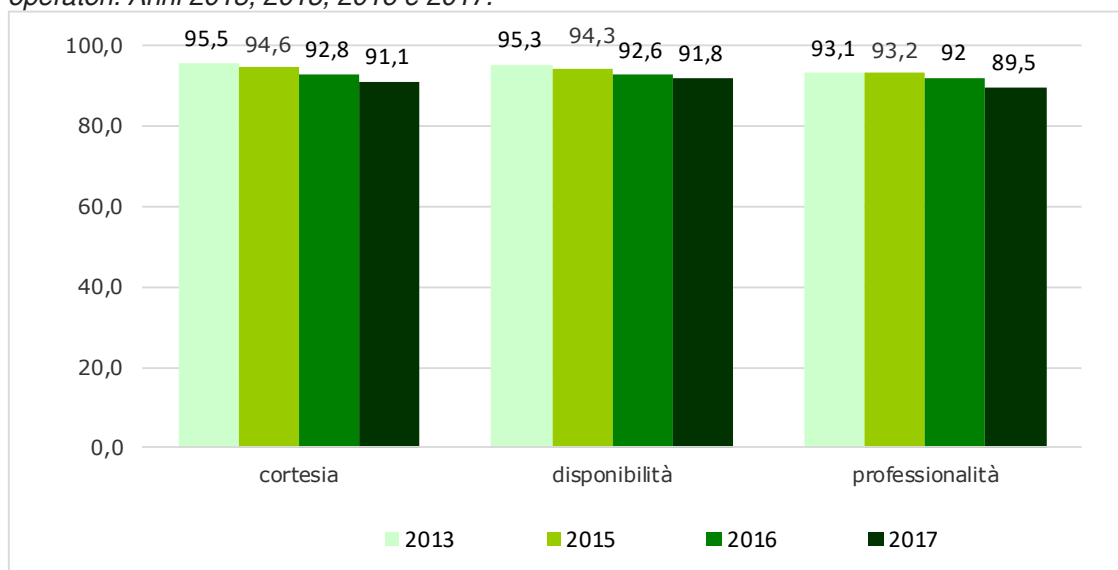


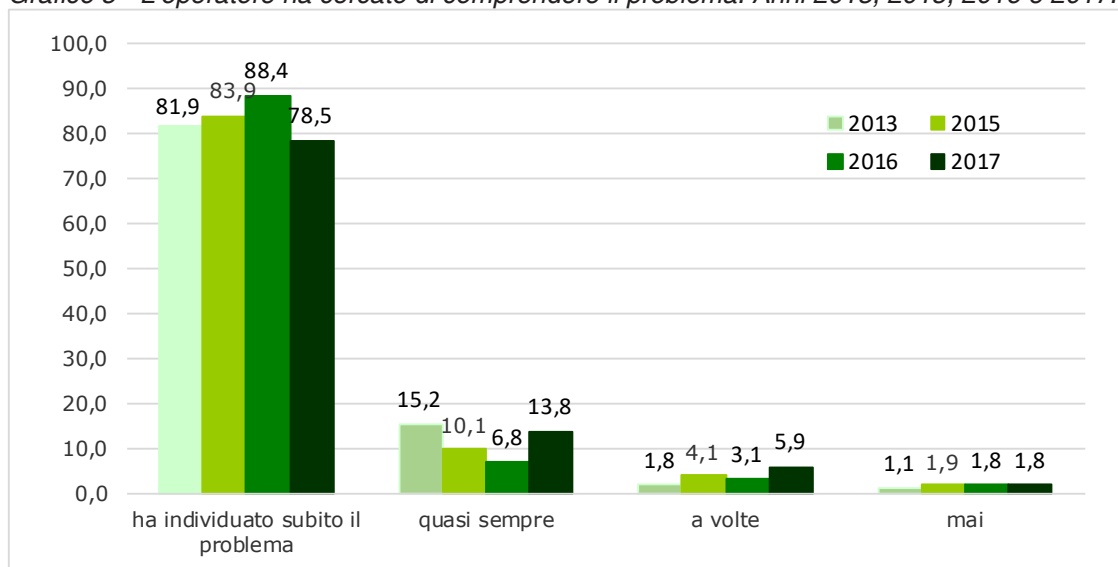
Grafico 4a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



Relativamente all’atteggiamento tenuto dagli 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 78,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 13,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,9% a volte, e solamente per il restante 1,8% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall’utente (cfr. Grafico 5). Rispetto al 2016 si osserva maggiore difficoltà nell’individuare immediatamente il problema da parte degli operatori mentre aumentano le percentuali dei casi in cui è stato necessario porre domande per comprendere meglio il problema (13,8% quasi sempre e 5,9% a volte).

