Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Bollettino mensile di statistica

n.147
maggio
2023

COMUNE DI FIRENZE

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente
Chiara Marunti

Responsabile P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823

SOMMARIO

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato 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 viene pubblicato lo studio sul gradimento del servizio del Contact Center 055055 (Anno 2022).
Il focus demografico di questo mese riguarda la struttura per età della popolazione residente per quartiere.

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 2023 sono 366.527 di cui 57.642 stranieri (15,7%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 973 unità.

Questo mese il focus riguarda la struttura per età della popolazione residente per quartiere.
Le tabelle 1 e 2 mostrano la distribuzione dei residenti per grandi classi di età nei singoli quartieri in valori assoluti e percentuali al 31 dicembre 2022.
Il quartiere con la più elevata percentuale di residenti tra 0 e 18 anni è il quartiere 4 con il 15,2% (media comunale 14,6%). Nello stesso quartiere si rileva una percentuale superiore alla media di ultrasessantacinquenni (27,3% vs la media comunale di 26,3%).
Il quartiere 1 presenta percentuali più elevate rispetto al dato comunale di 19-29enni e 30-64enni (rispettivamente 10,7% e 52,1%) e un valore più basso sia per gli ultrasessantacinquenni (23,8% contro la media comunale del 26,3%) sia per i residenti 0-18 (13,4% contro la media del 14,6%).
Il quartiere con la più elevata percentuale di residenti con 65 anni e oltre è il quartiere 3, con il 28,0% dei residenti, mentre rileva la percentuale minore di residenti in età adulta (30-64 anni) con 47,3%.
Il quartiere 5 presenta una percentuale più elevata del quartiere 1 di residenti di età 19-29 anni (11,0%); gli adulti (30-64 anni) risultano poco sopra la media (49,1%) e gli anziani (65 e più) leggermente al di sotto (25,2%).

Tabella 1: Residenti al 31 dicembre 2022 per quartiere e classe di età. Valori assoluti.

quartiere	0-18	19-29	30-64	65 e oltre	totale
1	8.406	6.707	32.712	14.961	62.786
2	13.209	8.926	43.055	24.954	90.144
3	5.935	4.060	19.078	11.301	40.374
4	10.235	6.635	31.949	18.349	67.168
5	15.726	11.692	52.341	26.935	106.694
totale	53.511	38.020	179.135	96.500	367.166

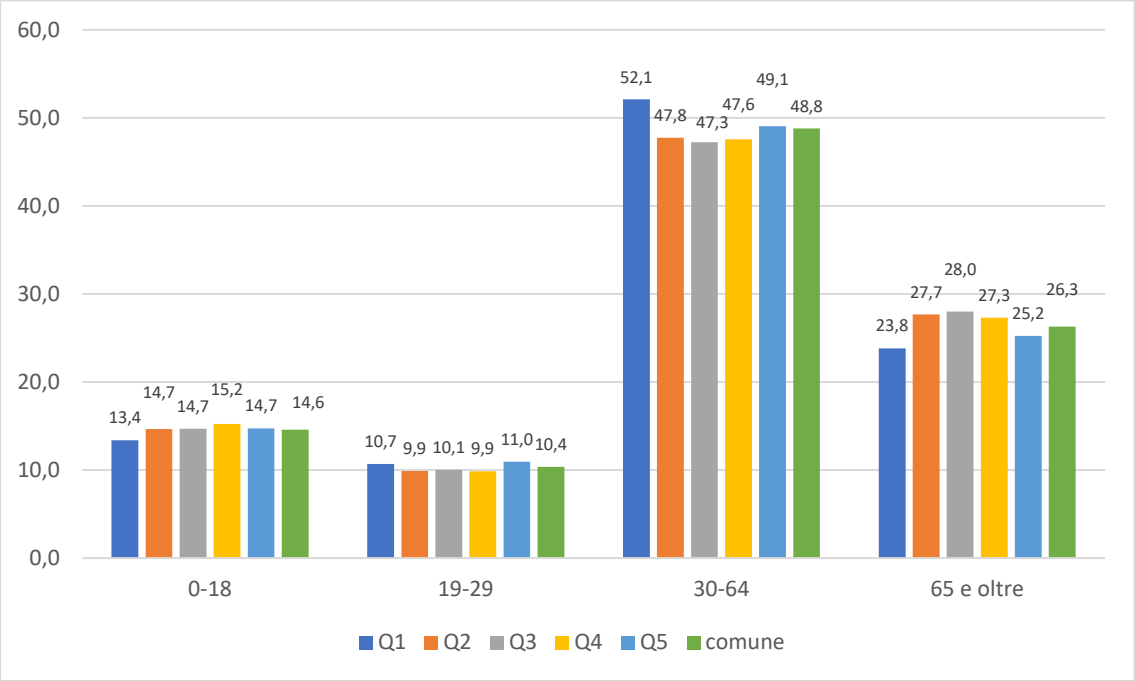
Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022.

Tabella 2: Residenti al 31 dicembre 2022 per quartiere e classe di età. Valori percentuali di riga.

quartiere	0-18	19-29	30-64	65 e oltre	totale
1	13,4	10,7	52,1	23,8	100,0
2	14,7	9,9	47,8	27,7	100,0
3	14,7	10,1	47,3	28,0	100,0
4	15,2	9,9	47,6	27,3	100,0
5	14,7	11,0	49,1	25,2	100,0
totale	14,6	10,4	48,8	26,3	100,0

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022.

Grafico 1: Residenti al 31 dicembre 2022 per quartiere e classe di età. Valori percentuali.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2022.

Prezzi al consumo

L'inflazione torna a crescere ad aprile: in un anno i prezzi sono aumentati di +8,8%.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di aprile 2023 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di aprile 2023, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	-0,2	+11,3
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	-0,2	+3,6
Abbigliamento e calzature	6,21	0,0	+1,3
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-1,5	+18,1
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	+0,1	+6,8
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	+0,1	+0,8
Trasporti	15,89	+1,1	+5,6
Comunicazioni	2,36	-0,8	+0,4
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	-0,3	+4,3
Istruzione	0,94	0,0	+3,0
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	+6,4	+12,2
Altri beni e servizi	9,35	+0,9	+6,0
INDICE GENERALE	**100,00**	**+0,8**	**+8,8**

La variazione mensile è +0,8% mentre a marzo era -0,2%. La variazione annuale è +8,8% mentre a marzo era +8,0%

Il carrello della spesa:
I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori ad aprile 2023 sono variati di +7,3% rispetto a un anno fa.
I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +12,7% rispetto ad aprile 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +4,6% su base annua.

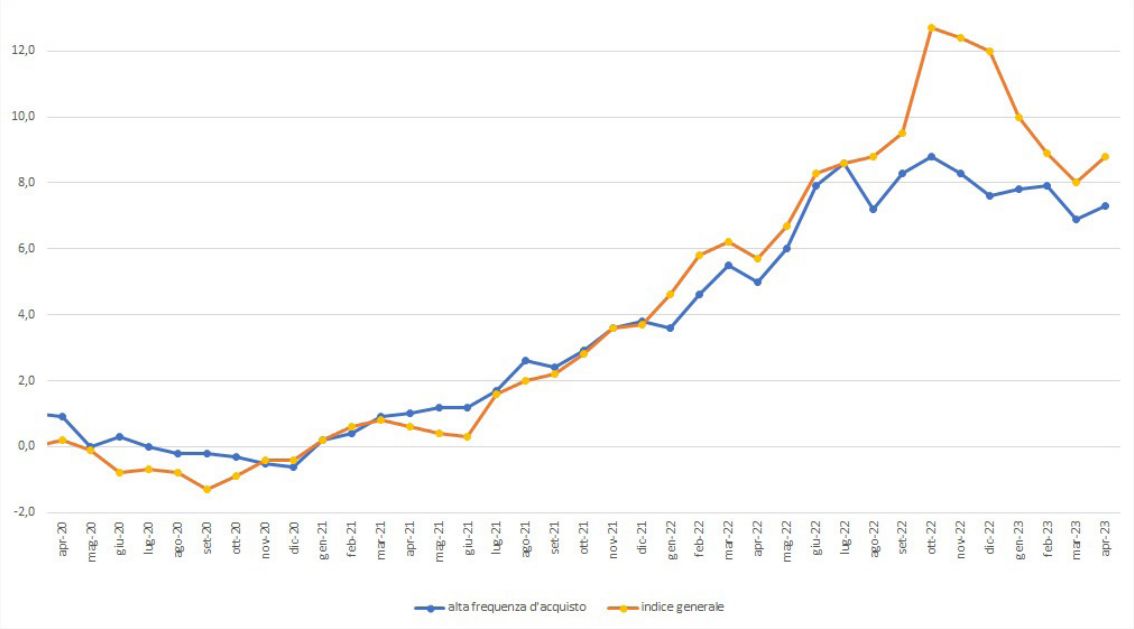
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
Marzo 2023 e aprile 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Marzo-23/Marzo-22	Aprile-23/Aprile-22
Alta frequenza	6,9	7,3
Media frequenza	10,9	12,7
Bassa frequenza	4,8	4,6
Indice tendenziale generale	**+8,0**	**+8,8**

