

*La statistica per la città*

## Il gradimento del Contact Center 055055

A cura di  
*Francesca Crescioli*



<i>Premessa</i> .....	27
<i>Metodologia adottata</i> .....	29
<i>Sintesi dei risultati</i> .....	30
<i>I risultati</i> .....	31
<i>Valutazione complessiva</i> .....	38
<i>Caratteristiche della popolazione osservata</i> .....	40
<i>Questionario</i> .....	43
<i>Risultati - Frequenze delle risposte</i> .....	45



## Premessa

Linea Comune spa, fusa per incorporazione in Silfi spa da maggio 2019, gestisce il servizio di Contact Center 055055 dal 2007, integrandolo nella piattaforma multicanale e svolgendo la necessaria attività di coordinamento e controllo (in raccordo con le strutture tecniche e amministrative degli Enti interessati ai servizi di Contact Center), in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica.

Il servizio ad oggi è attivo nei Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Tavarnelle, Fiesole, Firenze, San Casciano Val di Pesa, Scandicci e Sesto Fiorentino.

Il contact center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1° livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello). È un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 15 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative. Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il 1° e 2° livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate. Tutti i contatti con i cittadini vengono tracciati su un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), gestito e mantenuto da Silfi, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 350.000 contatti l'anno. Nell'88% 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.

Nel 2019 lo 055055 ha gestito circa 14.000 web chat con una valutazione positiva degli utenti che le hanno utilizzate pari all'87%.

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

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

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

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

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

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

### Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 9 al 19 dicembre 2019, 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 dal Centro Servizi Multicanali di Silfi spa, mentre l'elaborazione dei dati e la redazione del rapporto finale sono stati prodotti grazie al contributo dell'Ufficio Statistica del Comune di Firenze.

La lista degli utenti da intervistare è stata fornita dal Centro Servizi Multicanali di Silfi spa ed era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 nei tre mesi precedenti l'indagine e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto.

Sono state effettuate 1.000 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

## Sintesi dei risultati

Di seguito i principali risultati:

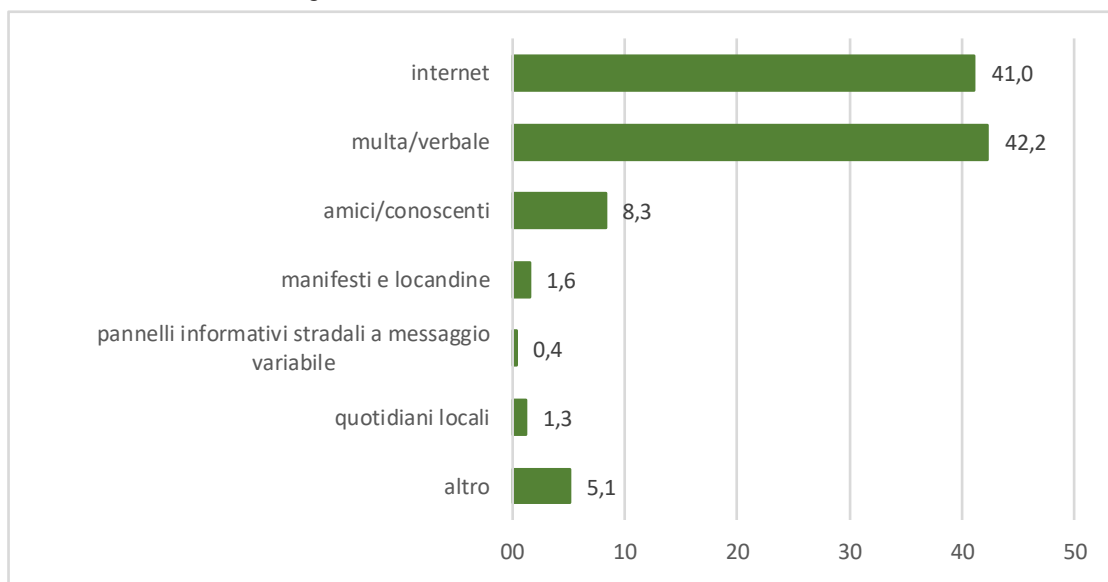
- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (41,0%) e le multe/verbali (42,2%).
- Il 64,0% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 31,0% almeno una volta al mese e il restante 5,0% almeno una volta a settimana.
- Il 60,7% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 32,3% minima, il 5,7% un po' troppo lunga e solamente l'1,2% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'85,0% al 90,0%.
- Nel 66,6% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 22,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,8% a volte e solamente nel 4,5% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- L'89,5% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 6,9% quasi sempre, il 2,0% a volte e l'1,6% non lo ha valutato positivamente.
- Il 66,5% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 18,8% ha dovuto telefonare più volte, l'8,0% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 6,7% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 47,0% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 40,5% affidabili mentre il 12,5% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- La quasi totalità degli intervistati (93,2%) 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 (93,9%), per segnalazioni (87,0%), per reclami e lamentele (81,7%), per informazioni personalizzate (81,8%) e per le prenotazioni (78,1%).
- La live chat è stata utilizzata dal 5,4% degli intervistati, di questi il 70,9% ne hanno dato un giudizio positivo.
- L'81,1% 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. I canali principali attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (41,0%) e multa/verbale (42,2%), seguiti da amici e conoscenti (8,3%). Percentuali inferiori, e in calo rispetto agli anni scorsi, si registrano per manifesti e locandine (1,6%), quotidiani locali (1,3%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (0,4%). Il grafico 1 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2018 si conferma che i due principali canali di conoscenza del Contact Center sono internet, già dallo scorso anno superato dalla multa/verbale.

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 42,5%, femmine 39,4%), multe/verbali (maschi 43,2%, femmine 41,1%) e amici e conoscenti (maschi 7,4%, femmine 9,5%).

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 (48,1% e 44,2% rispettivamente contro la media del 41,0% per internet e 44,4% e 44,0% contro la media del 42,2% per multa/verbale) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (17,3% contro 8,3% di media).