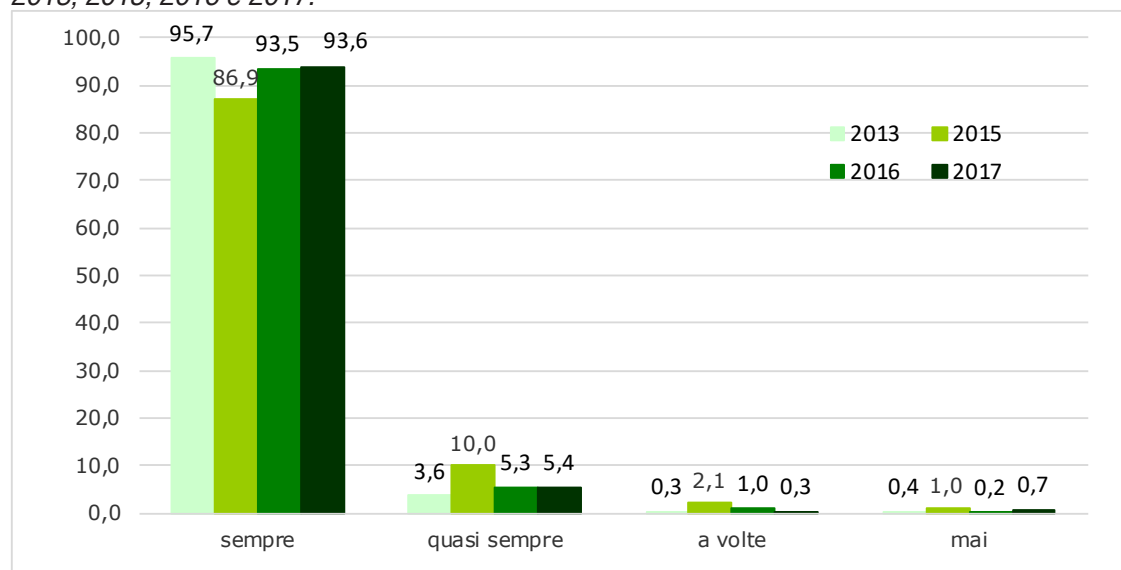
Grafico 5 - L’operatore ha cercato di comprendere il problema. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



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. Il 93,6% dei rispondenti ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 5,4% quasi sempre, lo 0,3% a volte e solo lo 0,7% non ha valutato positivamente tale aspetto (cfr. Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.

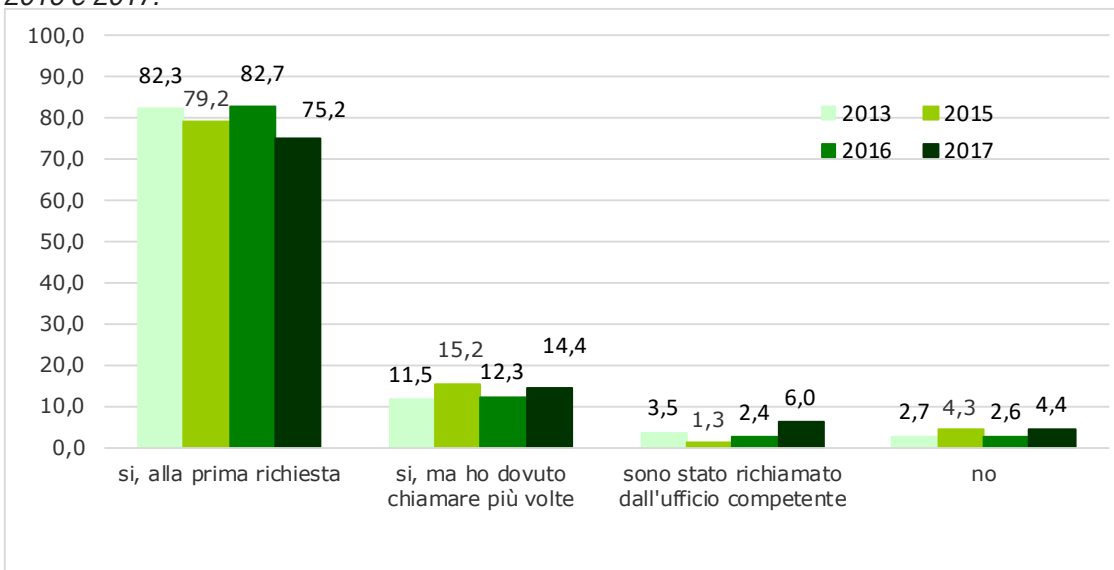
Osservando il confronto riportato nel grafico 7 è possibile osservare che la valutazione del linguaggio è invariata rispetto all'indagine del 2016.

