

tel. **055055**



Indagine di *citizen satisfaction* 2023 sul
servizio di Contact Center 055055

Marzo 2024



SILFIsipa

Sede legale: via Dei della Robbia, 47
50132 Firenze
www.firenzsmart.it

e-mail: segreteria@firenzsmart.it
pec: silfisp@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

Capitale sociale Euro 1.045.000
CF e P.IVA 06625660482
CCIAA di Firenze reg. imprese

Sommario

Premessa	3
In sintesi.....	5
Descrizione dell'indagine	7
I risultati.....	12
Valutazione complessiva	22
Appendice	23

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 mantenuto 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 350.000 contatti l'anno. Fuori dal service time è possibile inviare un messaggio a cui viene fornita risposta via email.

Nell'88% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Nel 2023 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 (50,0%).
- Il 75,4% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 19,6% almeno una volta al mese, mentre il restante 5,0% almeno una volta a settimana.
- Il 58,4% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 27,2% minima, il 10,6% un po' troppo lunga e il 3,8% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'89,8% al 92,6%.
- Nel 73,8% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 16,5% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,6% a volte, e per il restante 3,1% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- L'86,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 10,8% quasi sempre, l'1,3% a volte e l'1,9% non lo ha valutato positivamente.
- Il 73,4% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 13,1% ha dovuto telefonare più volte, il 9,3% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,2% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 49,8% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 41,1% affidabili, mentre solo il 9,2% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Circa il 90% degli intervistati (88,5%) 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 (96,8%), per effettuare segnalazioni (84,7%), per inoltrare reclami e lamentele (80,8%), per richiedere informazioni personalizzate (83,2%) e per prendere prenotazioni (82,5%).
- La live chat è stata utilizzata dal 15,4% degli intervistati, di questi l'80,6% ne ha dato un giudizio positivo (buono o ottimo).
- L'88,4% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.

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 precedenti indagini relative al 2021 e 2022, 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 che la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta; infatti, la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso si scosta solo di pochi punti percentuali dalle ultime indagini (circa 0,7 e 1,1 punti percentuali in meno rispetto al 2021 e 2022), mentre la valutazione cumulata dei giudizi "ottimo" e "buono" sale di quasi 4 punti percentuali rispetto al 2022.

Le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono tutte leggermente più elevate rispetto a quelle registrate nel 2022, invece la quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto è lievemente diminuita, come anche la percentuale di intervistati che ritengono “minima” l’attesa prima di parlare con un operatore (si tratta comunque di pochi punti percentuali in meno). Infatti, l’ulteriore aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2022, oltre a quello già osservato tra 2021 e 2022, di coloro che hanno utilizzato il servizio meno di una volta al mese, 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. La quota di coloro che considerano le informazioni ricevute complete e consistenti, seppur alta, è tornata ai livelli del 2021.

Metodologia adottata

L’indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dall’11 al 22 dicembre 2023, 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 obiettivi 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 2023 e che avevano dato il

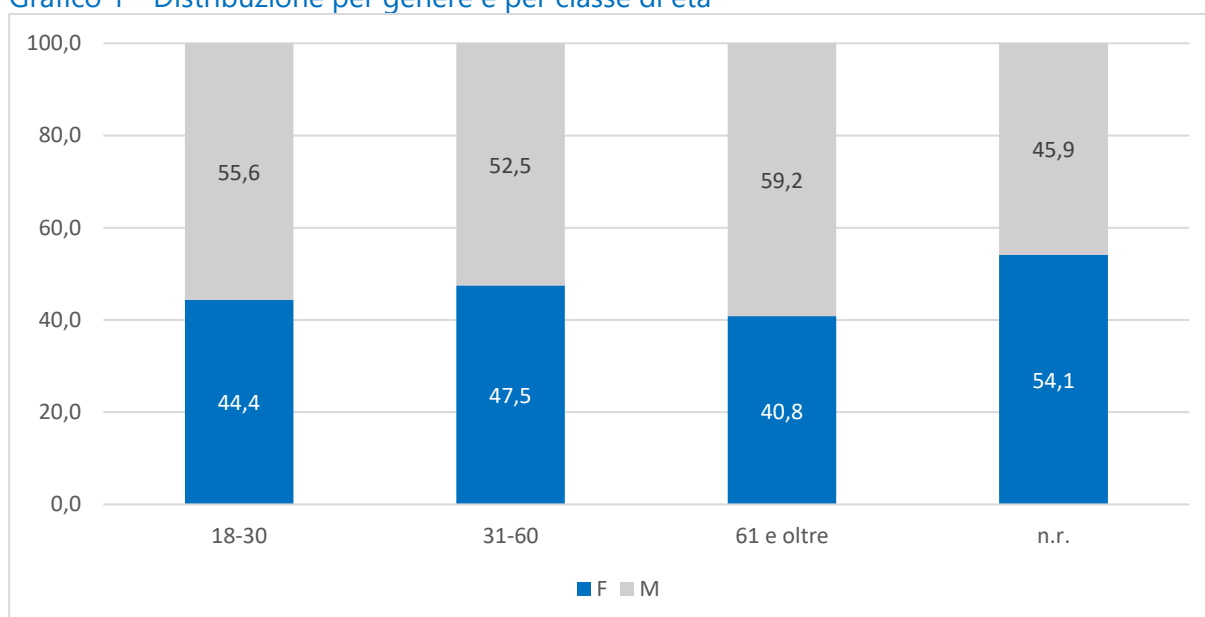
consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Sono state effettuate 1.005 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

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 47,6% da femmine e per il 52,4% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (53,6%), il 20,0% alla classe "61anni e oltre" e il 3,6% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 22,8%. 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 le classi degli under 30 e ultrasessantenni sono quelle in cui la quota degli uomini è superiore alla media (rispettivamente 55,6% e 59,2% vs la media di 53,3% - cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età