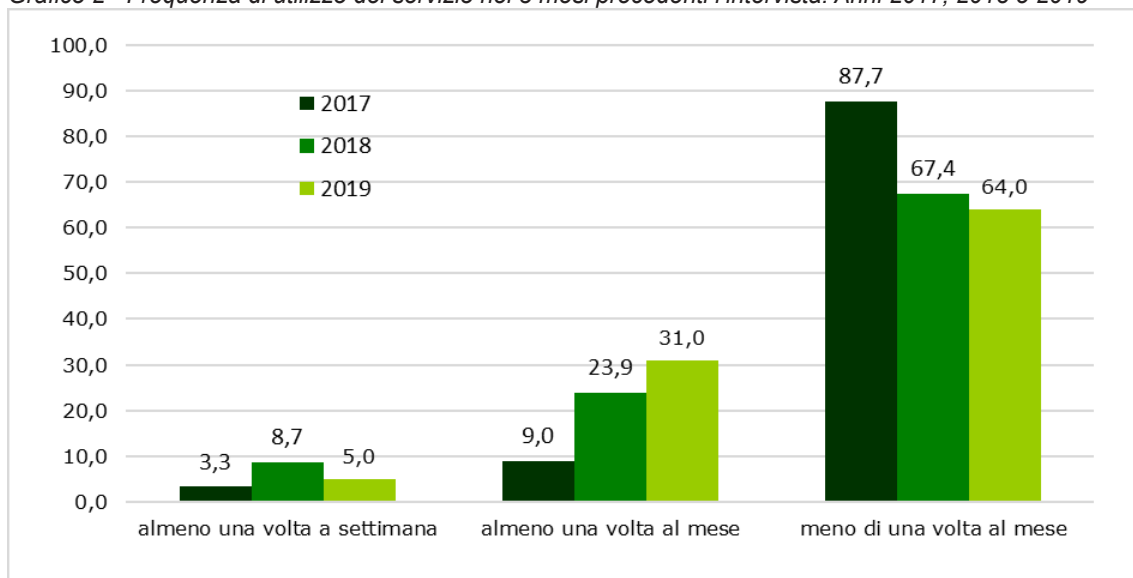
Tabella 1 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
internet	42,5	39,4	48,1	44,2	29,2	41,0
multa/verbale	43,2	41,1	44,4	44,0	34,2	42,2
amici conoscenti	7,4	9,5	5,6	5,8	17,3	8,3
manifesti e locandine	1,7	1,5	0,0	1,0	5,0	1,6
quotidiani locali	1,1	1,5	0,0	0,6	4,0	1,3
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	0,2	0,6	0,0	0,6	0,0	0,4
altro	4,1	6,4	1,9	3,8	10,5	5,1
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 64,0%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 31,0% almeno una volta al mese, mentre il restante 5,0% almeno una volta a settimana.

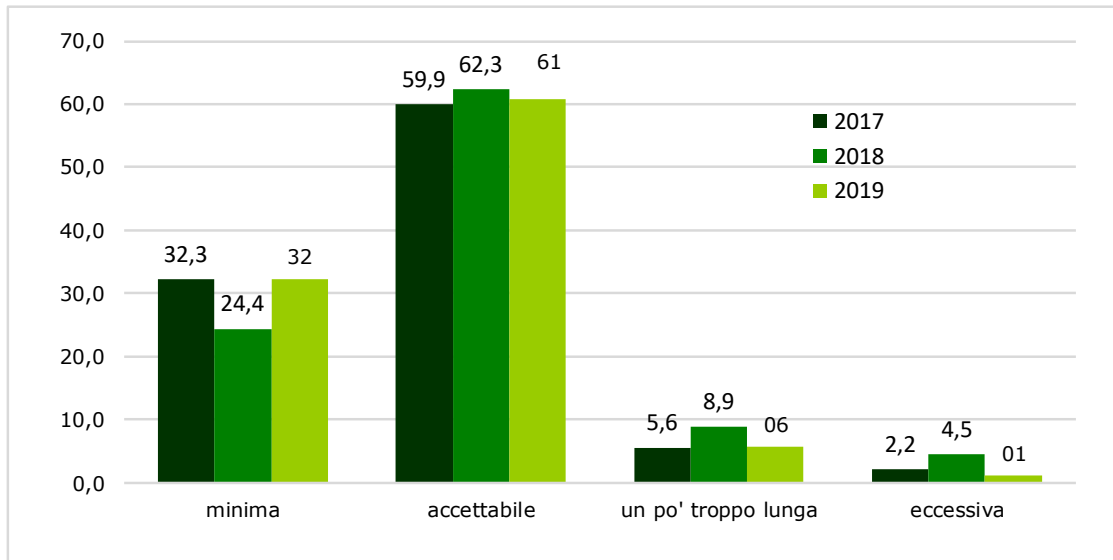
Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva un aumento della quota di coloro che utilizzano più frequentemente i Contact Center (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista. Anni 2017, 2018 e 2019



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 60,7% accettabile, il 5,7% un po' troppo lungo e l'1,2% eccessivo (cfr Grafico 3). Nell'insieme la situazione è stabile rispetto ai due anni precedenti.

Grafico 3 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore. Anni 2017, 2018 e 2019.



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione dell'operatore: agli utenti è stato richiesto di esprimere un giudizio tramite una scala di quattro livelli (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente), relativamente a cortesia, disponibilità e professionalità dell'operatore incaricato della telefonata. Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono oltre l'85,0% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 4). Le valutazioni positive mostrano una timida risalita dopo il calo del 2018 (cfr. Grafico 4a).