Grafico 6 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



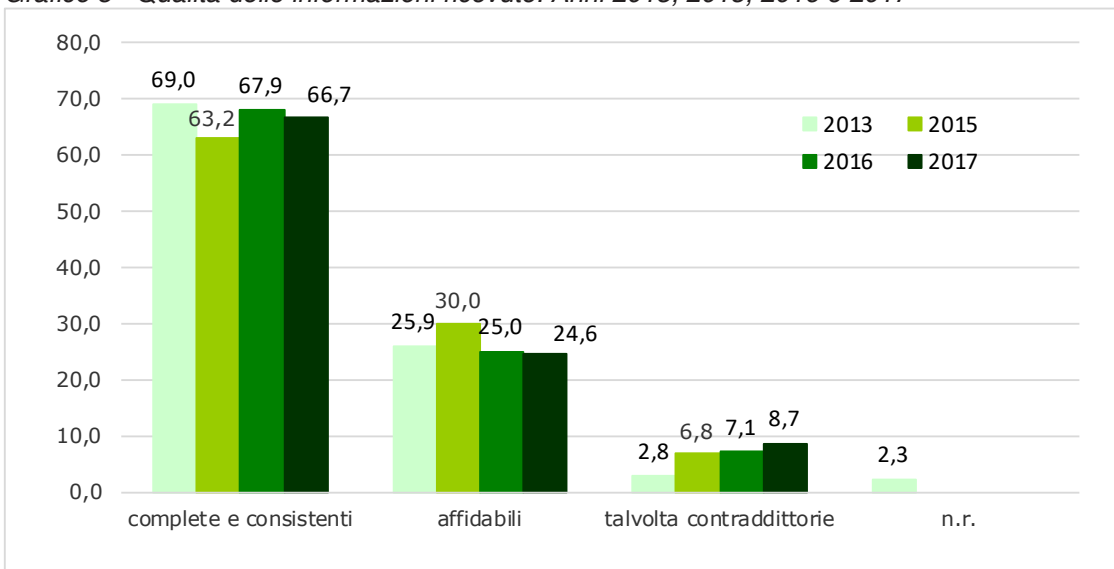
Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center del Comune di Firenze l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 75,2% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 14,4% di aver dovuto chiamare più volte, il 6,0% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 4,4% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi sono complessivamente positivi anche se in leggero peggioramento rispetto al 2016: si evidenzia una diminuzione di 7,5 punti percentuali per le risposte immediate, e un aumento dei casi in cui è stato necessario che l'utente richiamasse il Contact Center (+2,1%) o fosse richiamato dall'ufficio competente (+3,6%). In lieve aumento anche i casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (+1,8% - cfr. Grafico 7). Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 75,0% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 6,7% solo parzialmente e il restante 18,3% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 66,7% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 25,7% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 7,6% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 7 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