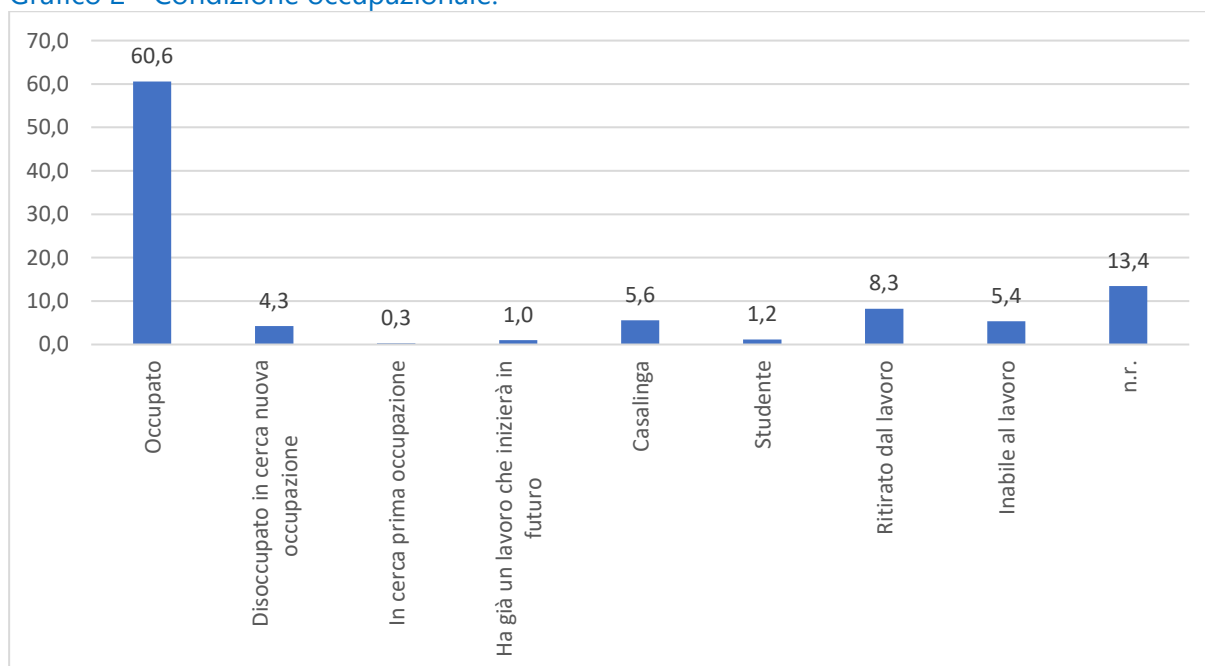
Il 27,3% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 45,2% è diplomato, il 10,8% ha la licenza media inferiore. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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	0,8	1,5	0,0	1,7	0,5	1,1
Diploma di Laurea	21,3	24,7	22,2	27,5	22,9	22,9
Diploma universitario o laurea breve	2,7	4,0	5,6	4,1	3,0	3,3
Diploma di maturità (4-5 anni)	47,1	43,1	61,1	50,4	44,8	45,2
Qualifica professionale (2-3 anni)	3,6	1,5	0,0	2,0	3,5	2,6
Licenza Media Inferiore	12,3	9,2	8,3	10,0	17,9	10,8
Licenza Elementare	0,8	2,9	0,0	0,4	5,5	1,8
n.r.	11,6	13,2	2,8	3,9	2,0	12,3
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

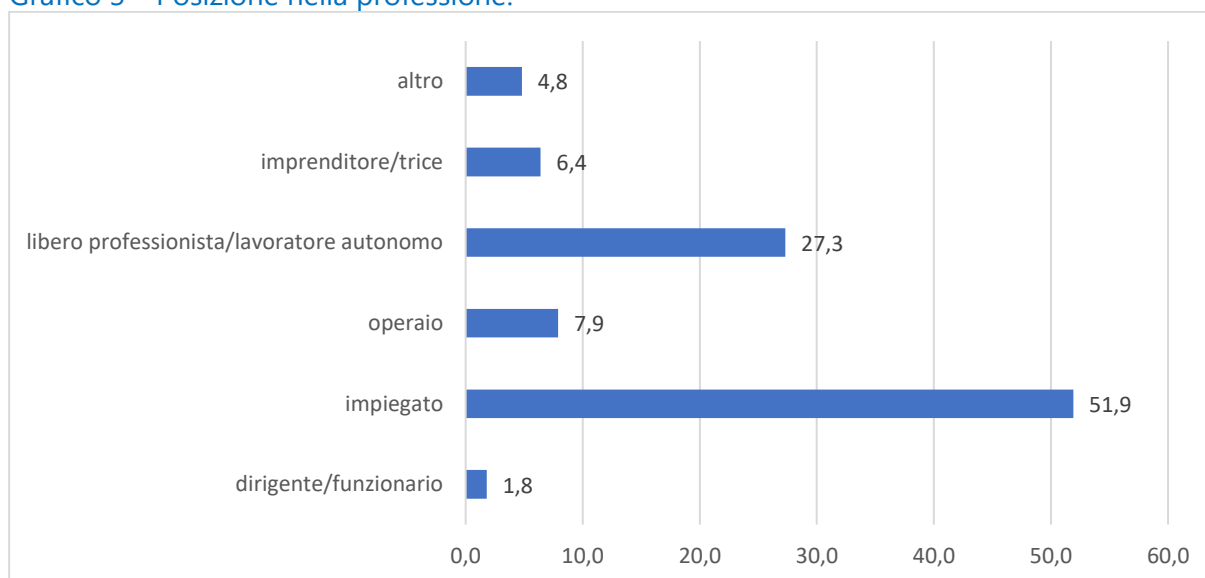
In merito alla condizione occupazionale il 60,6% degli intervistati si dichiara occupato, il 5,6% casalinga, il 4,6% in cerca di occupazione e l'8,3% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale.