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

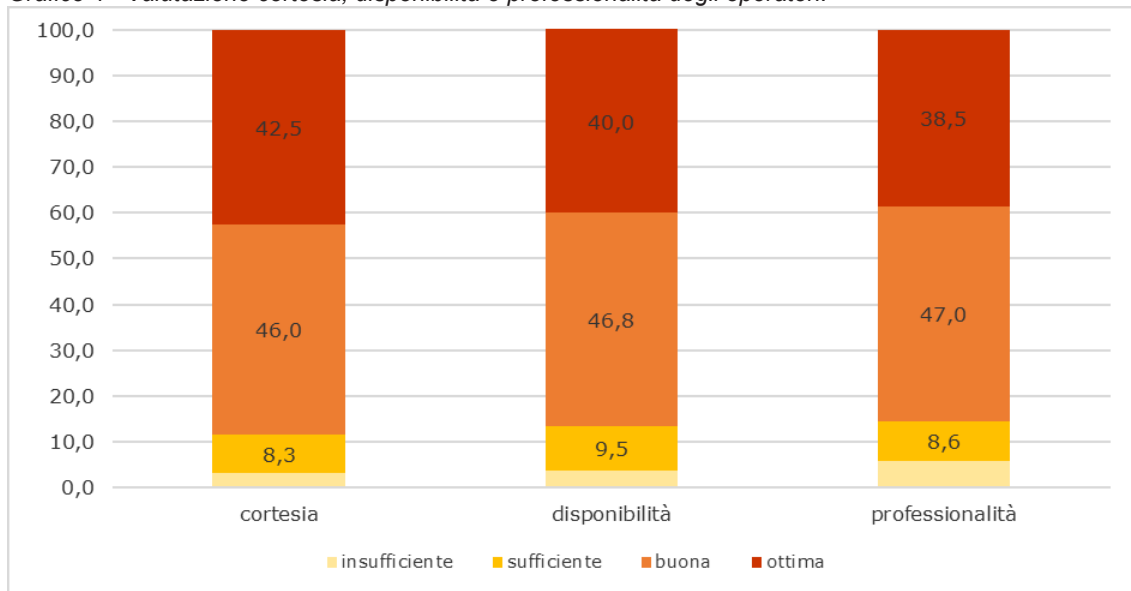
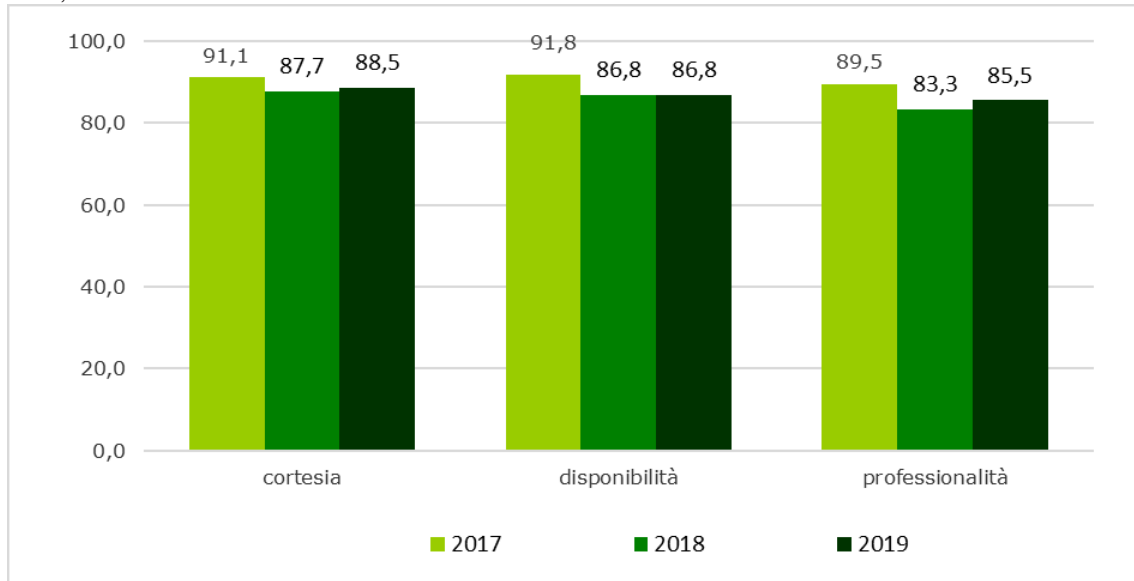


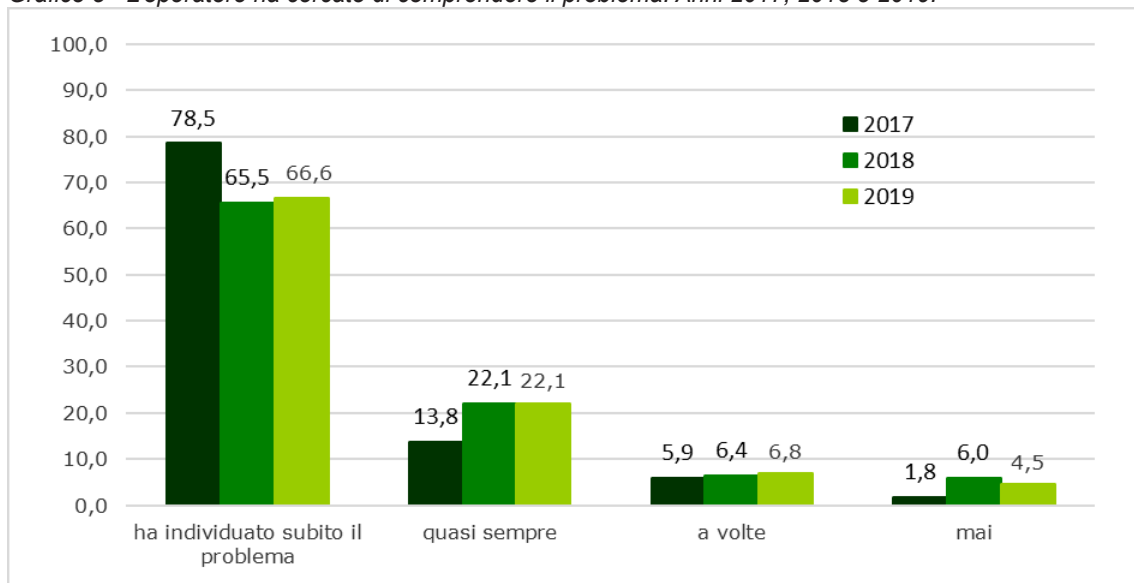
Grafico 4a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori. Anni 2017, 2018 e 2019.