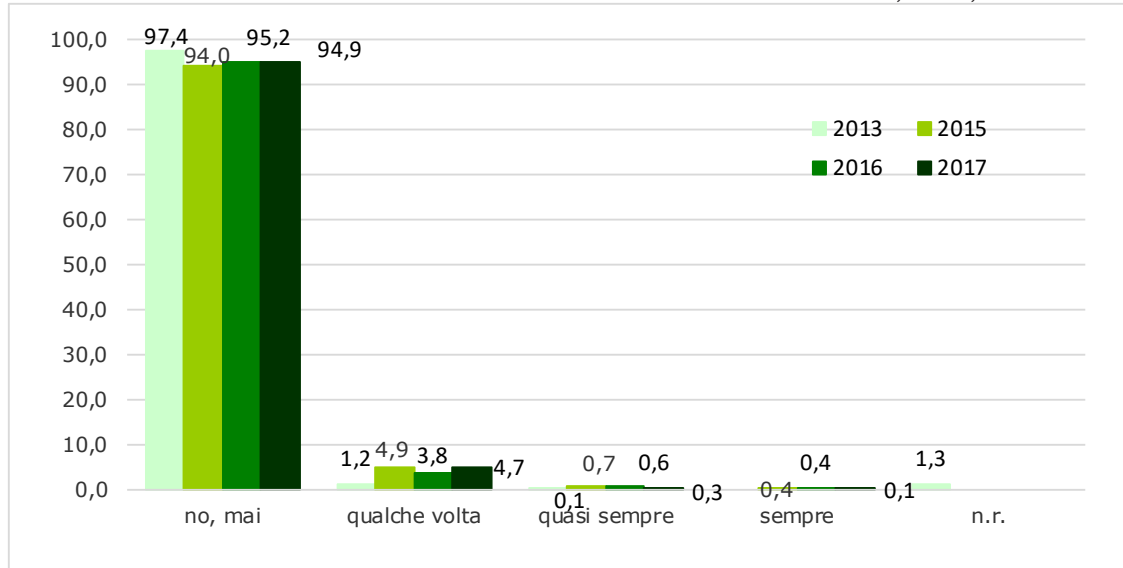
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 66,7% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 24,6% le ritiene affidabili, mentre l'8,7% le ritiene talvolta contraddittorie. La qualità delle informazioni si conferma molto buona nonostante sia da tenere sotto controllo il progressivo se pur minimo aumento delle informazioni contraddittorie (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - Qualità delle informazioni ricevute. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017



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, rappresentata dal 94,9% degli intervistati, ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni. 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 2013, 2015, 2016 e 2017

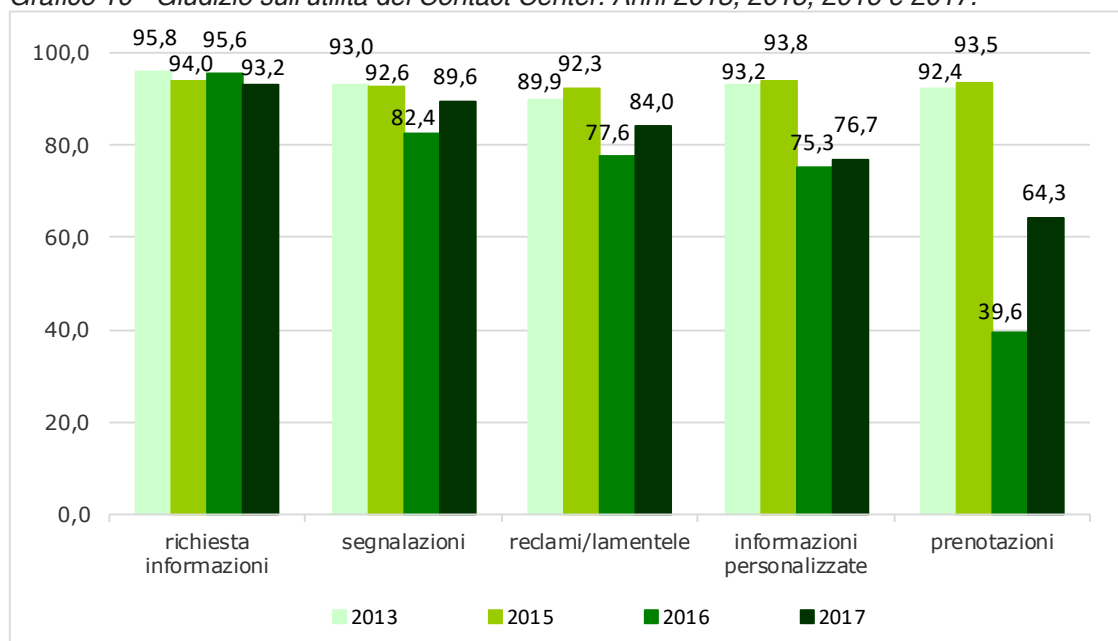


## Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (93,2%), per effettuare segnalazioni (89,6%), per inoltrare reclami e lamentele (84,0%), per richiedere informazioni personalizzate (76,7%) e per prendere prenotazioni (64,3%).

Osservando il grafico 10, che mette a disposizione il confronto dei risultati ottenuti nei differenti anni, si nota che ad eccezione della “richiesta di informazione” la percezione di utilità è tornata a crescere per ogni aspetto presentato e in particolare per l’aspetto “effettuare prenotazioni” che nel 2016 era sceso sotto il 40,0%.