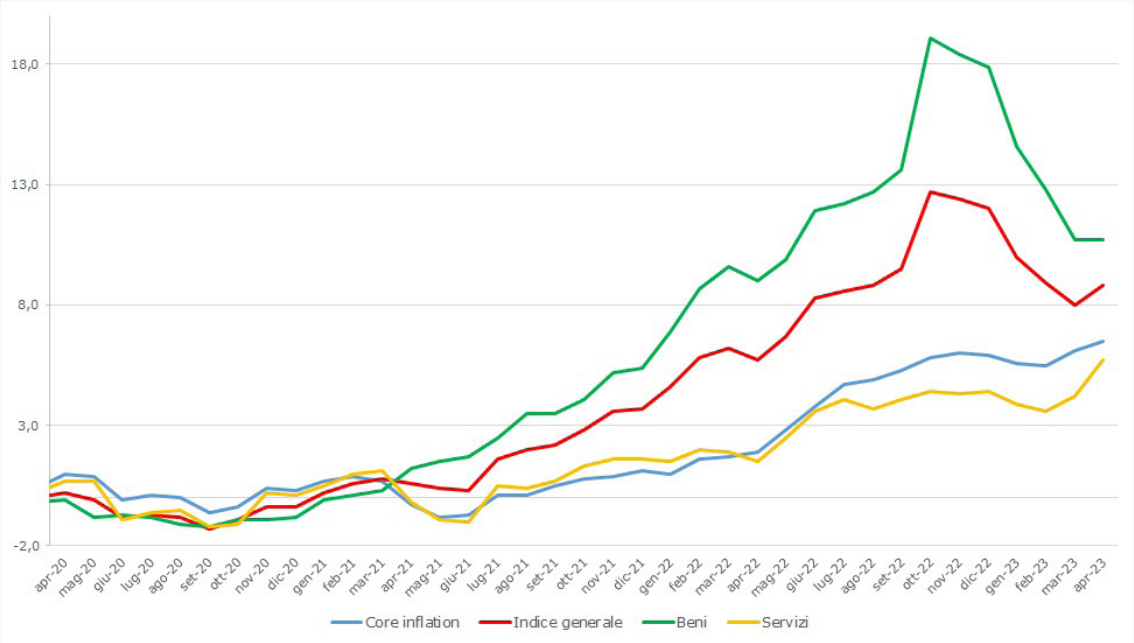
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +10,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +5,7%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +10,9%. I beni energetici sono in aumento di +19,2% rispetto ad aprile 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione di +2,5% 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 pari a +6,5% su base annuale.

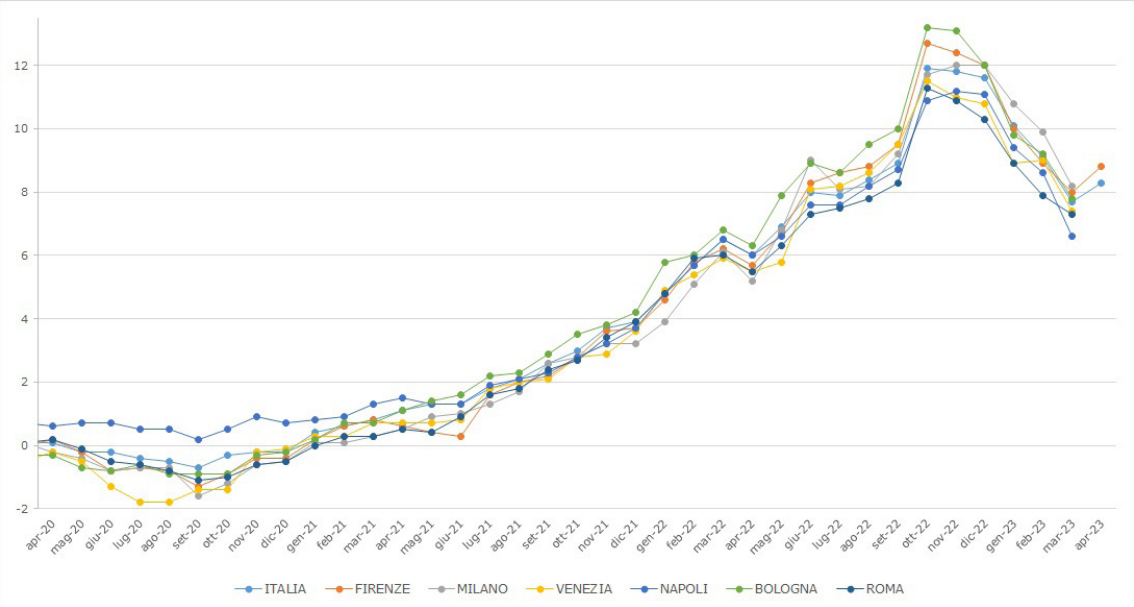
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – aprile 2020/ aprile 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – Aprile 2020 - Aprile 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – Aprile 2020 – Aprile 2023



Ambiente e Territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 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 23,9°C, si è registrata il giorno 22 e quella minima, pari a 1,1°C, il giorno 6.

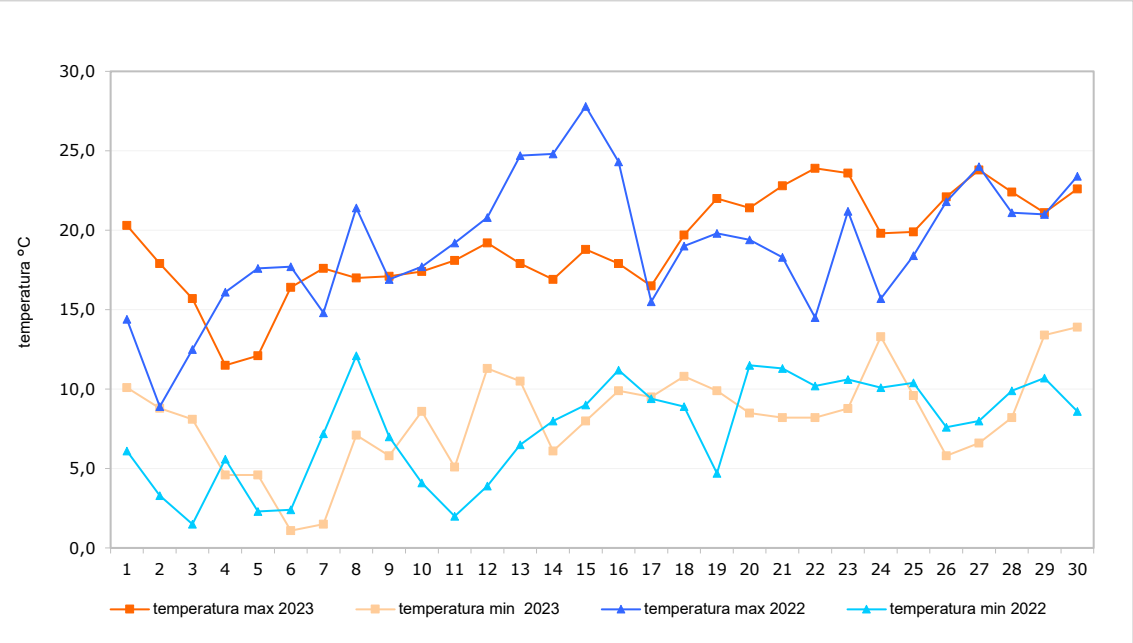
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Aprile 2023 e 2022

	Aprile 2023		Aprile 2022	
Giorno	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	20,3	10,1	14,4	6,1
2	17,9	8,8	8,9	3,3
3	15,7	8,1	12,5	1,5
4	11,5	4,6	16,1	5,6
5	12,1	4,6	17,6	2,3
6	16,4	1,1	17,7	2,4
7	17,6	1,5	14,8	7,2
8	17,0	7,1	21,4	12,1
9	17,1	5,8	16,9	7,0
10	17,4	8,6	17,7	4,1
11	18,1	5,1	19,2	2,0
12	19,2	11,3	20,8	3,9
13	17,9	10,5	24,7	6,5
14	16,9	6,1	24,8	8,0
15	18,8	8,0	27,8	9,0
16	17,9	9,9	24,3	11,2
17	16,5	9,5	15,5	9,4
18	19,7	10,8	19,0	8,9
19	22,0	9,9	19,8	4,7
20	21,4	8,5	19,4	11,5
21	22,8	8,2	18,3	11,3
22	23,9	8,2	14,5	10,2
23	23,6	8,8	21,2	10,6
24	19,8	13,3	15,7	10,1
25	19,9	9,6	18,4	10,4
26	22,1	5,8	21,8	7,6
27	23,8	6,6	24,0	8,0
28	22,4	8,2	21,1	9,9
29	21,1	13,4	21,0	10,7
30	22,6	13,9	23,4	8,6

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di aprile 2023 a confronto con aprile 2022.

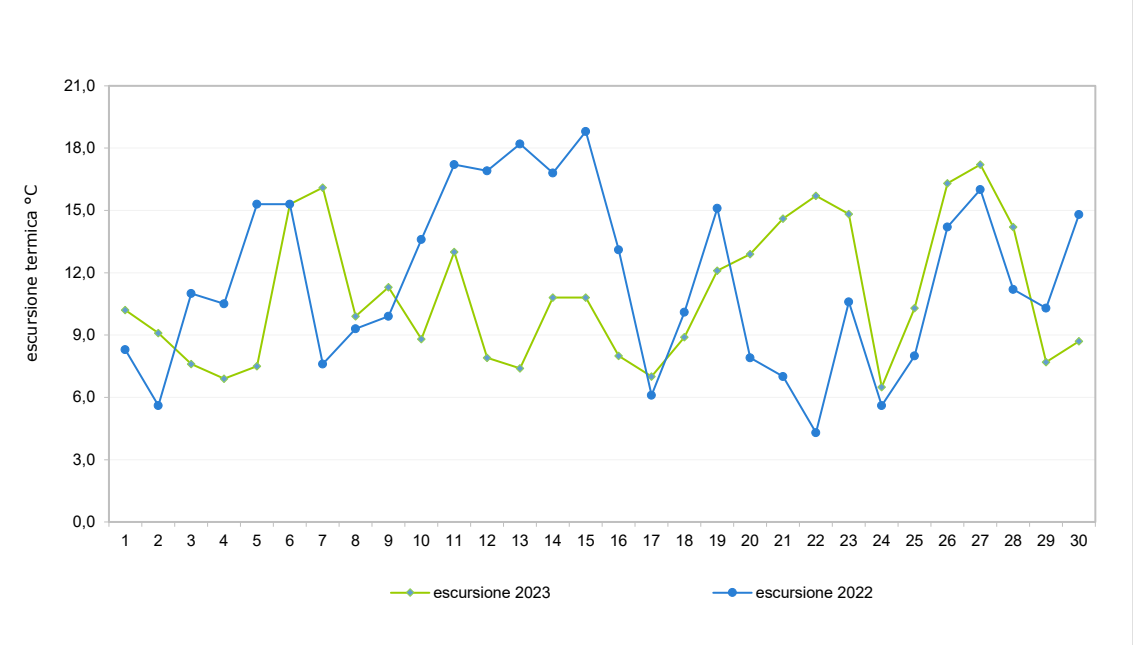
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Aprile 2023 e 2022



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 27 con 17,2°C; nel 2022 è stata di 18,8°C registrata il giorno 15.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Aprile 2023 e 2022.