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 66,6% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 22,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,8% a volte, e per il restante 4,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 5). La situazione si conferma stabile rispetto al 2018 quando si osservava una maggiore difficoltà nell'individuare immediatamente il problema da parte degli operatori e un aumento delle percentuali dei casi in cui è stato necessario porre domande per comprendere meglio il problema (22,1% quasi sempre e 6,4% a volte).

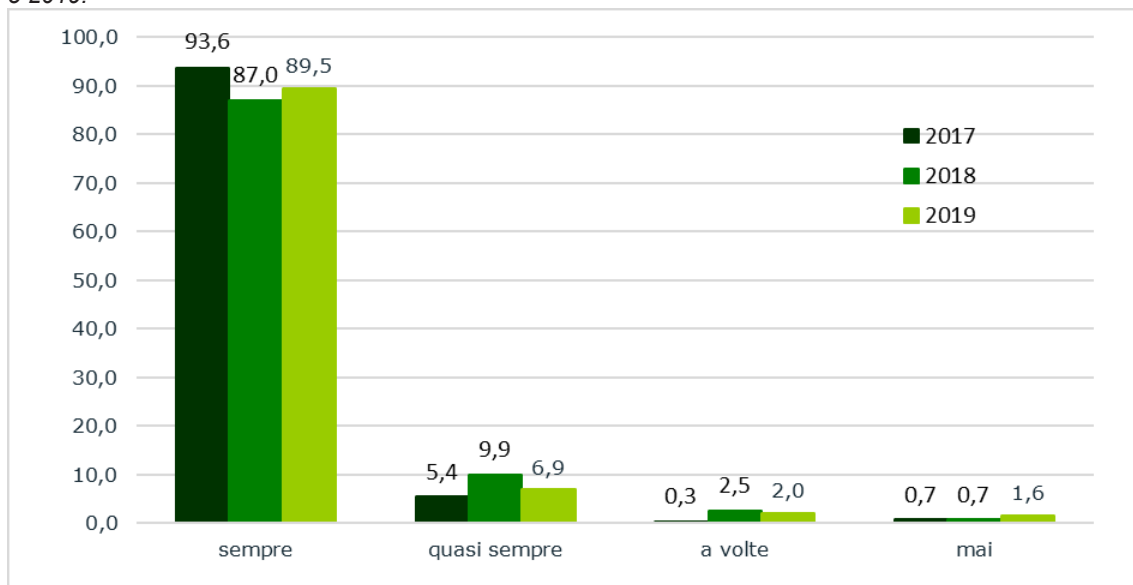
Grafico 5 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema. Anni 2017, 2018 e 2019.



Un altro aspetto che è stato richiesto di valutare è quello dell'utilizzo di un linguaggio efficace e comprensibile da parte dell'operatore. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. L'89,5% dei rispondenti ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 6,9% quasi sempre, il 2,0% a volte e l'1,6% mai (cfr. Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.

Dal confronto con gli anni passati si osserva che la valutazione del linguaggio sempre chiaro e comprensibile è in leggera ripresa, diminuiscono le valutazioni intermedie mentre cresce il 'mai' che comunque mantiene una percentuale minima pari a 1,6% (cfr. grafico 6).

Grafico 6 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori. Anni 2017, 2018 e 2019.

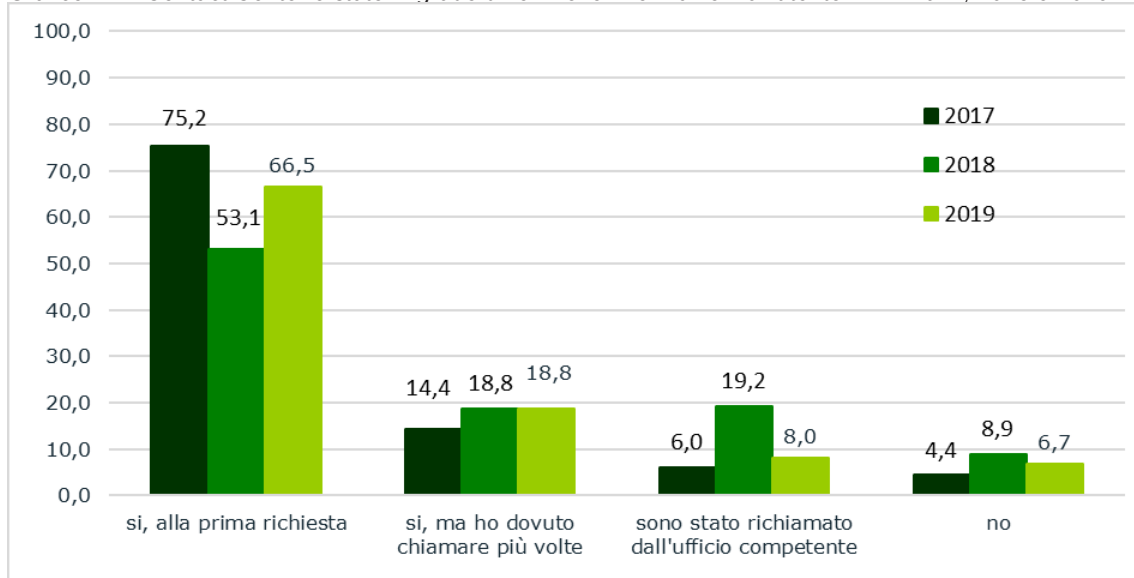


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 66,5% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 18,8% di aver dovuto chiamare più volte, l'8,0% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 6,7% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi mostrano un quadro migliorato rispetto allo scorso anno ma che ancora non recupera i livelli del 2017: si evidenzia una crescita di 13,4 punti percentuali per gli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta e un calo dei casi in cui è stato necessario che l'utente fosse richiamato dall'ufficio competente (-11,2%). Invariata la percentuale di coloro che hanno dovuto chiamare più volte il Contact Center (18,8%) mentre risultano in diminuzione anche i casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (-2,2 punti percentuali - cfr. Grafico 7).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 56,8% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 25,9% solo parzialmente e il restante 17,3% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste, registrando un complessivo miglioramento rispetto al 2018. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 49,5% ha avuto la medesima