Grafico 10 - Giudizio sull'utilità del Contact Center. Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



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 2 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l’81,5% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Tabella 2 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate).

	%	% cumulata
Ottimo	32,8	32,8
Buono	48,7	81,5
Sufficiente	11,2	92,7
Insufficiente	7,3	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 26,8% degli intervistati ha fornito il proprio suggerimento e la Tabella 3 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di suggerimenti ricevute. Il 32,1% dei rispondenti ritiene che il personale debba essere più preparato per poter risolvere i quesiti posti; il 24,3% ritiene sia che sarebbe utile ricevere dei feedback a seguito della segnalazione di un problema; il 14,2% desidererebbe diminuire i tempi di attesa e ancora il 7,5% migliorare la comunicazione fra uffici.

Tabella 3 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio.

	%
Migliorare Le Competenza E La Professionalità Degli Operatori	32,1
Ricevere Dei Feedback A Seguito Della Segnalazione Del Problema	24,3
Diminuzione Dei Tempi Di Attesa	14,2
Migliorare La Comunicazione Tra Gli Uffici	7,5
Essere Più Pubblicizzato	5,2
Più Operatori	4,5
Aumentare Le Fasce Orarie	4,1
Creare Uno Sportello Fisico	2,6
Operatori Italiani	1,5
Ampliare Le Funzioni Offerte	1,1
Avere Un Servizio On Line	1,1
Eliminare Il Servizio perchè Non Serve A Nulla	0,4
Fornire Consulenza Legale	0,4
Migliorare Il Suono Delle Telefonate	0,4
Più Collegamenti Con Altri Servizi Del Territorio	0,4
Totale complessivo	100,0

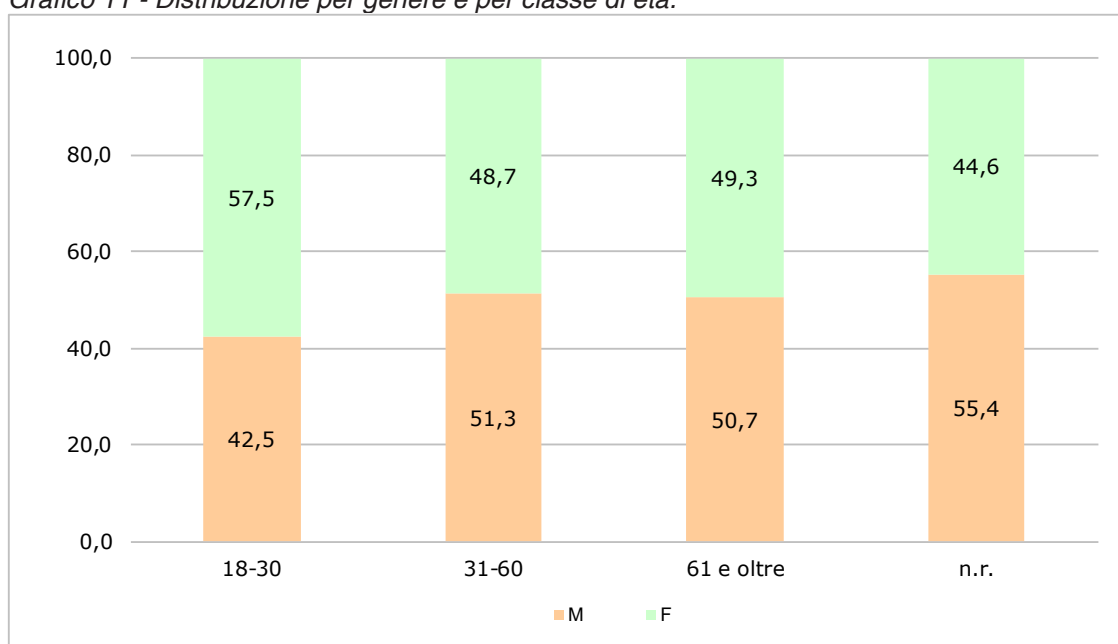


## Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione intervistata.

La popolazione intervistata è composta per il 49,0% da femmine e per il 51,0% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe “31-60 anni” (62,0%), il 28,4% alla classe “61anni e oltre” e il 4,0% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 5,6%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di femmine è maggiore di quella dei maschi solo per la classe giovanile 18-30 anni (cfr. Grafico 11).