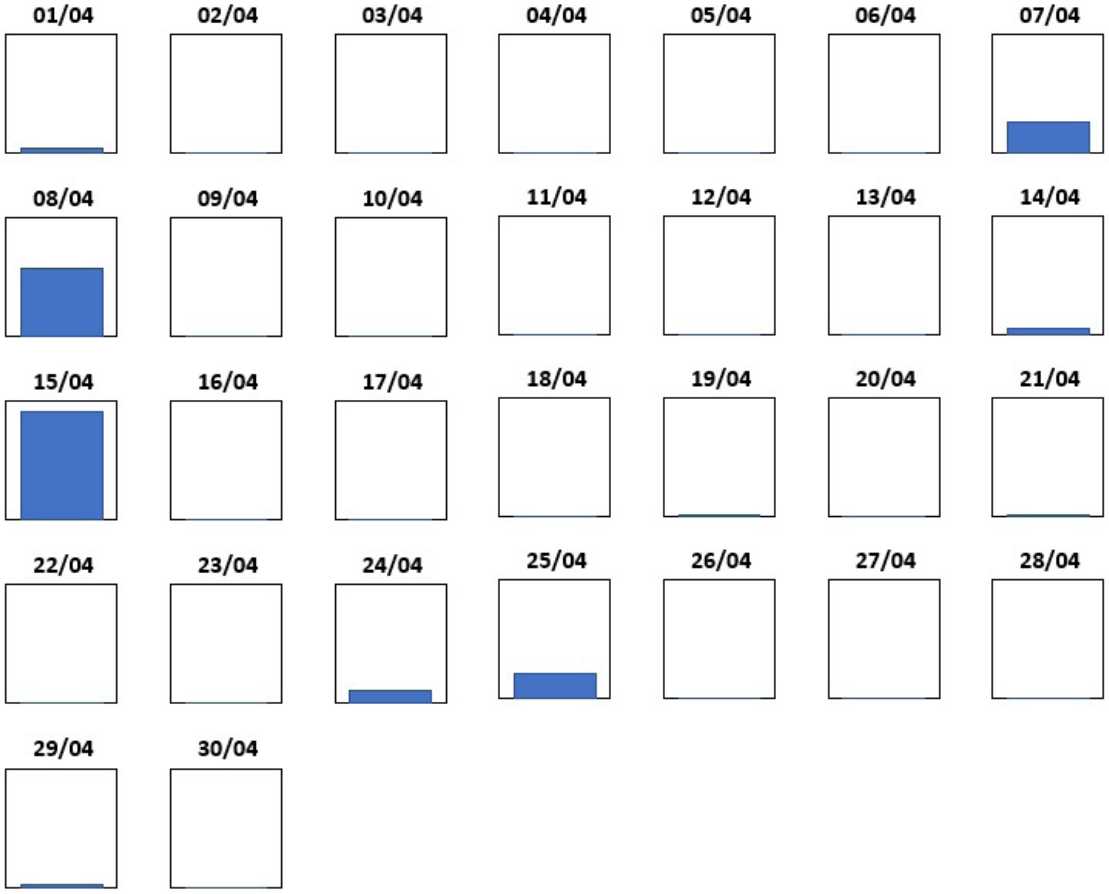


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di marzo sono caduti complessivamente 45,4 mm di pioggia in 6 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2022, nel mese di marzo, erano caduti complessivamente 69,8 mm di pioggia in 7 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Aprile 2023.



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

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di aprile 2023 e 2022 e i relativi giorni piovosi.

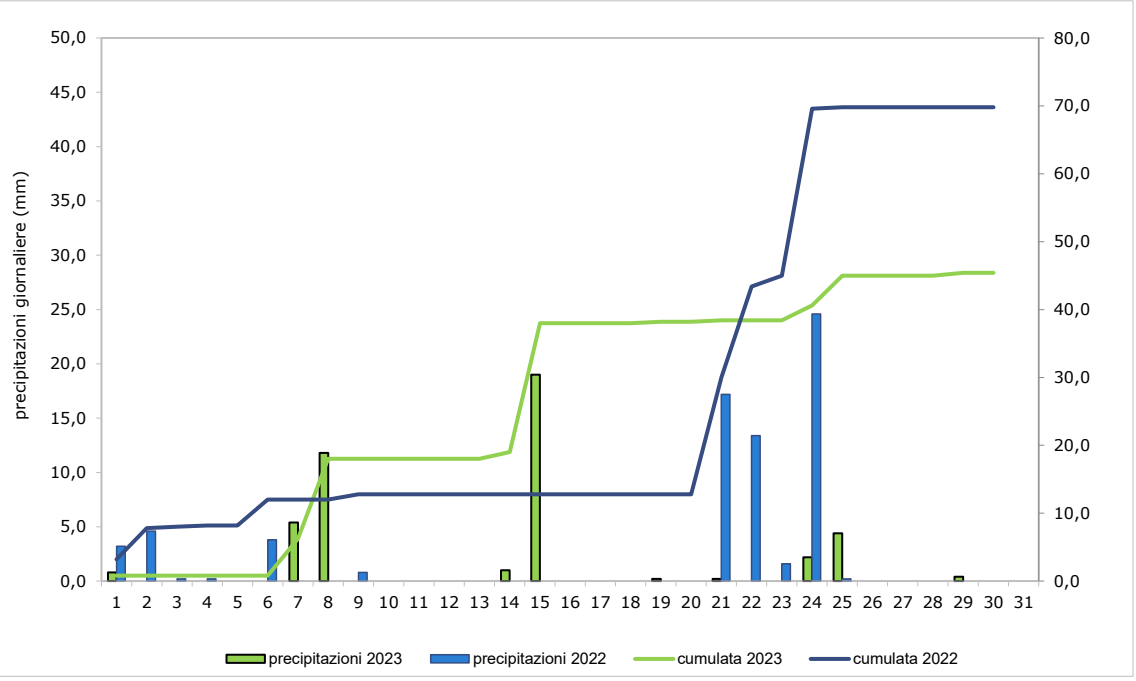
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Aprile 2023 e 2022.

	mm pioggia	
Giorno	2023	2022
1	0,8	3,2
2	0,0	4,6
3	0,0	0,2
4	0,0	0,2
5	0,0	0,0
6	0,0	3,8
7	5,4	0,0
8	11,8	0,0
9	0,0	0,8
10	0,0	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	1,0	0,0
15	19,0	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	0,0
19	0,2	0,0
20	0,0	0,0
21	0,2	17,2
22	0,0	13,4
23	0,0	1,6
24	2,2	24,6
25	4,4	0,2
26	0,0	0,0
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
29	0,4	0,0
30	0,0	0,0
totali	45,4	69,8
giorni piovosi	6	7

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

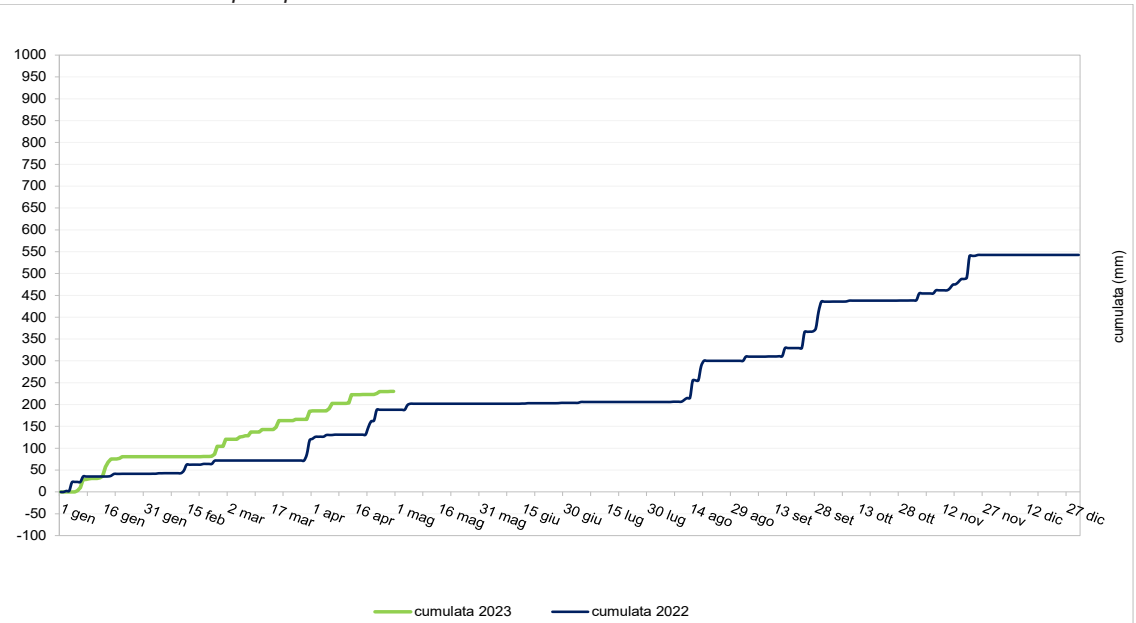
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di aprile e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Aprile 2023 e 2022.