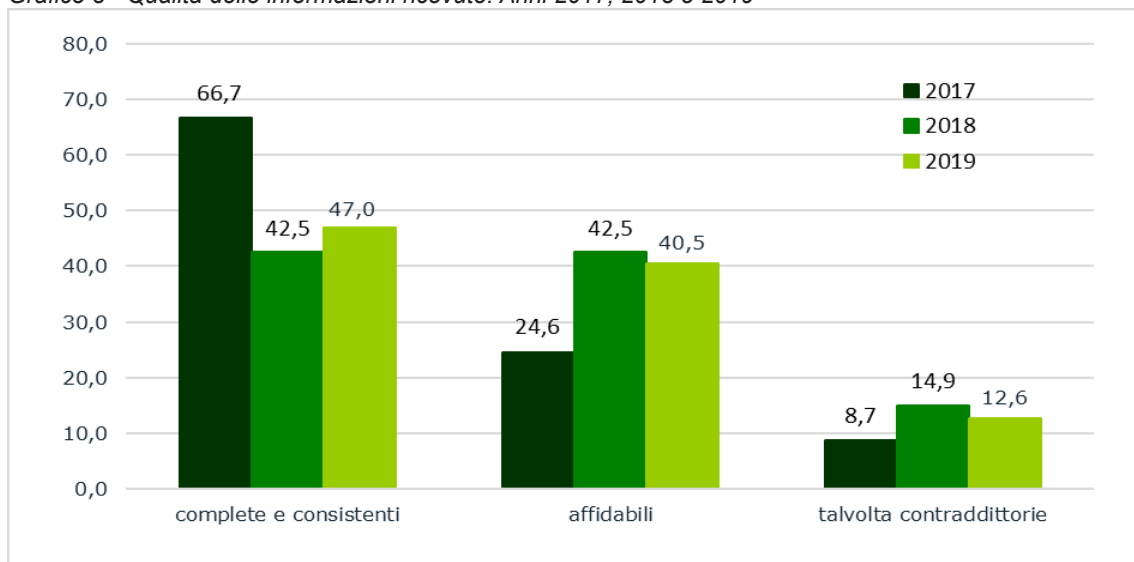
risposta anche da operatori differenti, il 34,7% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 15,8% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse. In questo caso si riscontra un peggioramento rispetto all'anno precedente.

Grafico 7 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente. Anni 2017, 2018 e 2019.



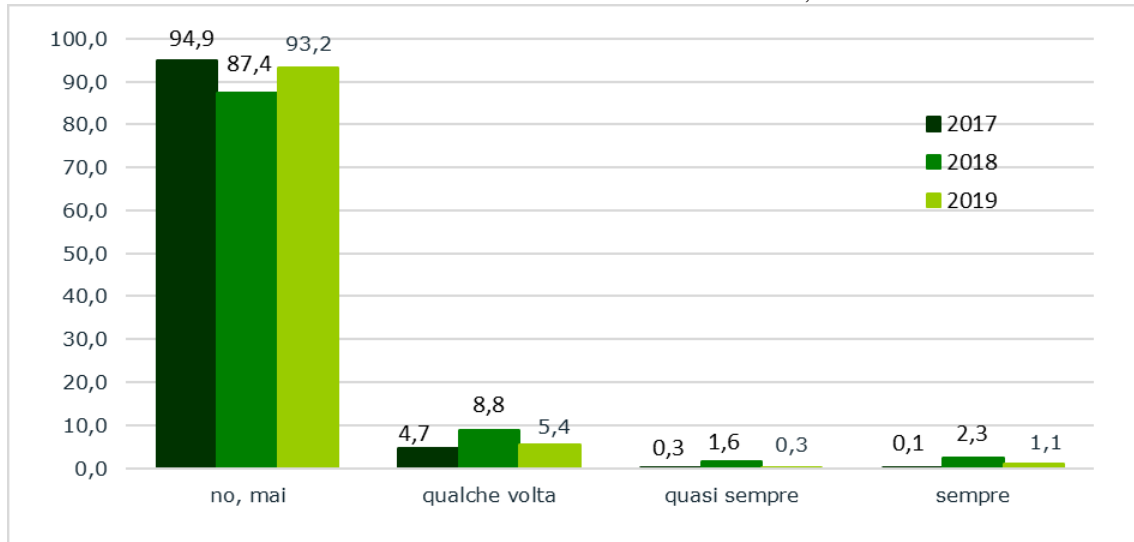
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 47,0% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 40,5% le ritiene affidabili, mentre il 12,6% le ritiene talvolta contraddittorie. Da sottolineare l'inversione di tendenza, dopo anni, delle informazioni contraddittorie che da 14,9% scendono al 12,6% (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - Qualità delle informazioni ricevute. Anni 2017, 2018 e 2019



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 93,2% 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 2017, 2018 e 2019



A più di un anno dall'attivazione della live chat, accessibile dall'Area Servizi della rete civica del Comune di Firenze anche da smartphone, è stato chiesto il livello di utilizzo e una eventuale valutazione del servizio. La live chat permette di entrare in contatto con le operatrici e gli operatori dello 055055 e di ricevere informazioni e assistenza di primo livello non solo sui servizi del Comune ma anche delle aziende cittadine di servizi pubblici. Nelle ore di copertura del servizio (8-20 lunedì-sabato) la chat è attiva con operatori "reali" dall'altra parte, nei restanti orari sarà possibile comunque inviare un messaggio cui seguirà risposta via e-mail.

Risulta che il 5,4% degli intervistati abbia utilizzato la chat e di questi, il 70,9% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). Coloro che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di non aver risolto il loro problema.

Tabella 2 – Utilizzo live chat.

	N	%
Sì	55	5,4
No	956	94,6
Totale	1.011	100,0

Tabella 3 - Valutazione live chat.