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



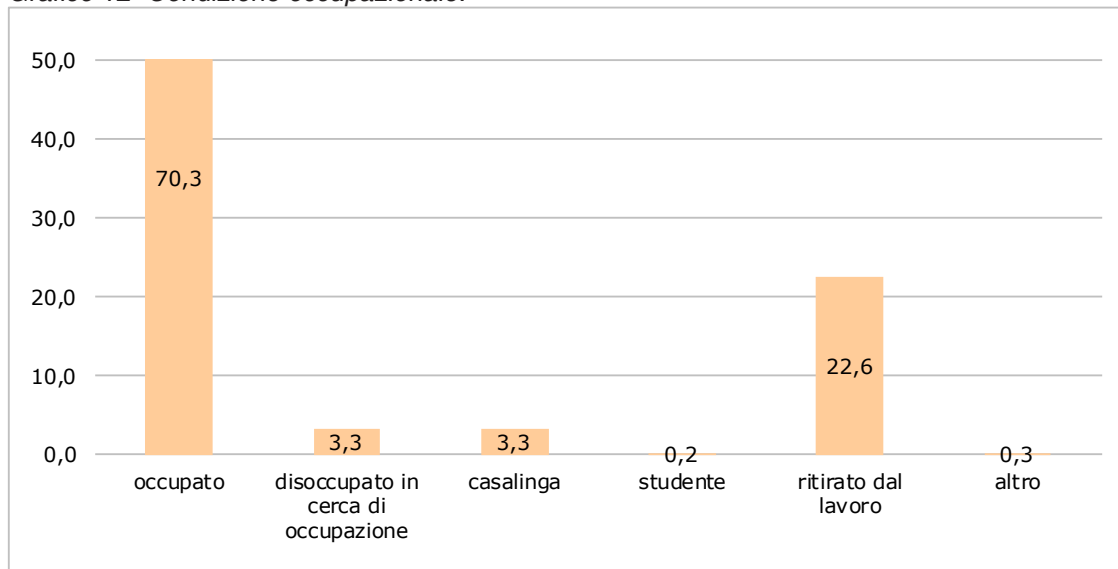
Il 26,0% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 50,8% è diplomato, il 15,8% ha la licenza media inferiore e l'1,7% il titolo elementare. La tabella 4 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

Tabella 4 - 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	25,3	26,7	40,0	30,6	18,0	5,4	26,0
Diploma di scuola superiore	49,0	52,7	50,0	56,5	46,1	12,5	50,8
Licenza Media Inferiore	16,7	14,9	7,5	11,0	29,6	5,4	15,8
Licenza Elementare	2,2	1,2	0,0	0,5	4,9	0,0	1,7
N.R	6,9	4,5	2,5	1,5	1,4	76,8	5,7
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

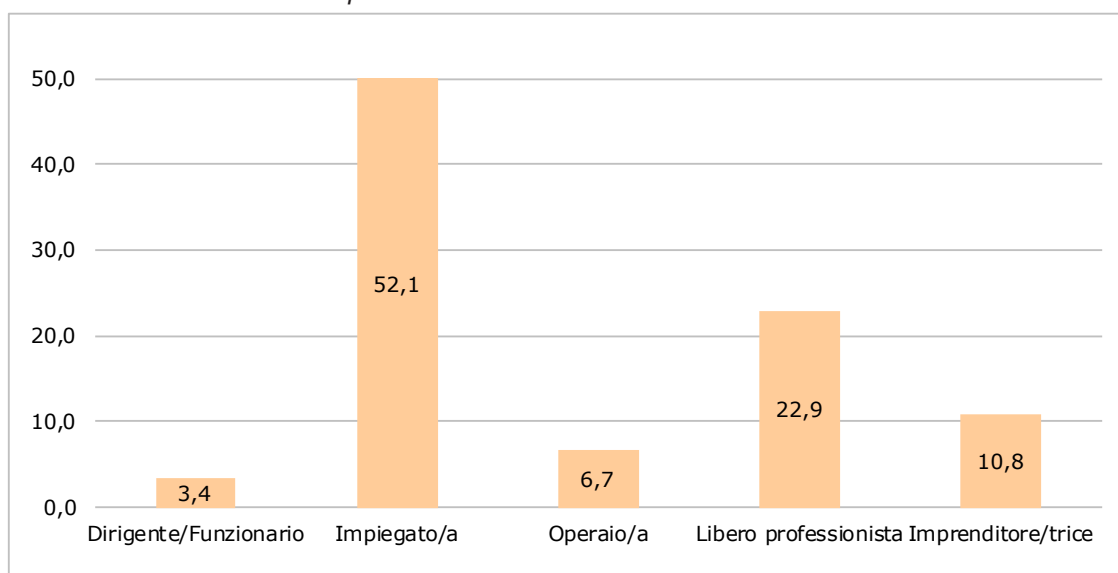
In merito alla condizione occupazionale il 70,3% degli intervistati si dichiara occupato, il 3,3% casalinga, il 3,3% in cerca di occupazione, lo 0,2% studente e il 22,6% pensionato (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Condizione occupazionale.