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

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2023 e 2022



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

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
(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)		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

Fiumi			
(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

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	47.807
di cui:	
Residenziale	30.162
Commerciale	1.198
Servizi	1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento del servizio di Contact Center 055055

Anno 2022

A cura di
Chiara Celli

in collaborazione con
Firenze Smart - Silfi Spa

SOMMARIO

Premessa

Il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino, gestito da Firenze Smart 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, Greve in Chianti, 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 dal 2005 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 Firenze Smart, 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 circa 400.000 contatti l'anno. Fuori dal service time è possibile inviare un messaggio a cui viene fornita risposta via email. Nell'89% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Nel 2022 il numero di richieste dei cittadini pervenuto è tornato ai livelli pre pandemia, il servizio di contact center si è evoluto, diventando sempre di più un servizio che risolve al primo contatto richieste informative più complesse ed il punto di riferimento principale per le prenotazioni dei servizi degli Enti aderenti.

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 dell'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart.

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

In sintesi

Di seguito i principali risultati:

- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (51,1%).
- Il 72,0%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 17,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 10,3% almeno una volta a settimana.
- Il 55,6% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 31,9% minima, il 9,6% un po' troppo lunga e il 2,9% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'88,5% al 91,7%.
- Nel 74,1% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 17,7% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,4% a volte, e per il restante 2,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- L'86,7% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 9,5% quasi sempre, l'1,9% a volte e l'1,9% non lo ha valutato positivamente.
- Il 78,4% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 10,4% ha dovuto telefonare più volte, il 4,9% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 6,3% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 62,2% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 27,9% affidabili, mentre solo il 9,9% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Circa il 90% degli intervistati (87,3%) 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 (96,5%), per effettuare segnalazioni (84,1%), per inoltrare reclami e lamentele (75,6%), per richiedere informazioni personalizzate (84,7%) e per prendere prenotazioni (74,5%).
- La live chat è stata utilizzata dal 7,1% degli intervistati, di questi il 71,8% ne ha dato un giudizio positivo.
- L'84,6% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

Descrizione dell'indagine

Obbiettivi

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 le indagini del 2020 (seppur il 2020 è stato un anno anomalo a causa del COVID-19) e 2021, 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: la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta; nell'ultima indagine è cresciuta di circa 7 punti percentuali (rispetto al 2020) e di oltre 3 punti percentuali (rispetto al 2021) la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso.
Le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono rimaste sostanzialmente in linea con il 2021, mentre è cresciuta di oltre 7 punti percentuali rispetto al 2021 la quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto; questo dato, associato all'aumento di 13 punti percentuale rispetto al 2021, di coloro che hanno utilizzato il servizio meno di una volta al mese, e di coloro che dichiarano di aver ricevuto risposte complete e consistenti, conferma quanto già detto in premessa, ovvero che il servizio risponde in modo esaustivo al primo contatto a richieste informative più complesse e quindi il cittadino non ha bisogno di chiamare di nuovo.
Infine, la quota di intervistati che ritengono "minima" l'attesa prima di parlare con un operatore è migliorata di circa 6 punti percentuali rispetto al 2021.

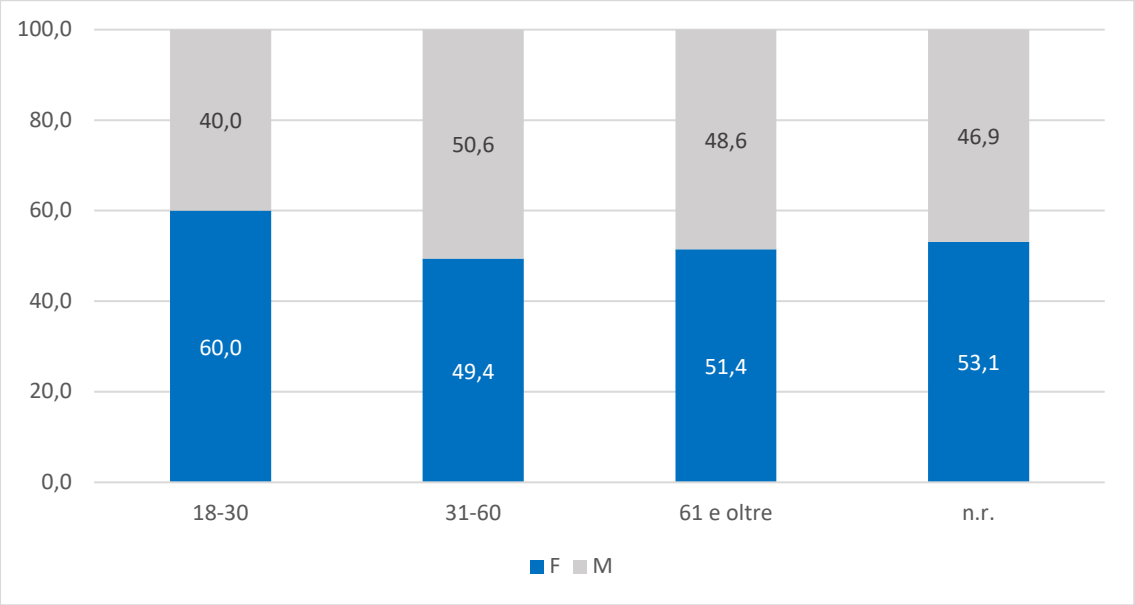
Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 6 al 21 dicembre 2022, 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 dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart, 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 dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart ed era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 nel 2022 e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Sono state effettuate 1.006 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

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 50,7% da femmine e per il 49,3% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (59,3%), il 27,6% alla classe "61anni e oltre" e il 3,4% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 9,5%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che nella classe intermedia (31-60 anni) si ha quasi la parità dei generi, mentre nelle classi degli under 30 e ultrasessantenni sono quelle in cui la quota delle femmine è superiore alla media (rispettivamente 60,0% e 51,4% vs 50,7% - cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età



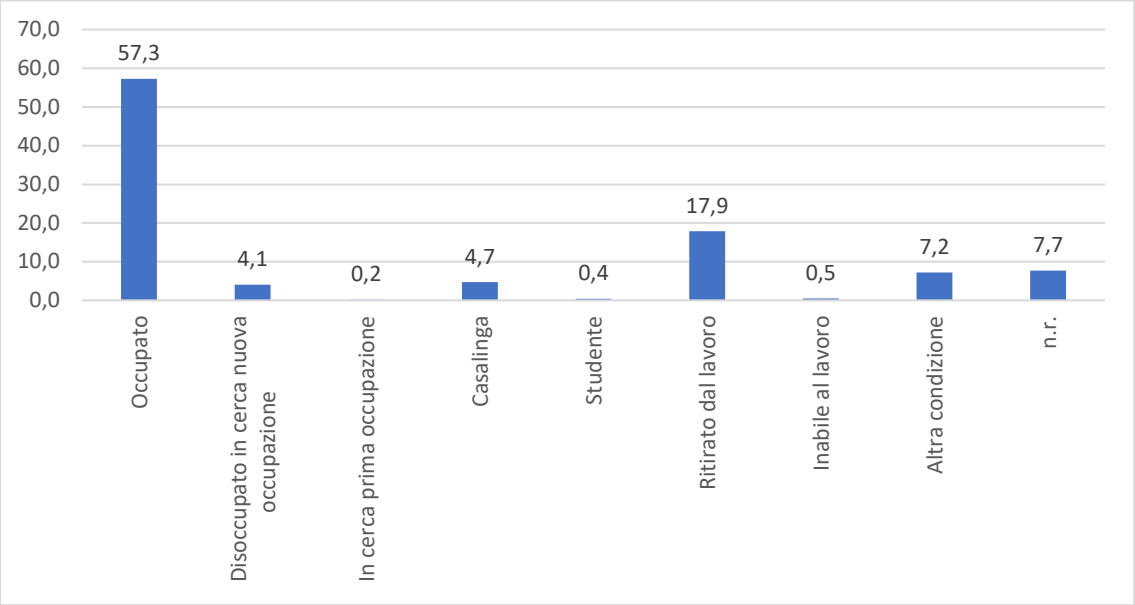
Il 30,1% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 43,0% è diplomato, il 14,4% ha la licenza media inferiore. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

Tabella 1-Distribuzione per genere e fascia di età del titolo di studio (percentuali di colonna)

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Dottorato di ricerca	1,2	1,0	0,0	1,7	0,4	1,1
Diploma di Laurea	27,2	27,2	28,6	29,0	29,6	27,2
Diploma universitario o laurea breve	1,6	2,0	0,0	2,9	0,0	1,8
Diploma di maturità (4-5 anni)	43,6	42,6	60,0	45,4	38,0	43,0
Qualifica professionale (2-3 anni)	1,8	1,8	2,9	1,6	2,5	1,8
Diploma di scuola superiore	1,6	2,7	2,9	2,5	1,8	2,2
Licenza Media Inferiore	14,3	14,5	5,6	13,7	19,4	14,4
Licenza Elementare	2,2	1,0	0,0	0,2	4,7	1,6
n.r.	6,5	7,2	0,0	3,0	3,6	6,9
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