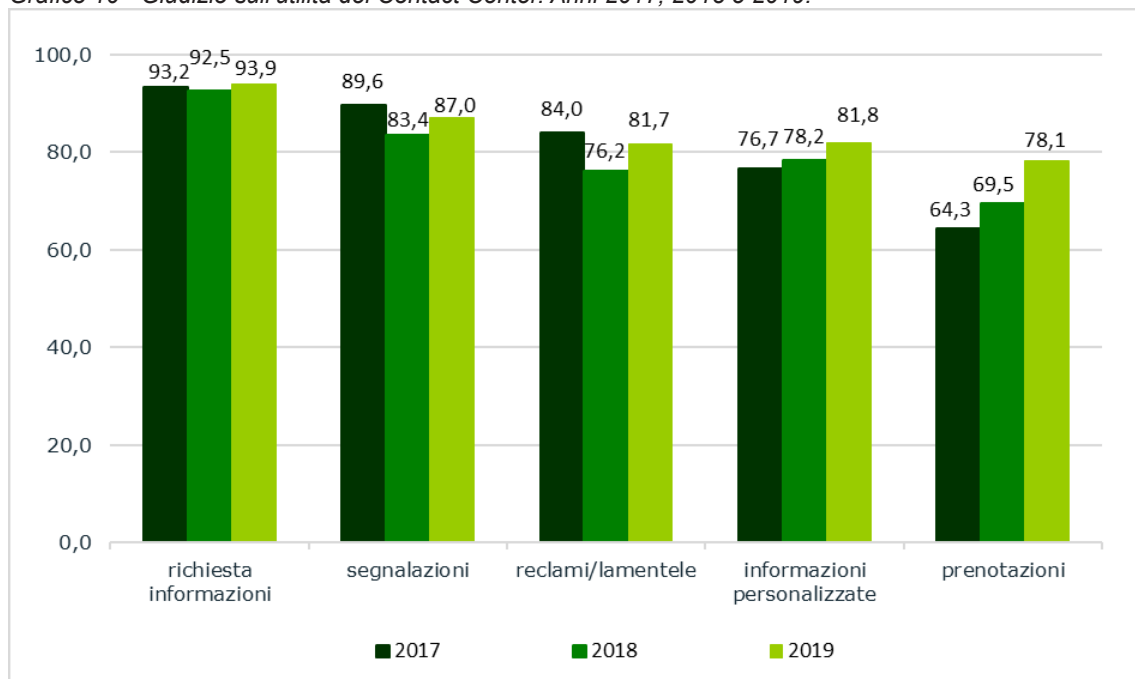
	N	%
Ottimo	16	29,1
Buono	23	41,8
Sufficiente	8	14,5
Insufficiente	8	14,5
Totale	55	100,0

### Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (93,9%), per effettuare segnalazioni (87,0%), per inoltrare reclami e lamentele (81,7%), per richiedere informazioni personalizzate (81,8%) e per prendere prenotazioni (78,1%).

Osservando il grafico 10, che mette a disposizione il confronto dei risultati ottenuti nei differenti anni, si nota il progressivo crescere della percezione di utilità per 'informazioni personalizzate' e per 'prenotazioni' e il nuovo aumento degli altri aspetti (richiesta informazioni, segnalazioni e reclami/lamentele) che nel 2018 avevano registrato un calo.

Grafico 10 - Giudizio sull'utilità del Contact Center. Anni 2017, 2018 e 2019.



Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 4 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'81,1% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

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

	%	% cumulata
Ottimo	35,7	35,7
Buono	45,4	81,1
Sufficiente	13,1	94,2
Insufficiente	5,8	100,0
Totale	100,0	-



Al termine del questionario viene presentato agli intervistati un quesito aperto volto ad ottenere eventuali suggerimenti per migliorare il servizio. Il 76,2% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 5.

Il 9,0% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale, il 3,2% propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti, il 2,9% vorrebbe un miglioramento in generale del servizio e il 2,5% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe.

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

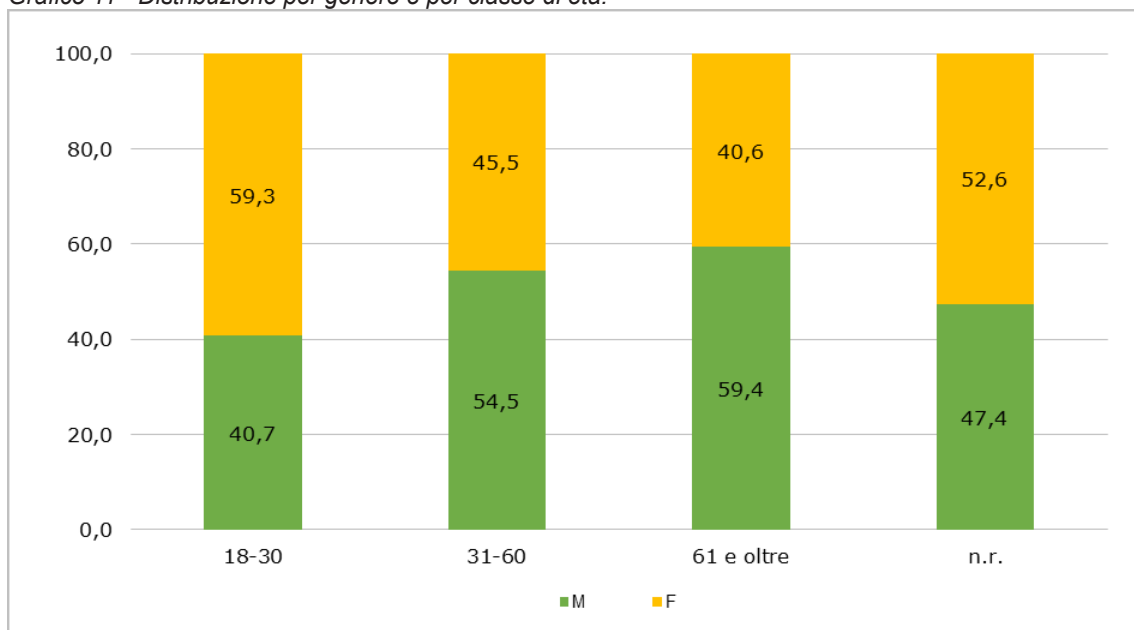
	%
Nessun suggerimento	76,2
Migliorare le tempistiche	2,5
Migliorare aspetto professionale/competenze operatore	9,0
Cittadino è ancora in attesa di risposte/problemi non risolti	2,6
Creare/migliorare collegamento diretto con gli uffici competenti	3,2
Migliorare/ampliare il servizio in generale	2,9
altro	3,8
Totale complessivo	100,0

### Caratteristiche della popolazione osservata

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

La popolazione intervistata è composta per il 46,2% da femmine e per il 53,8% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (61,1%), il 20,0% alla classe "61anni e oltre" e il 5,3% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 13,6%. 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.