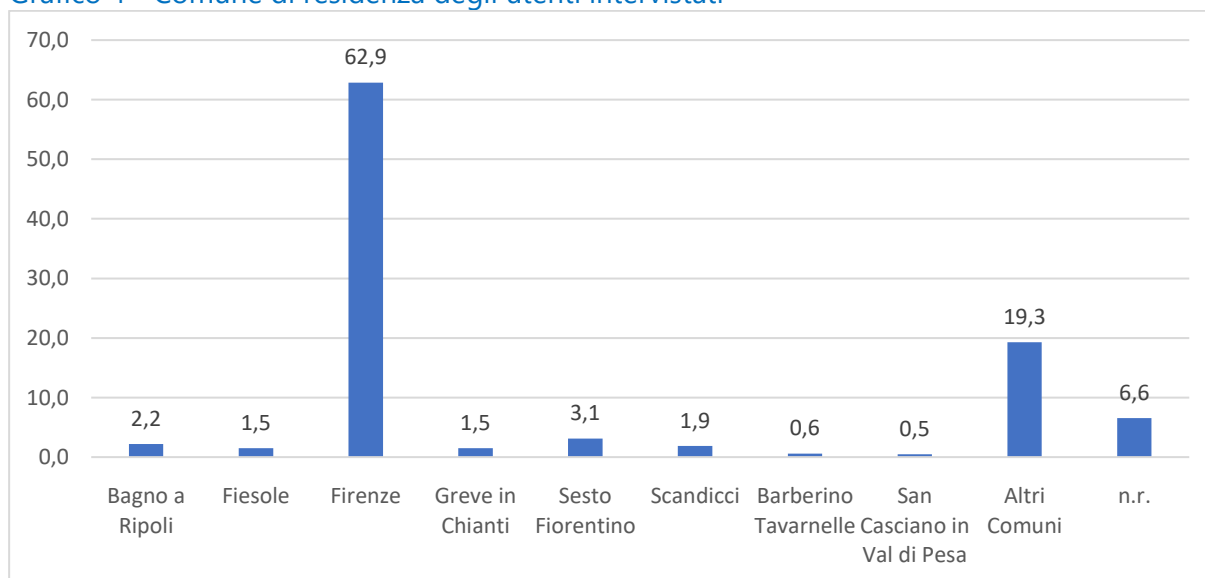
Circa la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (51,9%); il 7,9% lavora come operaio, mentre il 27,3% lavora come libero professionista/lavoratore autonomo, cui si aggiunge il 6,4% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

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 62,9% degli intervistati risiede a Firenze, il 3,1% a Sesto Fiorentino, il 2,2% a Bagno a Ripoli, l'1,9% a Scandicci, la stessa percentuale dell'1,5% a Fiesole e Greve in Chianti, percentuali minime per Barberino Tavarnelle e San Casciano in Val di Pesa e il 19,3% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4).

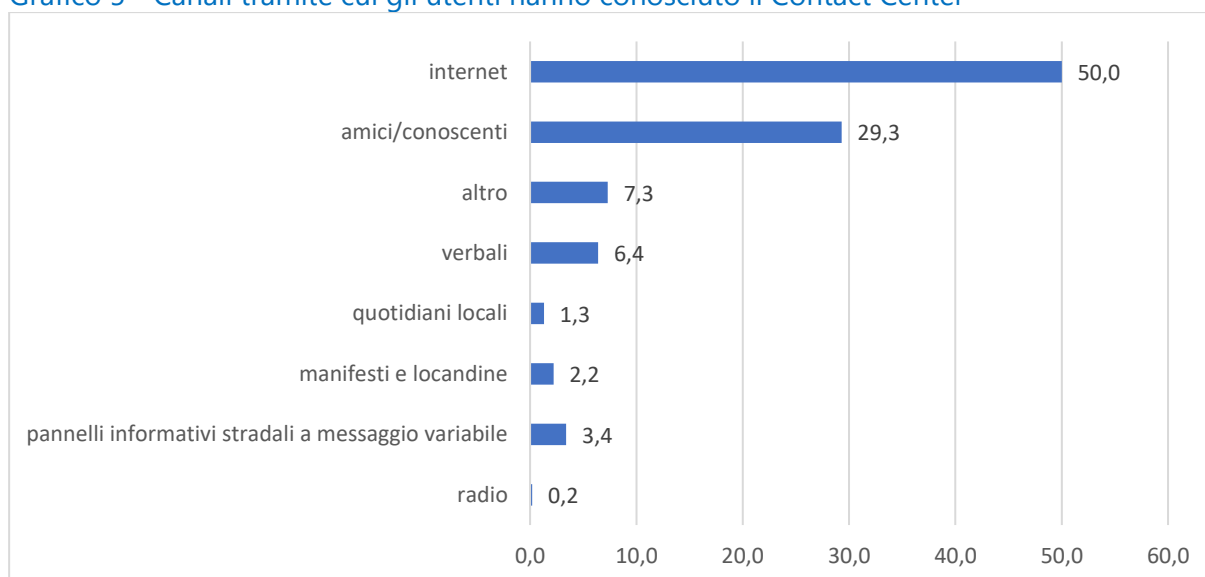
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati



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 (50,0%) e amici e conoscenti (29,3%), seguiti da verbali (6,4%). Percentuali inferiori si registrano per quotidiani locali (1,3%), manifesti e locandine (2,2%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (3,4%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2022 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, con una percentuale pressoché invariata.

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 49,9%, femmine 50,2%), e amici e conoscenti (maschi 29,2%, femmine 29,3%), seguiti dai verbali (maschi 7,0%, femmine 5,6%).

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 (63,9% e 57,0% rispettivamente

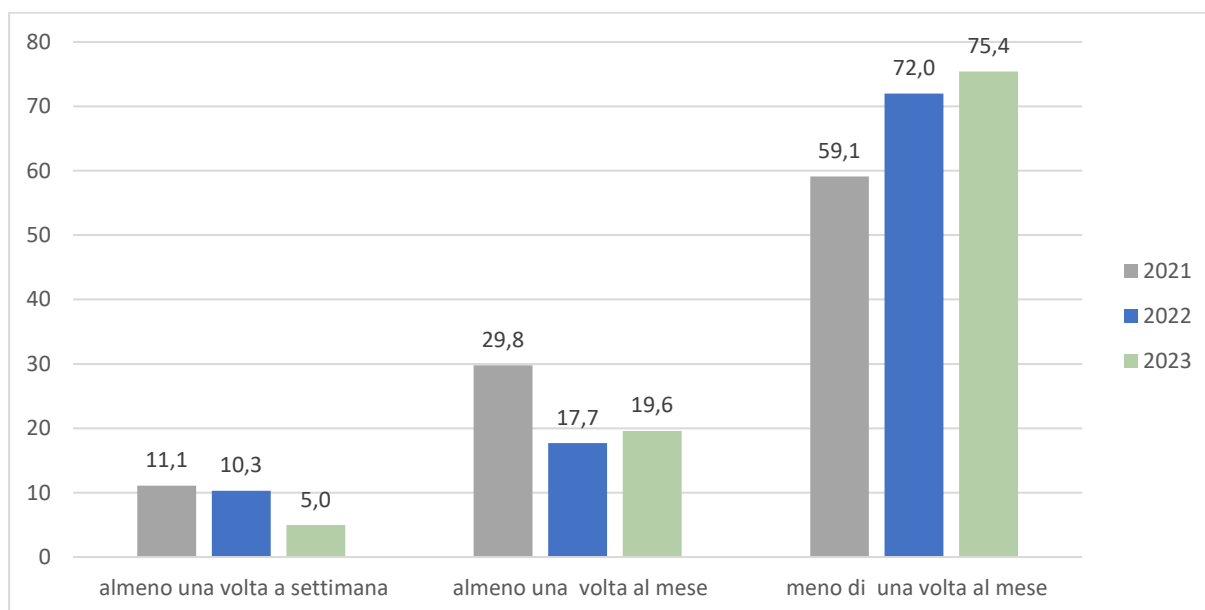
contro la media del 53,1%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (36,3% contro 28,1% di media).