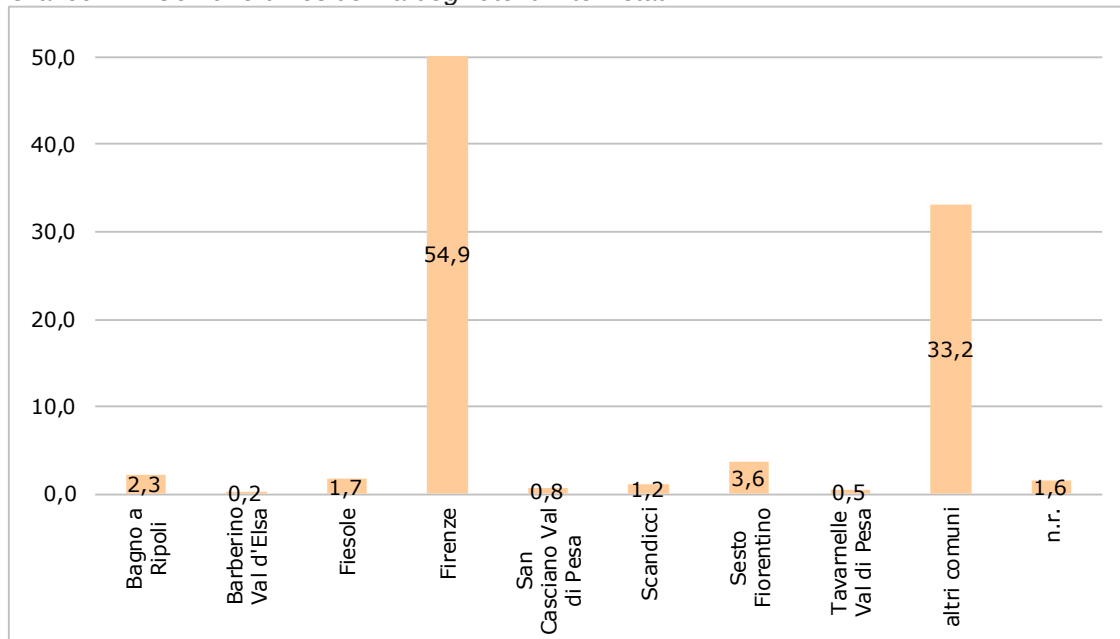
Oltre la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (52,1%); il 6,7% lavora come operaio, mentre il 22,9% lavora come libero professionista cui si aggiunge il 10,8% di lavoratori autonomi (cfr. grafico 13).

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 più della metà degli intervistati risiede a Firenze (54,9%), il 3,6% a Sesto Fiorentino, il 2,3% a Bagno a Ripoli, l'1,7% a Fiesole, l'1,2% a Scandicci, il 33,2% risiede in un comune in cui il servizio non è gestito da Linea Comune e l'1,6% ha preferito non rispondere (cfr. Grafico 14).

Grafico 14 - Comune di residenza degli utenti intervistati.



## 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?

- sì, alla prima richiesta
- sì, 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. Ritieni 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. Ritieni 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. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**12. Suggerimenti per migliorare il servizio:**

.....

## Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
Internet	393	39,3
Multa/verbale	294	29,4
Amici/conoscenti	175	17,5
Manifesti e Locandine	63	6,3
Quotidiani Locali	30	3,0
Pannelli informativi stradali a messaggio variabile	39	3,9
Altro	25	2,5

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

	N	%
Meno di una volta al mese	877	87,7
Almeno una volta al mese	90	9,0
Almeno una volta a settimana	33	3,3
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Minima	323	32,3
Accettabile	599	59,9
Un po' troppo lunga	56	5,6
Eccessiva	22	2,2
Totale	1.000	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	481	48,1
Buona	430	43,0
Sufficiente	67	6,7
Insufficiente	22	2,2
Totale	1.000	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	483	48,3
Buona	435	43,5
Sufficiente	57	5,7
Insufficiente	25	2,5
Totale	1.000	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	460	46,0
Buona	435	43,5
Sufficiente	72	7,2
Insufficiente	33	3,3
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	785	78,5
Quasi Sempre	138	13,8
A volte	59	5,9
Mai	18	1,8
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Sempre	936	93,6
Quasi sempre	54	5,4
A volte	3	0,3
Mai	7	0,7
Totale	1.000	100,0

Tabella 9 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori: se NO o A VOLTE, perché?

	N	%
Rispondono in modo generico	7	70,0
altro	3	30,0
Totale	10	100,0

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

	N	%
Sì, alla prima richiesta	752	75,2
Sì, ma ho dovuto chiamare più volte	144	14,4
No	44	4,4
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	60	6,0
Totale	1.000	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	45	75,0
No	11	18,3
Parzialmente	4	6,7
Totale	60	100,0

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

	N	%
Mai	96	66,7
Qualche volta	37	25,7
Sempre	11	7,6
Totale	144	100,0

Tabella 13 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	667	66,7
Affidabili	246	24,6
Talvolta Contraddittorie	87	8,7
Totale	1.000	100,0

Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	949	94,9
Qualche volta	47	4,7
Quasi Sempre	3	0,3
Sempre	1	0,1
Totale	1.000	100,0

Tabella 15 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	93,2	6,8	100,0
Segnalazione	89,6	10,4	100,0
Reclami/ Lamentele	84,0	16,0	100,0
Informazioni Personalizzate	76,7	23,3	100,0
Prenotazioni	64,3	35,7	100,0

Tabella 16 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	328	32,8	32,8
Buono	487	48,7	81,5
Sufficiente	112	11,2	92,7
Insufficiente	73	7,3	100,0
Totale	1.000	100,0	









1. The first step in the process of identifying a problem is to recognize that a problem exists. This is often done by comparing current performance against a desired state or goal.

2. Once a problem is identified, the next step is to define the problem more precisely. This involves determining the scope of the problem and the specific areas that are affected.

3. The third step is to analyze the causes of the problem. This is done by identifying the underlying factors that are contributing to the problem and determining their relative importance.

4. The fourth step is to develop a plan of action. This involves identifying the specific steps that need to be taken to address the problem and determining the resources that will be required.

5. The fifth step is to implement the plan. This involves putting the plan into action and monitoring progress to ensure that the problem is being addressed effectively.

6. The final step is to evaluate the results. This involves comparing the current performance against the desired state and determining whether the problem has been resolved.

7. If the problem has not been resolved, the process may need to be repeated. This involves identifying the reasons why the problem was not resolved and developing a new plan of action.

8. The process of identifying and solving a problem is an ongoing one. It is important to continue to monitor performance and be prepared to address any new problems that arise.

9. The process of identifying and solving a problem is a complex one. It requires a combination of analytical skills, creativity, and communication skills.

10. The process of identifying and solving a problem is a key part of many business processes. It is essential for organizations to be able to identify and solve problems in order to remain competitive.

11. The process of identifying and solving a problem is a continuous one. It is important to be open to new ideas and solutions and to be willing to learn from mistakes.

12. The process of identifying and solving a problem is a team effort. It is important to involve all relevant stakeholders in the process and to communicate effectively.

13. The process of identifying and solving a problem is a dynamic one. It is important to be flexible and to be able to adapt to changing circumstances.

14. The process of identifying and solving a problem is a critical one. It is essential for organizations to be able to identify and solve problems in order to succeed.

15. The process of identifying and solving a problem is a key to success. It is essential for organizations to be able to identify and solve problems in order to achieve their goals.

16. The process of identifying and solving a problem is a continuous one. It is important to be open to new ideas and solutions and to be willing to learn from mistakes.

17. The process of identifying and solving a problem is a team effort. It is important to involve all relevant stakeholders in the process and to communicate effectively.

18. The process of identifying and solving a problem is a dynamic one. It is important to be flexible and to be able to adapt to changing circumstances.

19. The process of identifying and solving a problem is a critical one. It is essential for organizations to be able to identify and solve problems in order to succeed.

20. The process of identifying and solving a problem is a key to success. It is essential for organizations to be able to identify and solve problems in order to achieve their goals.