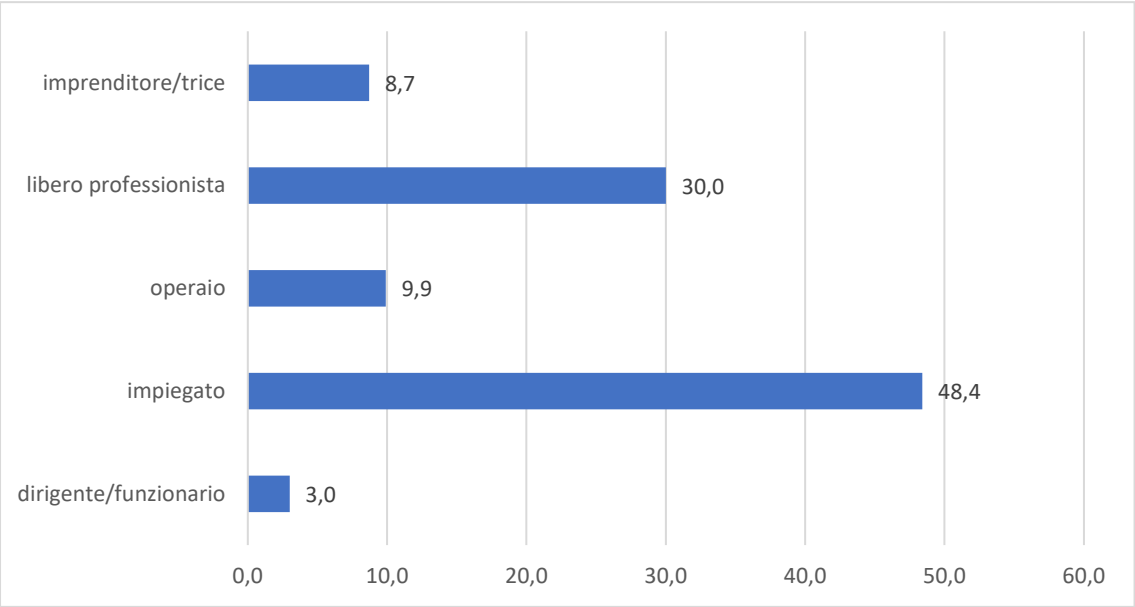
In merito alla condizione occupazionale il 57,3% degli intervistati si dichiara occupato, il 4,7% casalinga, il 4,3% in cerca di occupazione e il 17,9% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale



Quasi la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (48,4%); il 9,9% lavora come operaio, mentre il 30,0% lavora come libero professionista cui si aggiunge l'8,7% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

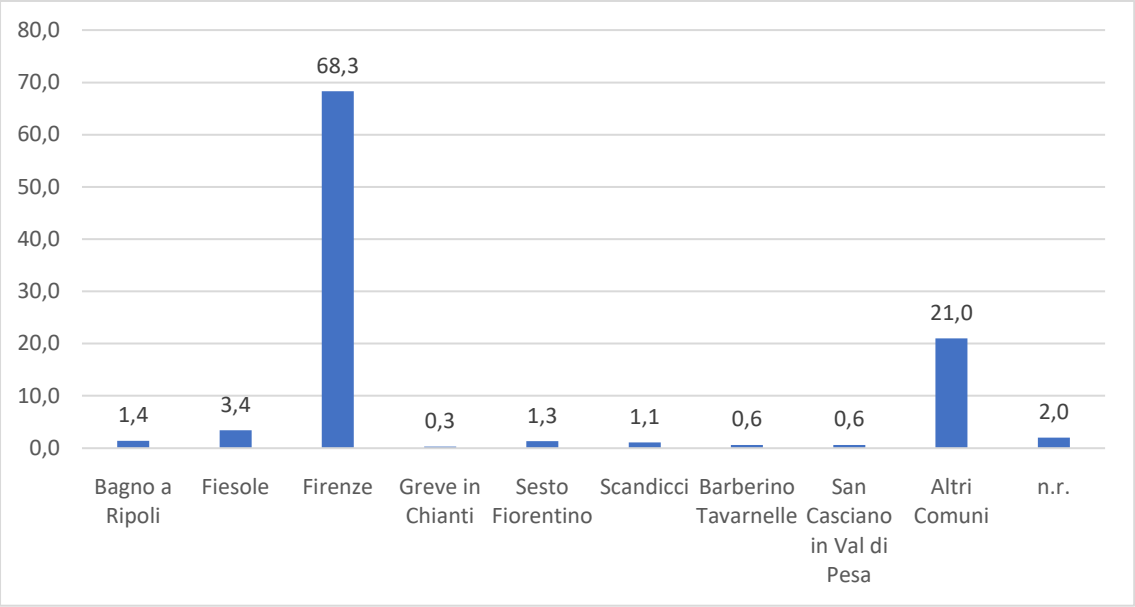
Grafico 3 – Posizione nella professione.



Nell'ambito delle caratteristiche personali è stato richiesto all'intervistato di indicare il Comune di residenza: sono stati palesati i Comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo, mentre coloro che hanno chiamato da un altro Comune sono stati raggruppati in 'altri Comuni'.

Risulta che il 68,3% degli intervistati risiede a Firenze, il 3,4% a Fiesole, l'1,4% a Bagno a Ripoli, l'1,3% a Sesto Fiorentino, l'1,1% a Scandicci, l'1,5% nell'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Tavarnelle, Greve in Chianti e San Casciano Val di Pesa) e il 21,0% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4).

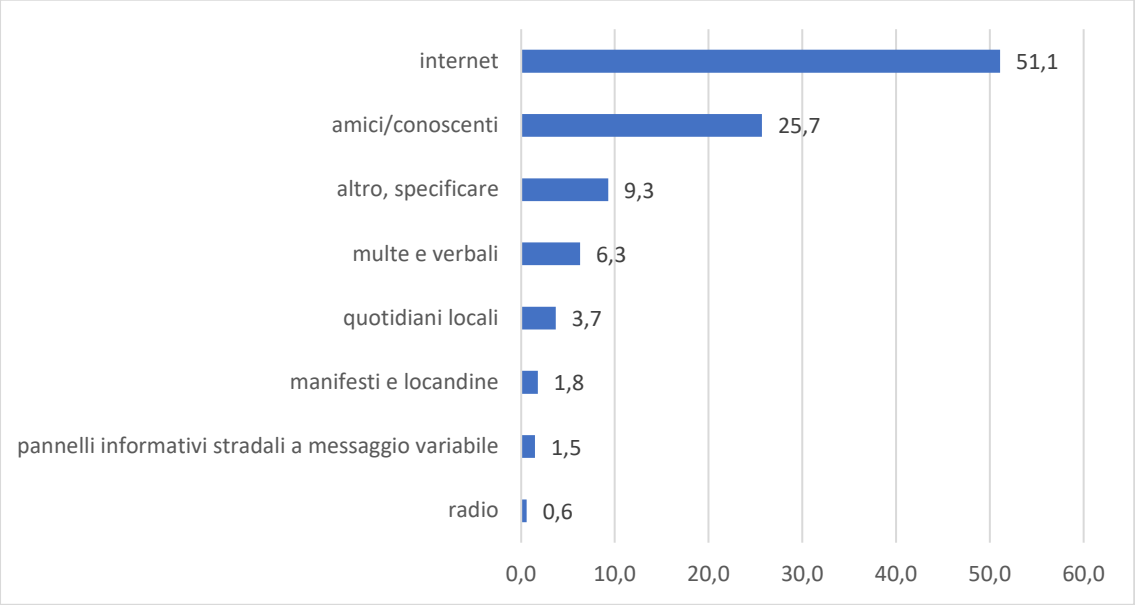
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati



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 (51,1%) e amici e conoscenti (25,7%), seguiti da multa/verbale (6,3%). Percentuali inferiori si registrano per quotidiani locali (3,7%), manifesti e locandine (1,8%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (1,5%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2021 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, anche se in diminuzione di 7,7 punti percentuali.

Grafico 5 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center



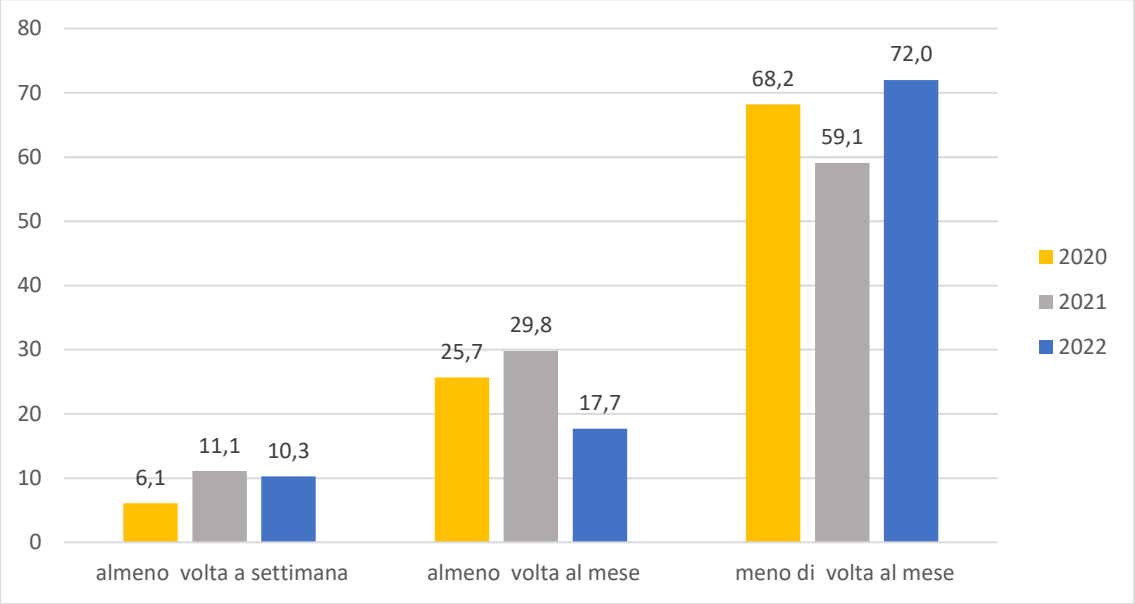
In riferimento al genere dell'intervistati, si nota che i canali principali attraverso cui sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 51,8%, femmine 50,4%), e amici e conoscenti (maschi 22,0%, femmine 29,4%), seguiti da multe/verbali (maschi 8,5%, femmine 4,1%).
Dalla tabella 2 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) il canale internet raggiunge quote superiori alla media (65,7% e 57,3% rispettivamente contro la media del 51,1%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (33,8% contro 25,7% di media).