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	49,9	50,2	63,9	57,0	38,3	50,0
quotidiani locali	1,1	1,5	0,0	0,9	2,0	1,3
radio/televisione	0,2	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2
manifesti e locandine	2,3	2,1	0,0	2,0	2,5	2,2
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	3,8	2,9	2,8	2,6	3,0	3,4
amici/conoscenti	29,2	29,3	25,0	23,0	36,3	29,3
verbali	7,0	5,6	5,6	6,5	7,5	6,4
altro	6,5	8,2	2,7	7,8	10,4	7,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

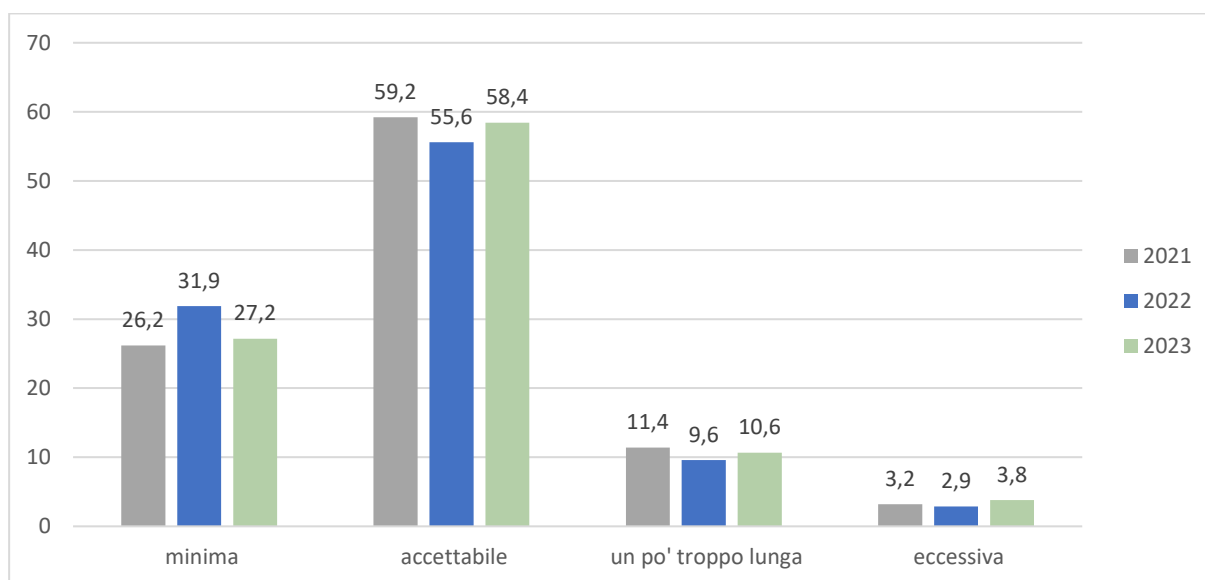
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 75,4% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 19,6% almeno una volta al mese, mentre il restante 5,0% almeno una volta a settimana (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2021, 2022 e 2023).



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 27,2% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 58,4% accettabile, il 10,6% un po' troppo lungo e il 3,8% eccessivo (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2021, 2022 e 2023).



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 tra l'89,8% e il 92,6% delle preferenze per le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 8). Rispetto ai due anni precedenti, le valutazioni ottime e buone rilevano percentuali che risultano in miglioramento per tutte e tre le caratteristiche prese in considerazione (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