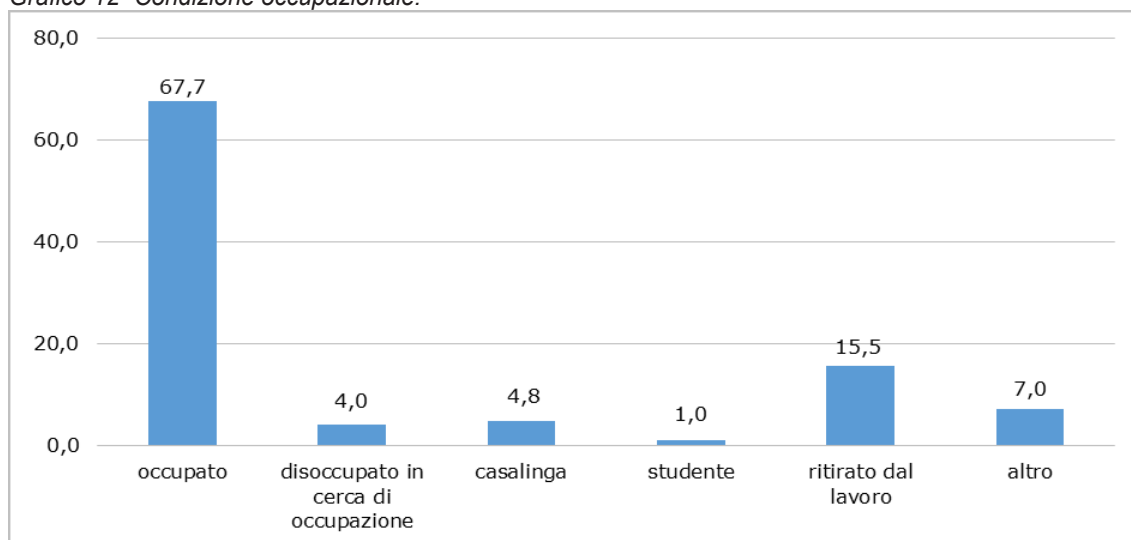
Il 27,2% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 46,1% è diplomato, il 15,2% ha la licenza media inferiore e l'1,8% il titolo elementare. La tabella 6 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	n.r.	Totale
Diploma di Laurea	27,8	26,5	29,6	30,5	23,3	17,6	27,2
Diploma di scuola superiore	43,2	49,4	61,2	48,3	41,5	36,5	46,1
Licenza Media Inferiore	18,6	11,3	5,6	14,6	21,8	12,4	15,2
Licenza Elementare	2,0	1,5	0,0	0,6	6,4	0,7	1,8
Nessun titolo	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	0,2
n.r.	8,1	11,1	3,7	6,0	6,4	32,1	9,5
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

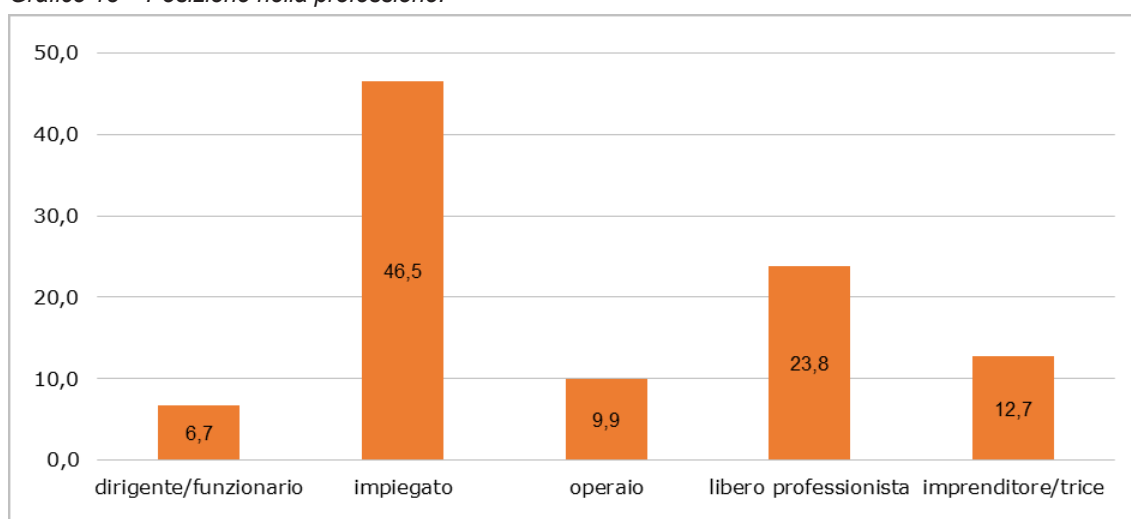
In merito alla condizione occupazionale il 67,7% degli intervistati si dichiara occupato, il 4,8% casalinga, il 4,0% in cerca di occupazione, l'1,0% studente e il 15,5% pensionato (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Condizione occupazionale.



Poco meno della metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (46,5%); il 9,9% lavora come operaio, mentre il 23,8% lavora come libero professionista cui si aggiunge il 12,7% di lavoratori autonomi (cfr. grafico 13).