Tabella 2 - 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	51,8	50,4	65,7	57,3	37,8	51,1
quotidiani locali	4,4	2,9	0,0	2,5	6,1	3,7
radio/televisione	0,6	0,6	0,0	0,7	0,7	0,6
manifesti e locandine	2,2	1,4	2,9	2,0	1,8	1,8
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	1,6	1,4	0,0	1,3	2,5	1,5
amici/conoscenti	22,0	29,4	20,0	20,4	33,8	25,7
multe e verbali	8,5	4,1	11,4	6,4	5,4	6,3
altro	8,9	9,8	0,0	9,4	11,9	9,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

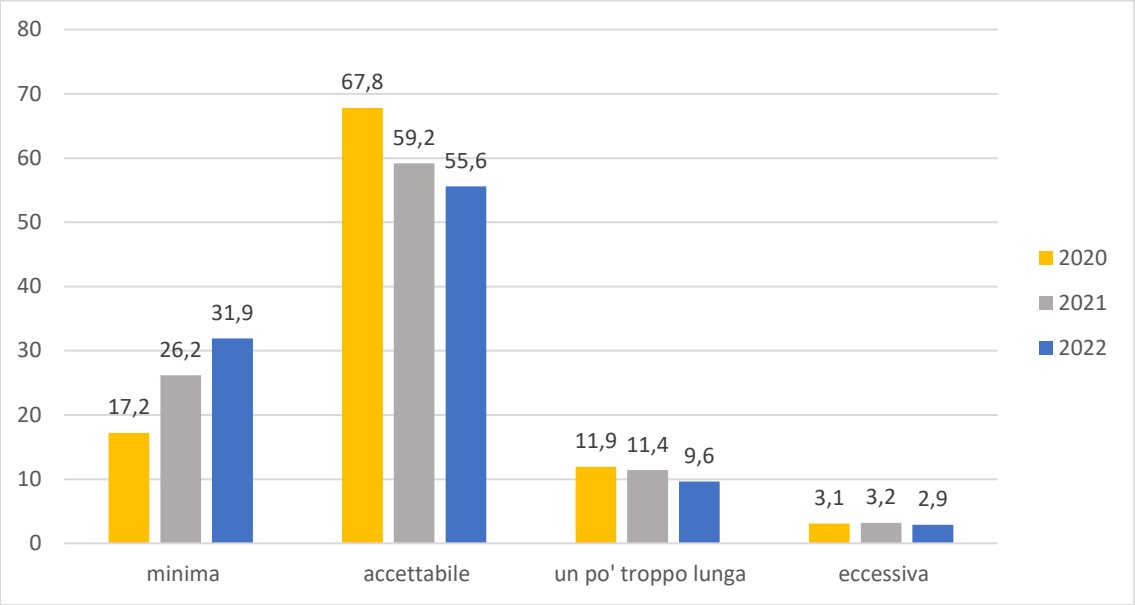
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 72,0% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 17,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 10,3% almeno una volta a settimana (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2020, 2021 e 2022)



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 31,9% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 55,6% accettabile, il 9,6% un po' troppo lungo e il 2,9% eccessivo (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2020, 2021 e 2022)



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione sulle performance 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 che ha gestito la telefonata. Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono oltre l'88,5% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 8). Rispetto ai due anni precedenti, le valutazioni ottime rilevano percentuali leggermente minori rispetto alla "cortesia" e alla "disponibilità", mentre per la "professionalità" le valutazioni positive sono in leggera crescita (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

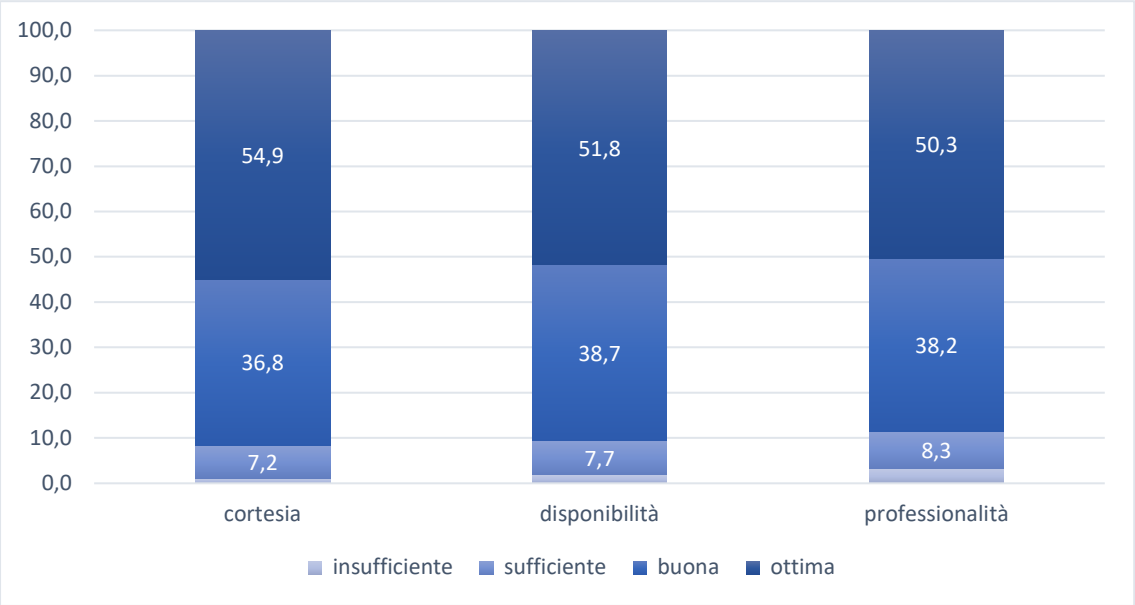
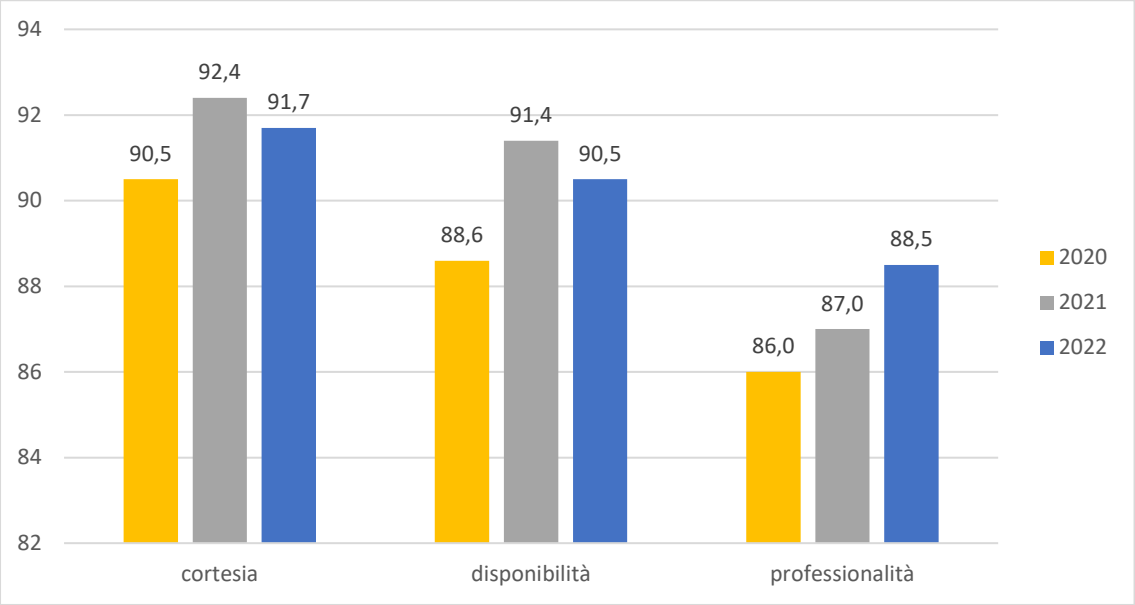
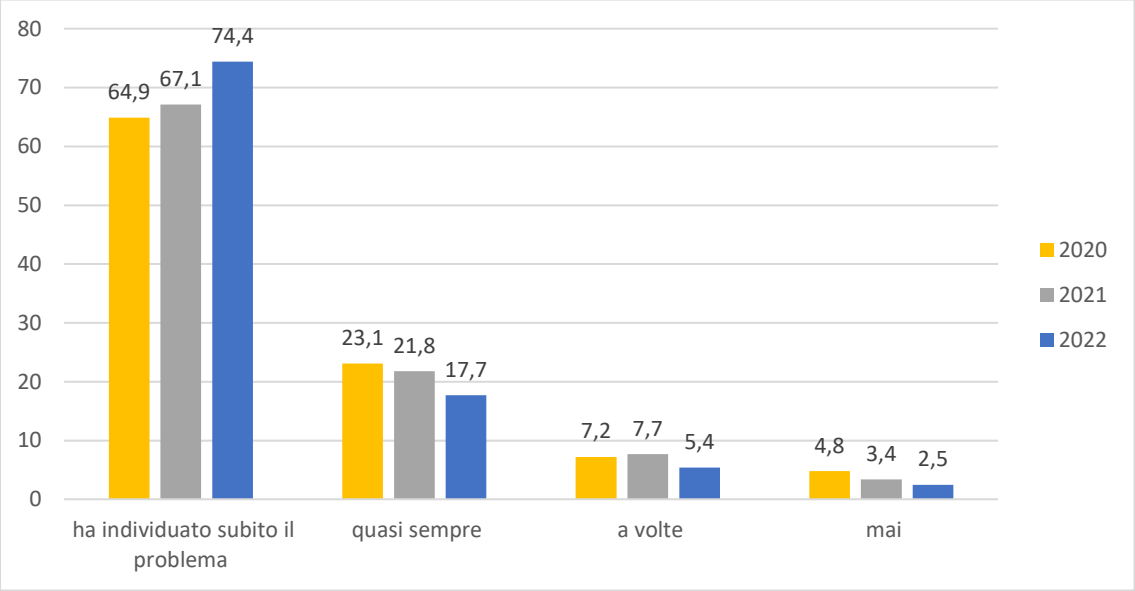


Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2020, 2021 e 2022)



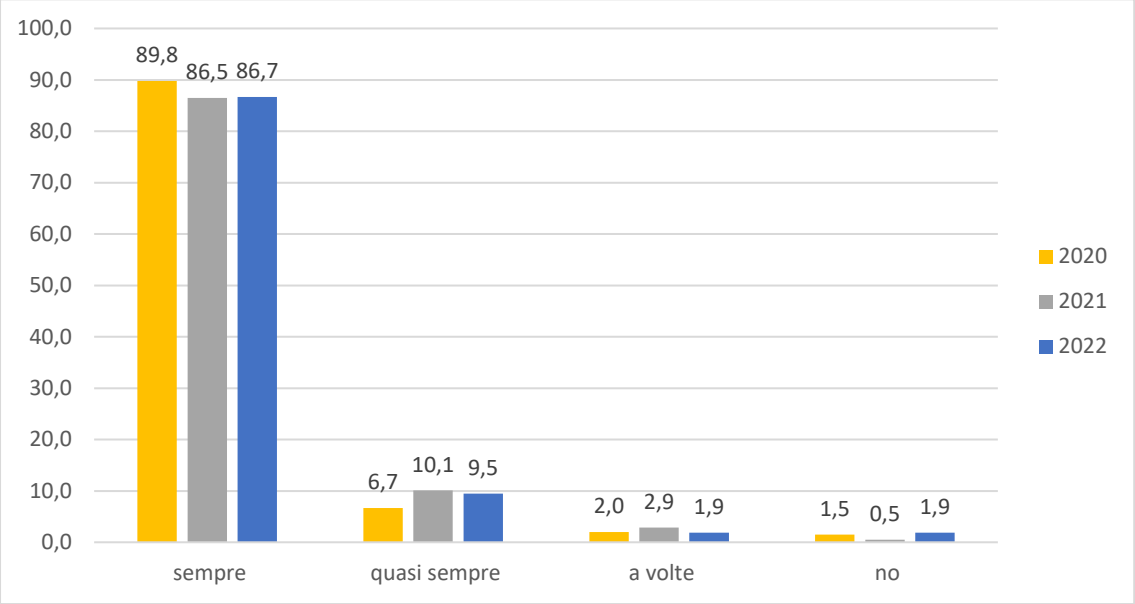
Relativamente all'atteggiamento tenuto degli operatori durante la telefonata, viene chiesto di valutare in che modo si sono confrontati con l'utente e, in modo particolare, se hanno posto delle domande per comprendere meglio le richieste. Le risposte ottenute hanno portato ai seguenti risultati: nel 74,4% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 17,7% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,4% a volte, e per il restante 2,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). La situazione si conferma migliorata rispetto al 2021 con un aumento della percentuale dei casi in cui è stato individuato subito il problema (67,1%) e una lieve diminuzione dei casi in cui l'operatore non ha capito subito il problema (3,4%).

Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2020, 2021 e 2022)



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'86,7% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 9,5% quasi sempre, l'1,9% a volte e l'1,9% mai (cfr. Grafico 10).

Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori (2020, 2021 e 2022)

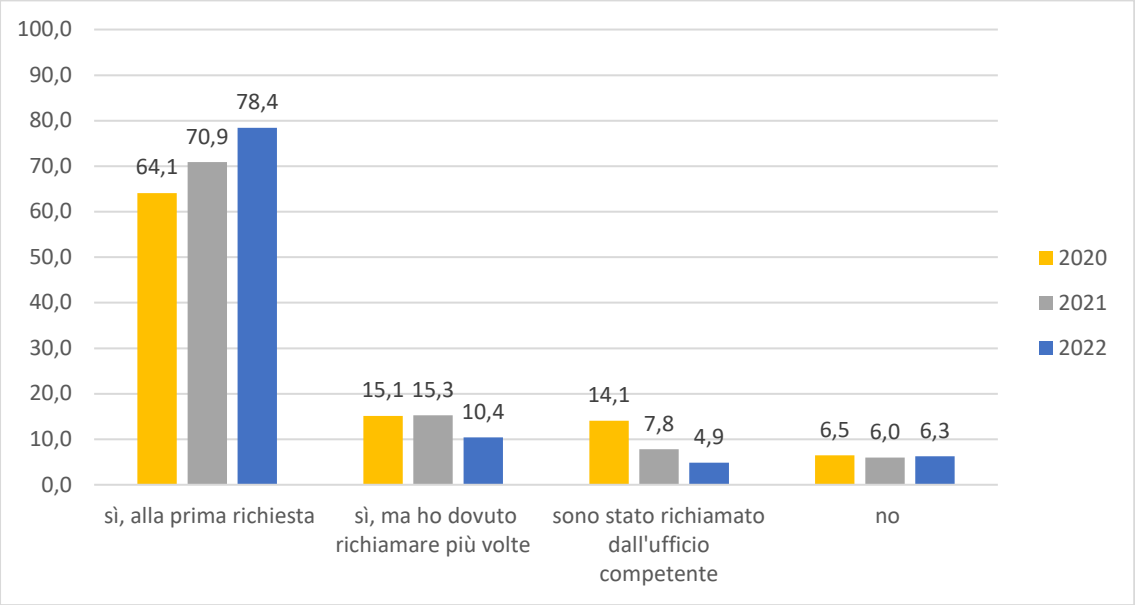


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 78,4% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 10,4% di aver dovuto chiamare più volte, il 4,9% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 6,3% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. Rispetto allo scorso anno, si evidenzia un aumento degli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (+7,5 punti percentuali) mentre diminuisce la quota di coloro che sono stati richiamati dall'ufficio competente (-2,9 punti percentuali) e di chi ha dovuto richiamare più volte (-4,9 punti percentuali. Invariate le percentuali dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (+0,3 punti percentuali - cfr. Grafico 11).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 61,2% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 30,6% solo parzialmente e il restante 8,2% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 47,6% ha avuto la medesima risposta anche da operatori

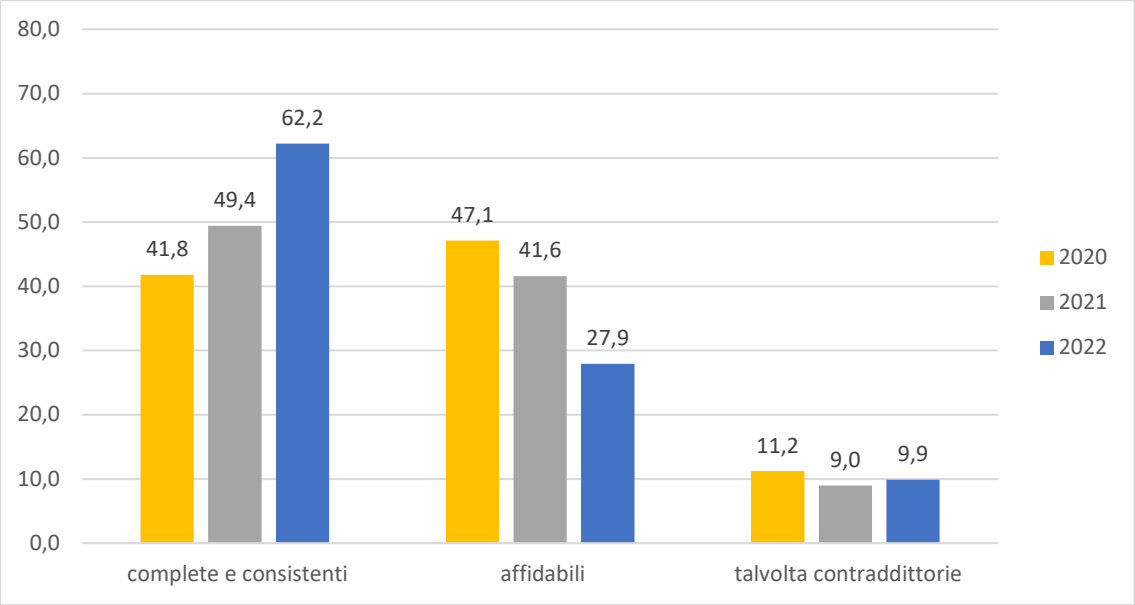
differenti, il 45,7% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 6,7% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2020, 2021 e 2022)