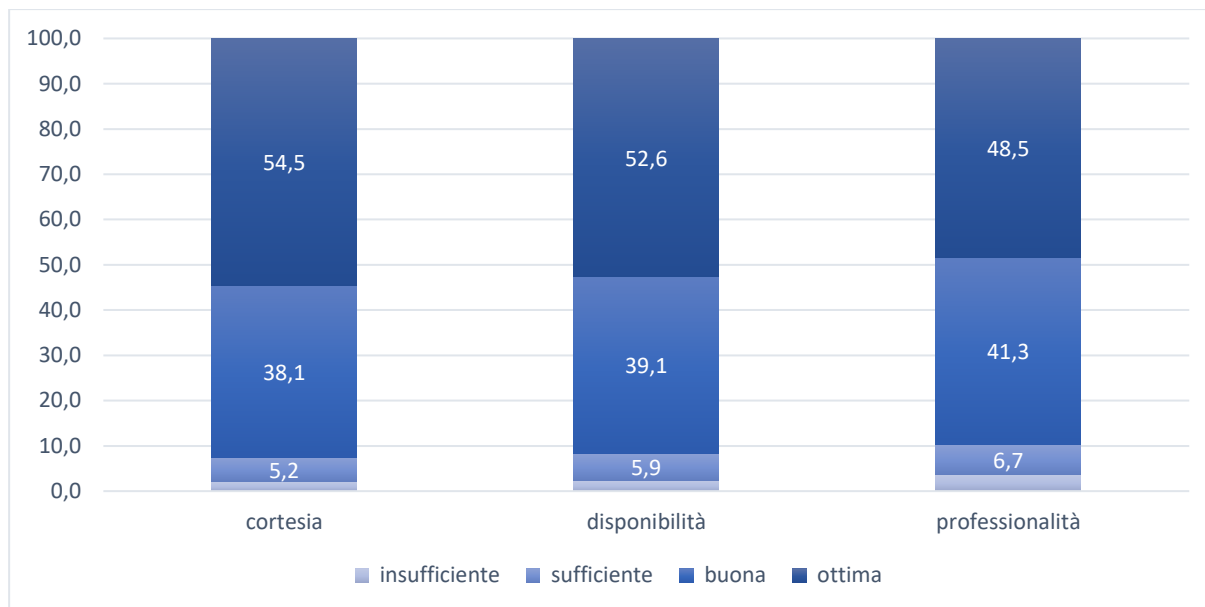
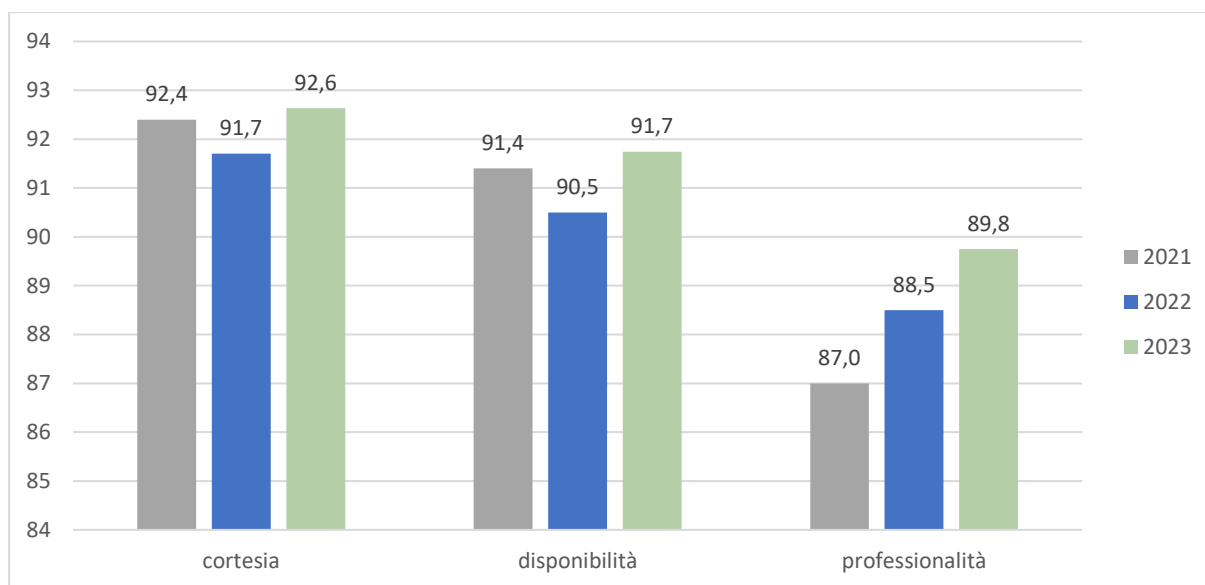


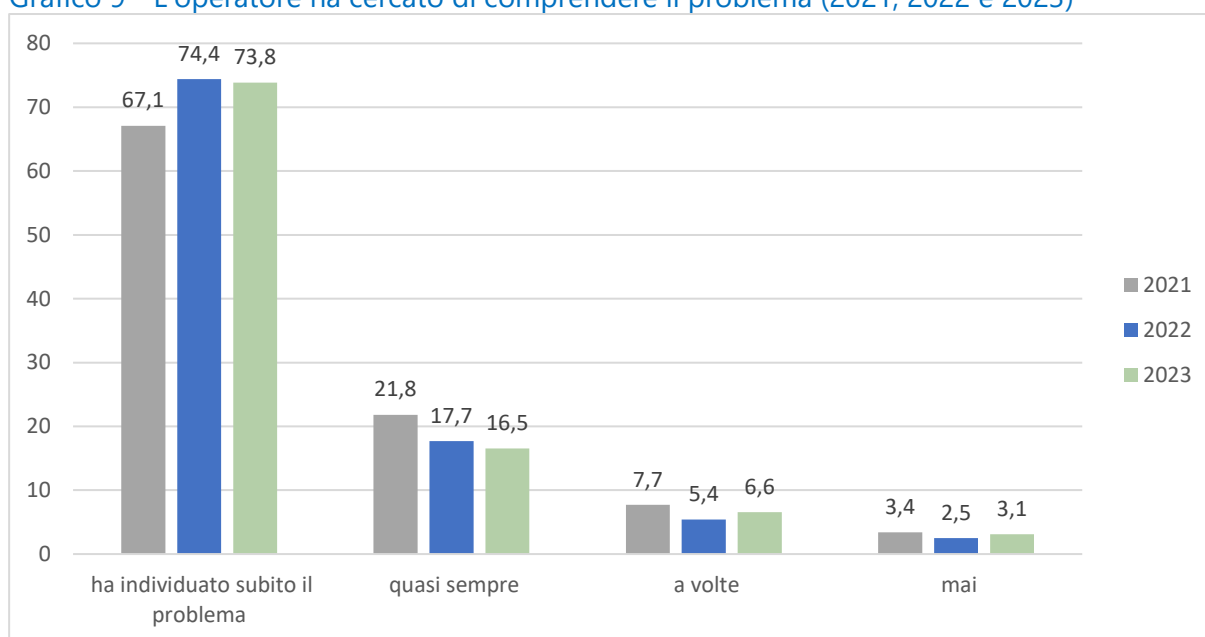
Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2021, 2022 e 2023).



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.