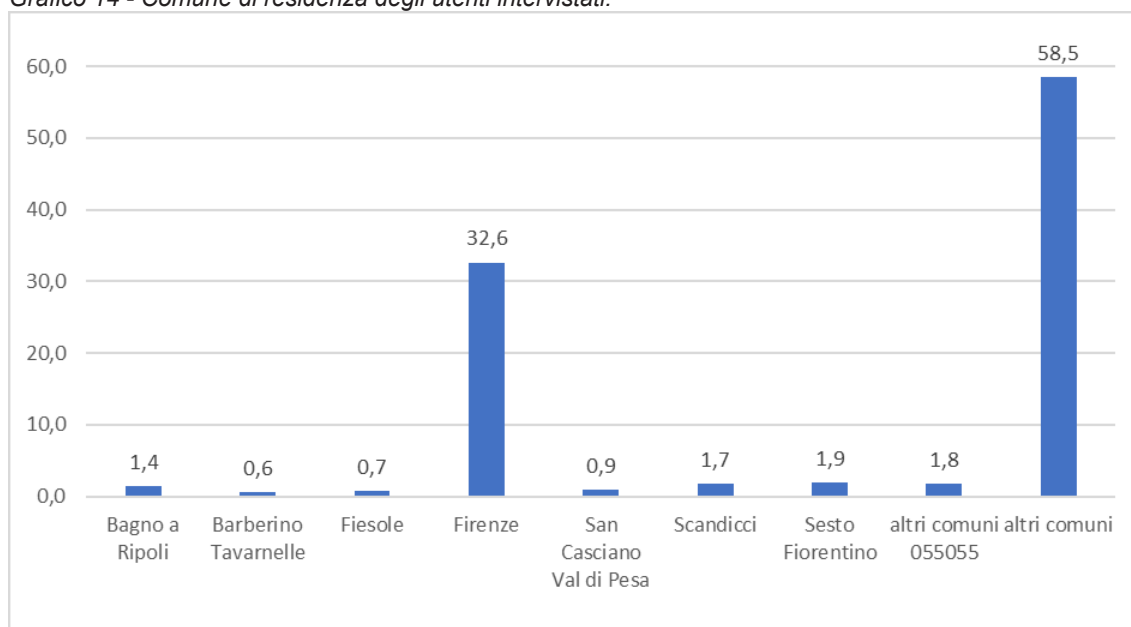
Grafico 13 – Posizione nella professione.



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, aggregando quelli in cui la percentuale è inferiore allo 0,5% in 'altri comuni 055055' mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono raggruppati nella modalità 'altri comuni'.

Risulta che il 32,6% degli intervistati risiede a Firenze, l'1,9% a Sesto Fiorentino, l'1,7% a Scandicci, l'1,4% a Bagno a Ripoli, lo 0,9% a San Casciano Val di Pesa, lo 0,7% a Fiesole e lo 0,6% a Barberino Tavarnelle; l'1,8% risiede in altri comuni serviti dallo 055055 mentre il 58,5% risiede in un altro comune (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?

- si, alla prima richiesta
- si, ma ho dovuto richiamare più volte
- non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente
- no

### 7.a (se è stato richiamato dall'ufficio competente) L'ufficio competente ha risolto il suo problema?

- si
- no
- parzialmente

**7.b (se ha dovuto richiamare più volte) Ha riscontrato risposte diverse tra le risposte degli operatori sul medesimo quesito?**

- mai
- qualche volta
- sempre

**8. 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. 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](http://www.comune.fi.it))**

- si
- no

**12. (se ha utilizzato la chat) Come valuta il servizio di chat?**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

**13. (se giudica insufficiente la chat) Indichi il motivo?**

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

**14. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center**

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

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

.....

## Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
internet	415	41,0
multa/verbale	427	42,2
amici/conoscenti	84	8,3
manifesti e locandine	16	1,6
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	4	0,4
quotidiani locali	13	1,3
altro	52	5,1

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

	N	%
Meno di una volta al mese	647	64,0
Almeno una volta al mese	313	31,0
Almeno una volta a settimana	51	5,0
Totale	1.011	100,0

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

	N	%
Minima	327	32,3
Accettabile	614	60,7
Un po' troppo lunga	58	5,7
Eccessiva	12	1,2
Totale	1.011	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	430	42,5
Buona	465	46,0
Sufficiente	84	8,3
Insufficiente	32	3,2
Totale	1.011	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	404	40,0
Buona	473	46,8
Sufficiente	96	9,5
Insufficiente	38	3,8
Totale	1.011	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	389	38,5
Buona	475	47,0
Sufficiente	87	8,6
Insufficiente	60	5,9
Totale	1.011	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	673	66,6
Quasi Sempre	223	22,1
A volte	69	6,8
Mai	46	4,5
Totale	1.011	100,0

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

	N	%
Sempre	905	89,5
Quasi sempre	70	6,9
A volte	20	2,0
Mai	16	1,6
Totale	1.011	100,0

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

	N	%
Rispondono in modo generico	10	27,8
usano un linguaggio eccessivamente tecnico	4	11,1
usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente	5	13,9
altro	17	47,2
Totale	36	100,0

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

	N	%
Sì, alla prima richiesta	672	66,5
Sì, ma ho dovuto chiamare più volte	190	18,8
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	81	8,0
No	68	6,7
Totale	1011	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	46	56,8
No	14	17,3
Parzialmente	21	25,9
Totale	81	100,0

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

	N	%
Mai	94	49,5
Qualche volta	66	34,7
Sempre	30	15,8
Totale	190	100,0

Tabella 13 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	475	47,0
Affidabili	409	40,5
Talvolta Contraddittorie	127	12,6
Totale	1.011	100,0

Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	942	93,2
Qualche volta	55	5,4
Quasi Sempre	3	0,3
Sempre	11	1,1
Totale	1.011	100,0

Tabella 15 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	93,9	6,1	100,0
Segnalazione	87,0	13,0	100,0
Reclami/ Lamentele	81,7	18,3	100,0
Informazioni Personalizzate	81,8	18,2	100,0
Prenotazioni	78,1	21,9	100,0

Tabella 16 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	55	5,4
No	956	94,6
Totale	1.011	100,0

Tabella 17 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	16	29,1
Buono	23	41,8
Sufficiente	8	14,5
Insufficiente	8	14,5
Totale	55	100,0

Tabella 18 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	361	35,7	35,7
Buono	459	45,4	81,1
Sufficiente	132	13,1	94,2
Insufficiente	59	5,8	100,0
Totale	1.011	100,0	







1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Author Biographies*

10. *Index*