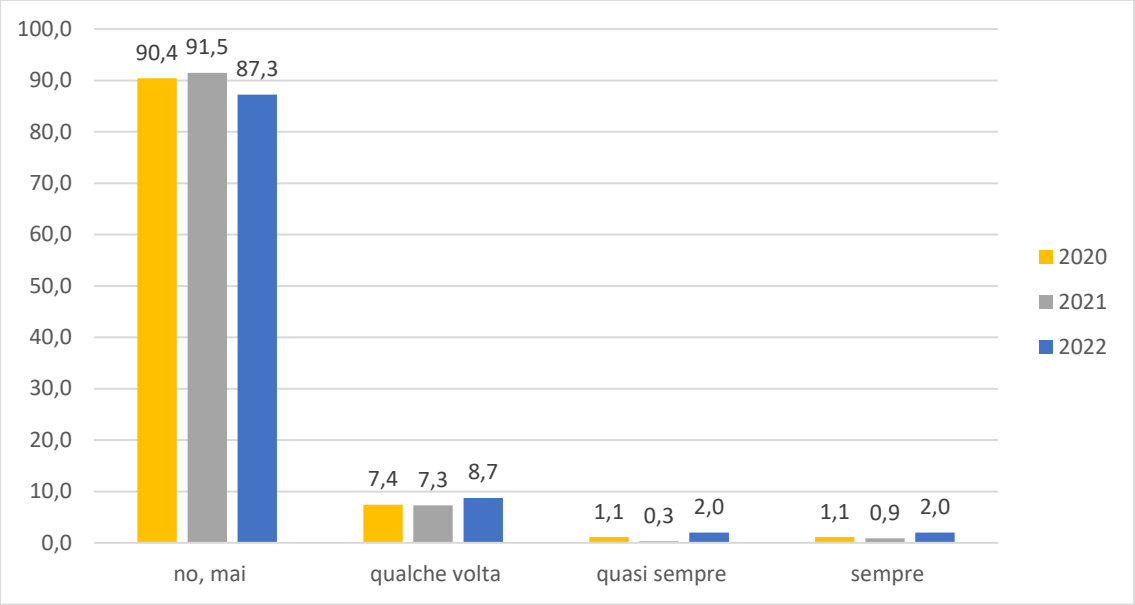
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 62,2% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 27,9% le ritiene affidabili, mentre solo il 9,9% le ritiene talvolta contraddittorie. Rispetto agli anni scorsi cresce la completezza e consistenza a scapito dell'affidabilità (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Qualità delle informazioni ricevute 2020, 2021 e 2022)



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 (87,3%), 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 13).

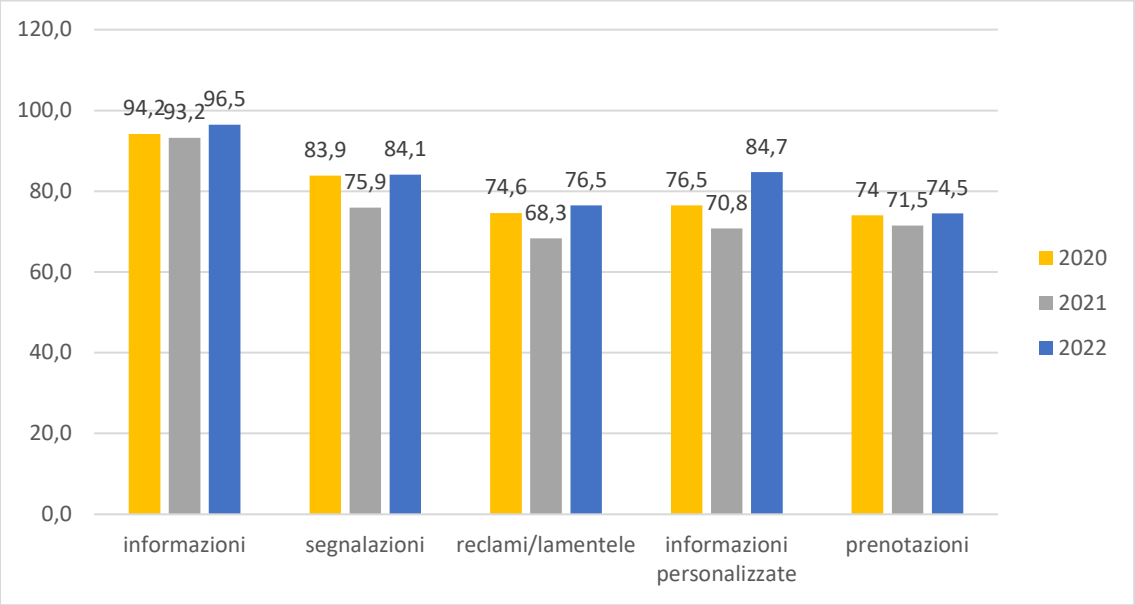
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2020, 2021 e 2022)



In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (96,5%), per effettuare segnalazioni (84,1%), per inoltrare reclami e lamentele (75,6%), per richiedere informazioni personalizzate (84,7%) e per prendere prenotazioni (74,5%).

Osservando il grafico 14, che mette a confronto i risultati ottenuti nei differenti anni, si nota un aumento della percezione che hanno gli intervistati sull'utilità del Contact Center nei diversi aspetti, sebbene anche le percentuali degli anni precedenti erano alte.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2020, 2021 e 2022)



In riferimento all'utilizzo del canale webchat e ad una sua valutazione, risulta che il 7,1% degli intervistati ha utilizzato la chat, in aumento di 1,6 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, il 71,8% 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 (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo live chat

	N	%
Sì	71	7,1
No	935	92,9
Totale	1.006	100

Tabella 4 - Valutazione live chat.

	N	%
Ottimo	22	31,0
Buono	29	40,8
Sufficiente	10	14,1
Insufficiente	10	14,1
Totale	71	100

Valutazione complessiva

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 5 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'84,6% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).
Rispetto al 2021, si evidenzia che è cresciuta di oltre 3 punti percentuali la valutazione con giudizio "ottimo".

Tabella 5 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate)

	%	% cumulata
Ottimo	41,6	41,6
Buono	43,0	84,6
Sufficiente	11,1	95,7
Insufficiente	4,3	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. L'86,0% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 6.
Il 2,8% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale e il 3,2% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe, infine vorrebbe un miglioramento in generale del servizio (2,8%) e propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti (2,4%).

Tabella 6 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizi

	%
Nessun suggerimento	86,0
Migliorare le tempistiche	3,2
Migliorare aspetto professionale/competenze operatore	2,8
Creare/migliorare collegamento diretto con gli uffici competenti	2,4
Migliorare/ampliare il servizio in generale	2,8
altro	2,8
Totale complessivo	100,0

Appendice

Questionario

1. Come è venuto a conoscenza del servizio di Contact Center del Comune?

internet

locali

radio

manifesti e locandine quotidiani

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

no

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. 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

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

……

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
radio	6	0,6
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	15	1,5
manifesti e locandine	18	1,8
quotidiani locali	37	3,7
multe e verbali	63	6,3
altro, specificare	94	9,3
amici/conoscenti	259	25,7
internet	514	51,1
Totale	1.006	100,0

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

	N	%
Almeno una volta a settimana	104	10,3
Almeno una volta al mese	178	17,7
Meno di una volta al mese	724	72,0
Totale	1.006	100,0

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

	N	%
Minima	321	31,9
Accettabile	559	55,6
Un po' troppo lunga	97	9,6
Eccessiva	29	2,9
Totale	1.006	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	552	54,9
Buona	370	36,8
Sufficiente	73	7,2
Insufficiente	11	1,1
Totale	1.006	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	521	51,8
Buona	389	38,7
Sufficiente	77	7,7
Insufficiente	19	1,8
Totale	1.006	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	506	50,3
Buona	384	38,2
Sufficiente	84	8,3
Insufficiente	32	3,2
Totale	1.006	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	748	74,4
Quasi Sempre	178	17,7
A volte	54	5,4
Mai	26	2,5
Totale	1.006	100,0

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

	N	%
Sempre	872	86,7
Quasi sempre	96	9,5
A volte	19	1,9
Mai	19	1,9
Totale	1.006	100,0

Tabella 9 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente.

	N	%
Si, alla prima richiesta	789	78,4
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	105	10,4
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	49	4,9
No	63	6,3
Totale	1.000	100,0

Tabella 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente. L 'ufficio competente ha risolto il suo problema.

	N	%
Si	30	61,2
No	4	8,2
Parzialmente	15	30,6
Totale	49	100,0

Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: ha dovuto richiamare più volte. Ha riscontrato risposte diverse tra le risposte degli operatori sul medesimo quesito.

	N	%
Mai	50	47,6
Qualche volta	48	45,7
Sempre	7	6,7
Totale	105	100,0

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	625	62,2
Affidabili	281	27,9
Talvolta Contradditorie	100	9,9
Totale	1.006	100,0

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	878	87,3
Qualche volta	88	8,7
Quasi Sempre	20	2,0
Sempre	20	2,0
Totale	1.006	100,0

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	96,5	3,5	100,0
Segnalazione	84,1	15,9	100,0
Reclami/ Lamentele	76,5	23,5	100,0
Informazioni Personalizzate	84,7	15,3	100,0
Prenotazioni	74,5	25,5	100,0

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	71	7,1
No	935	92,9
Totale	1.006	100,0

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	22	31,0
Buono	29	40,8
Sufficiente	10	14,1
Insufficiente	10	14,1
Totale	71	100,0

Tabella 17 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	418	41,6	41,6
Buono	432	43,0	84,6
Sufficiente	112	11,1	95,7
Insufficiente	44	4,3	100,0
Totale	1.006	100,0	-