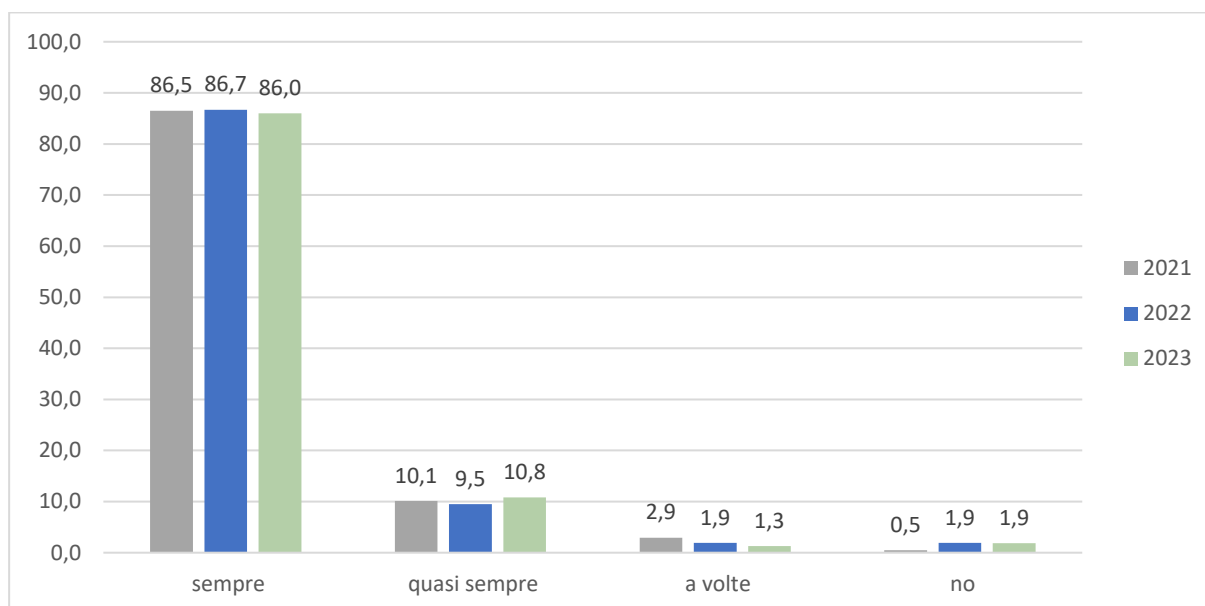
Le risposte ottenute hanno portato ai seguenti risultati: nel 73,8% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 16,5% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,6% a volte, e per il restante 3,1% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). La situazione si conferma migliorata rispetto al 2021, mentre, confrontandola con quella del 2022, si ha una leggera diminuzione dei casi in cui è stato individuato subito il problema (74,4%) e un piccolo incremento dei casi in cui l'operatore non ha capito subito il problema (2,5%).

Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2021, 2022 e 2023)



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'86,0% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 10,8% quasi sempre, l'1,3% a volte e l'1,9% mai (cfr. Grafico 10). Le percentuali risultano quasi del tutto in linea con quelle degli anni precedenti.

Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori (2021, 2022 e 2023).

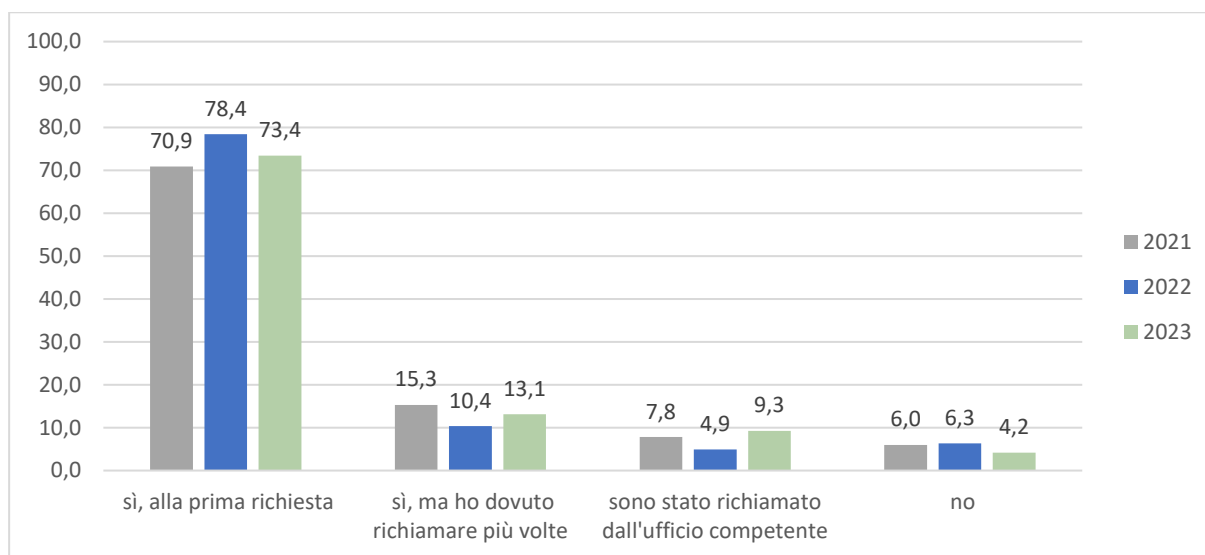


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 73,4% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 13,1% di aver dovuto chiamare più volte, il 9,3% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 4,2% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. Rispetto allo scorso anno, si evidenzia un leggero calo degli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (-5 punti percentuali) mentre aumenta la quota di coloro che sono stati richiamati dall'ufficio competente (+4,4 punti percentuali) e di chi ha dovuto richiamare più volte (+2,7 punti percentuali). Risulta più bassa, quindi migliorata, la percentuale dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (-2,1 punti percentuali - cfr. Grafico 11).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 67,7% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 21,5% solo parzialmente e il restante 10,8% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 50,8% ha avuto la medesima risposta anche da operatori

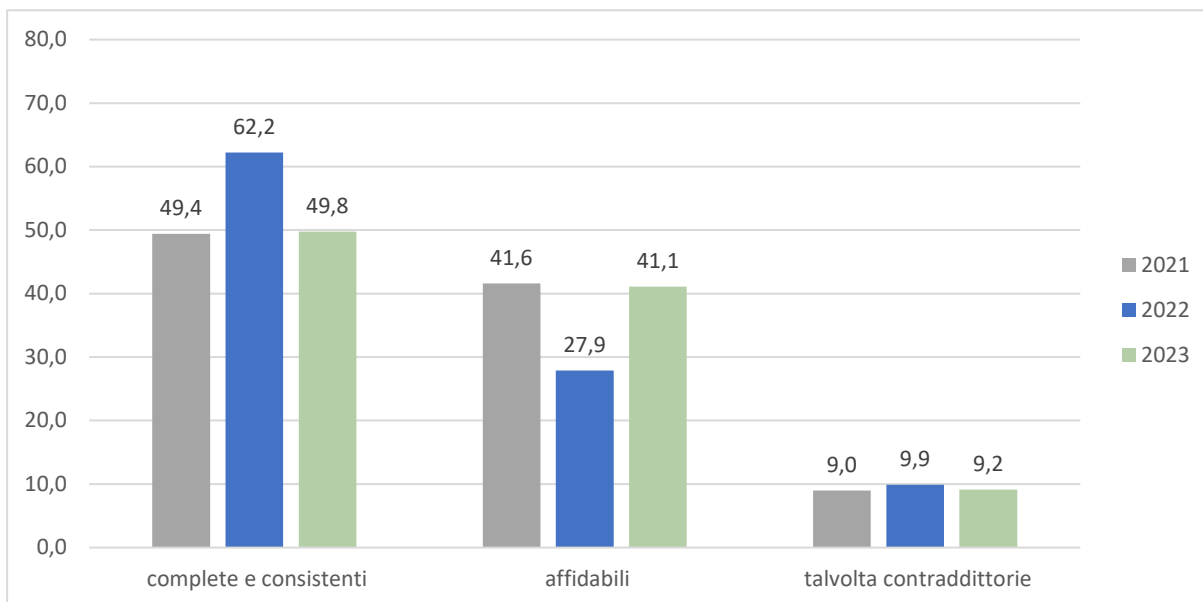
differenti, il 46,2% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e solo il 3,0% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2021, 2022 e 2023).



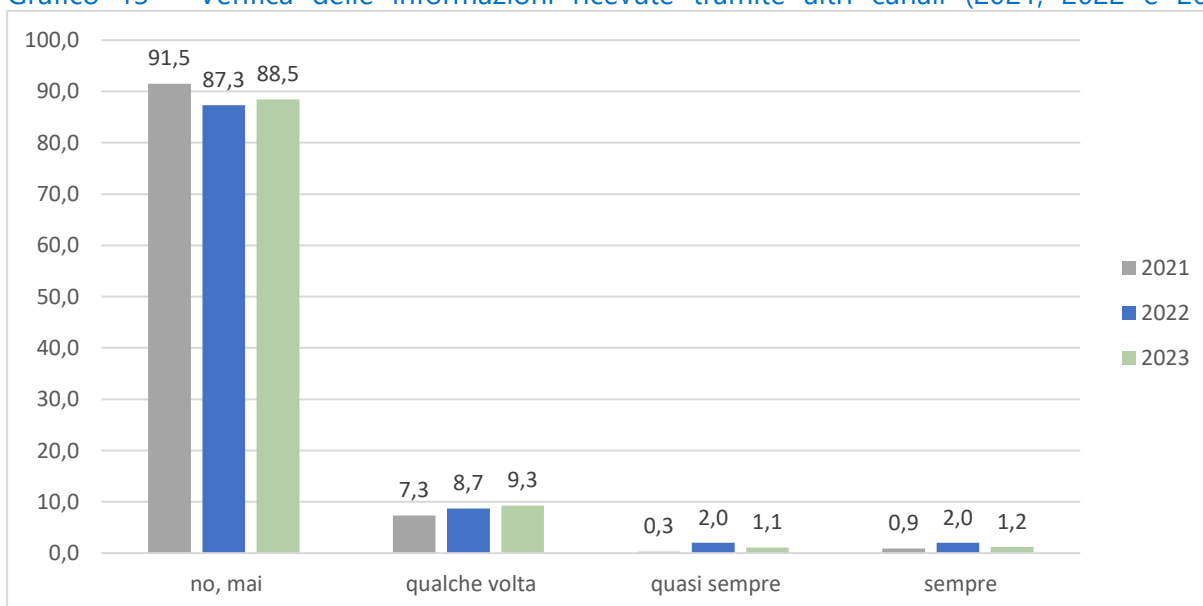
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 49,8% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 41,1% le ritiene affidabili, mentre solo il 9,2% le ritiene talvolta contraddittorie. Confrontando con gli scorsi anni, le percentuali risultano tornare ai livelli del 2021, con differenze più basse tra la completezza e consistenza e l'affidabilità (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Qualità delle informazioni ricevute 2021, 2022 e 2023).



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 (88,5%), 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).

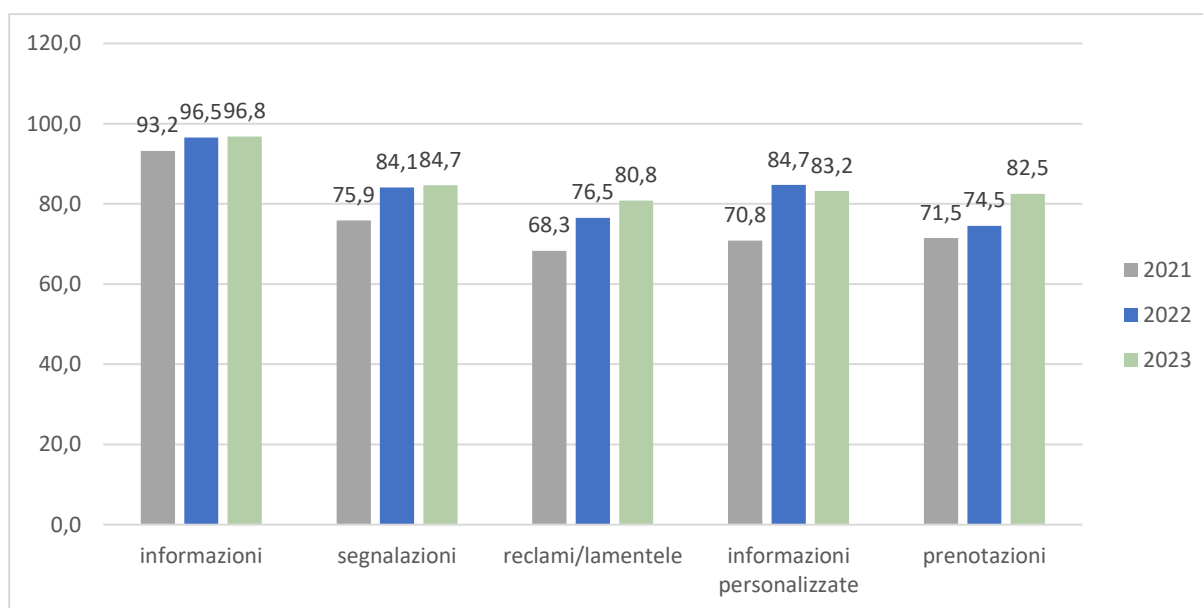
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2021, 2022 e 2023).



In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (96,8%), per effettuare segnalazioni (84,7%), per inoltrare reclami e lamentele (80,8%), per richiedere informazioni personalizzate (83,2%) e per prendere prenotazioni (82,5%).

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 in quasi tutti gli aspetti, sebbene anche le percentuali degli anni precedenti fossero alte.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2021, 2022 e 2023).



In riferimento all'utilizzo del canale webchat e ad una sua valutazione, risulta che il 15,4% degli intervistati ha utilizzato la chat, in aumento di 8,3 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, l'80,6% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). Coloro che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di aver avuto difficoltà ad utilizzare la chat oppure di non aver ottenuto una risposta esaustiva (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo webchat

	N	%
Sì	155	15,4
No	850	84,6
Totale	1.005	100

Tabella 4 - Valutazione webchat

	N	%
Ottimo	42	27,1
Buono	83	53,5
Sufficiente	19	12,3
Insufficiente	11	7,1
Totale	155	100

Tra coloro che si sono serviti della webchat, il 10,3% ne ha fatto uso dopo le ore 20 o nei giorni festivi (cfr. Tabella 5). Di questi il 68,8% ha giudicato ottima o buona la risposta ricevuta via e-mail (cfr. Tabella 6).

Tabella 5 – Utilizzo della webchat dopo le 20 o nei giorni festivi

	N	%
Sì	16	10,3
No	139	89,7
Totale	155	100

Tabella 6 - Valutazione risposta ricevuta via e-mail

	N	%
Ottimo	6	37,5
Buono	5	31,3
Sufficiente	3	18,8
Insufficiente	2	12,5
Totale	16	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 7 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'88,4% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Rispetto al 2022, la valutazione con giudizio "ottimo" scende di 1,1 punto percentuale; invece, risulta in crescita la valutazione con giudizio "buono" (+4,9).

Tabella 7 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate)

	%	% cumulata
Ottimo	40,5	40,5
Buono	47,9	88,4
Sufficiente	7,7	96,0
Insufficiente	4,0	100,0
Totale	100,0	-

Al termine del questionario viene presentato agli intervistati un quesito aperto volto ad ottenere eventuali suggerimenti per migliorare il servizio. L'84,2% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 8.

Il 14,2% suggerisce di migliorare gli aspetti legati all'efficienza e alle tempistiche del servizio, l'1,0% gradirebbe maggior professionalità e comunicazione da parte degli operatori e una piccola quota di utenti (0,6%) propone un'ottimizzazione dei servizi integrati e della gestionale generale del servizio.

Tabella 8 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

	%
Nessun suggerimento	84,2
Migliorare efficienza/tempistiche	14,2
Migliorare aspetti professionali/comunicazione degli operatori	1,0
Migliorare servizi integrati/gestione generale	0,6
Totale complessivo	100

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

11.a (se ha utilizzato la chat) Come valuta il servizio di chat?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

11.b (se giudica insufficiente la chat) Indichi il motivo

- non ho ricevuto una risposta esaustiva alla mia richiesta
- l'operatore non è stato molto disponibile e chiaro
- ho avuto difficoltà a utilizzare la chat

12. (se ha utilizzato la chat) Ha mai utilizzato la chat sul sito del Comune dopo le ore 20 o nei giorni festivi?

- si
no

12.a (se ha utilizzato la chat dopo le 20 o nei festivi) Come valuta la risposta ricevuta via e-mail?

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

12.b (se giudica insufficiente la risposta ricevuta via e-mail) Indichi il motivo

- non ho ricevuto una risposta esaustiva alla mia richiesta
non ho ricevuto risposta
ho avuto difficoltà a utilizzare la chat

14. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center?

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

15. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
radio	2	0,2
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	34	3,4
manifesti e locandine	22	2,2
quotidiani locali	13	1,3
verbali	64	6,4
altro, specificare	73	7,3
amici/conoscenti	294	29,3
internet	503	50,0
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Almeno una volta a settimana	50	5,0
Almeno una volta al mese	197	19,6
Meno di una volta al mese	758	75,4
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Minima	273	27,2
Accettabile	587	58,4
Un po' troppo lunga	107	10,6
Eccessiva	38	3,8
Totale	1.005	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	548	54,5
Buona	383	38,1
Sufficiente	52	5,2
Insufficiente	22	2,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	529	52,6
Buona	393	39,1
Sufficiente	59	5,9
Insufficiente	24	2,4
Totale	1.005	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	487	48,5
Buona	415	41,3
Sufficiente	67	6,7
Insufficiente	36	3,6
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	742	73,8
Quasi Sempre	166	16,5
A volte	66	6,6
Mai	31	3,1
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Sempre	864	86,0
Quasi sempre	109	10,8
A volte	13	1,3
Mai	19	1,9
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Si, alla prima richiesta	738	73,4
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	132	13,1
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	93	9,3
No	42	4,2
Totale	1.005	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	63	67,7
No	10	10,8
Parzialmente	20	21,5
Totale	93	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	67	50,8
Qualche volta	61	46,2
Sempre	4	3,0
Totale	132	100,0

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	500	49,8
Affidabili	413	41,1
Talvolta Contraddittorie	92	9,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	889	88,5
Qualche volta	93	9,3
Quasi Sempre	11	1,1
Sempre	12	1,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	96,8	3,2	100,0
Segnalazione	84,7	15,3	100,0
Reclami/ Lamentele	80,8	19,2	100,0
Informazioni Personalizzate	83,2	16,8	100,0
Prenotazioni	82,5	17,5	100,0

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	155	15,4
No	850	84,6
Totale	1.005	100,0

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	42	27,1
Buono	83	53,5
Sufficiente	19	12,3
Insufficiente	11	7,1
Totale	155	100,0

Tabella 17 – Utilizzo della chat dopo le 20 o nei giorni festivi

	N	%
Si	16	10,3
No	139	89,7
Totale	155	100,0

Tabella 17 - Valutazione risposta ricevuta via e-mail

	N	%
Ottimo	6	37,5
Buono	5	31,3
Sufficiente	3	18,8
Insufficiente	2	12,5
Totale	16	100,0

Tabella 18 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	407	40,5	40,5
Buono	481	47,9	88,4
Sufficiente	77	7,7	96,0
Insufficiente	40	4,0	100,0
Totale	1.005	100,0	-

L'indagine è stata commissionata da



Firenze Smart-Silfi S.p.A.

Direttrice Manuela Gniuli

Unità Centro Servizi Multicanale

Responsabile

Alessandro Burresti

Coordinamento indagine

Lucia di lasio

L'indagine è stata realizzata da

IZI S.p.A.

Elaborazione dati e stesura rapporto finale



Comune di Firenze

Servizio pianificazione, controllo e statistica

Dirigente Chiara Marunti

E.Q. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

A cura di

Giorgia Burbui