

LINEA  
COMUNE



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

Marzo 2019

## Sommario

Premessa.....	3
In sintesi .....	5
Descrizione dell'indagine.....	6
I risultati .....	11
Appendice.....	23

## Premessa

Linea Comune S.p.A. è una società a partecipazione interamente pubblica, nata a fine 2005 per gestire il Centro Servizi Territoriale multicanale e integrato dell'area fiorentina al quale aderiscono la Città Metropolitana di Firenze, il Comune di Firenze, l'Unione Montana dei Comuni del Mugello, l'Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve, il Comune di Bagno a Ripoli, il Comune di Campi Bisenzio, il Comune di Fiesole, il Comune di Scandicci, il Comune di Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti Fiorentino.

Linea Comune supporta gli Enti soci nella realizzazione ed erogazione di servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, applicazioni mobile, smart card), attraverso una piattaforma tecnologica unica e condivisa che gestisce per conto degli Enti l'interazione con l'utenza.

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

Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 14 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative.

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

Ad oggi il contact center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1° livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello).

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 350.000 contatti l'anno. Nel 89% 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 2018 lo 055055 ha gestito oltre 11.000 web chat con una valutazione positiva degli utenti che le hanno utilizzate pari all'87%.

Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il 1° e 2° livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate.

Tutti i contatti con i cittadini vengono tracciati su un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), gestito e mantenuto da Linea Comune, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

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

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

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

## In sintesi

Di seguito i principali risultati:

- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono le multe/verbali (43,6%), internet (35,4%) e gli amici/conoscenti (10,3%).
- Il 67,4% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 23,9% almeno una volta al mese e il restante 8,7% almeno una volta a settimana.
- Il 62,3% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 24,4% minima, l'8,9% un po' troppo lunga e il 4,5% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono positivi, con percentuali di soddisfazione superiori all'80,0%.
- Nel 65,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 22,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,4% a volte e nel 6,0% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- L'87,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 9,9% quasi sempre, il 2,5% a volte e lo 0,7% mai.
- Il 53,1% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 18,8% ha dovuto telefonare più volte, il 19,2% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nell'8,9% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 42,5% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, la stessa percentuale le ritiene affidabili mentre il 14,9% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- L'87,4% degli intervistati 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 (92,5%), per segnalazioni (83,4%), per reclami e lamentele (76,2%), per informazioni personalizzate (78,2%) e per le prenotazioni (69,5%).
- Quasi l'80% 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 2013, 2015, 2016 e 2017, in quanto consente di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati.

### Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 12 al 21 dicembre 2018, 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 da Linea Comune, 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 da Linea Comune: era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 non oltre 7 mesi precedenti l'indagine e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto.

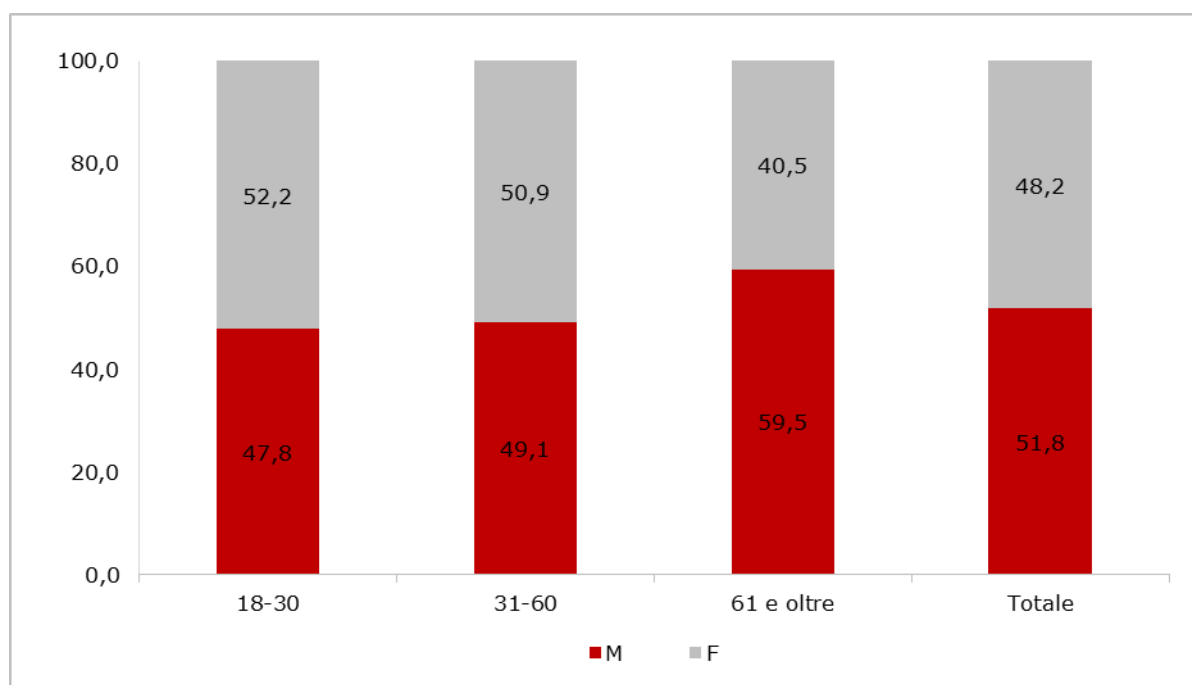
Sono state effettuate 1.004 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

## Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione intervistata. Gli utenti che hanno partecipato all'indagine sono per il 48,2% femmine e per il 51,8% maschi. La distribuzione per classi di età mostra che il 66,5% degli intervistati sono adulti (classe 31-60 anni), il 26,8% appartengono alla classe matura (61 anni e oltre) mentre i giovani (18-30 anni) rappresentano il 6,7% degli intervistati.

Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di maschi è maggiore di quella delle femmine solo per la classe matura, 61 anni e oltre (cfr. Grafico I).

**Grafico I - Distribuzione per genere e per classe di età**



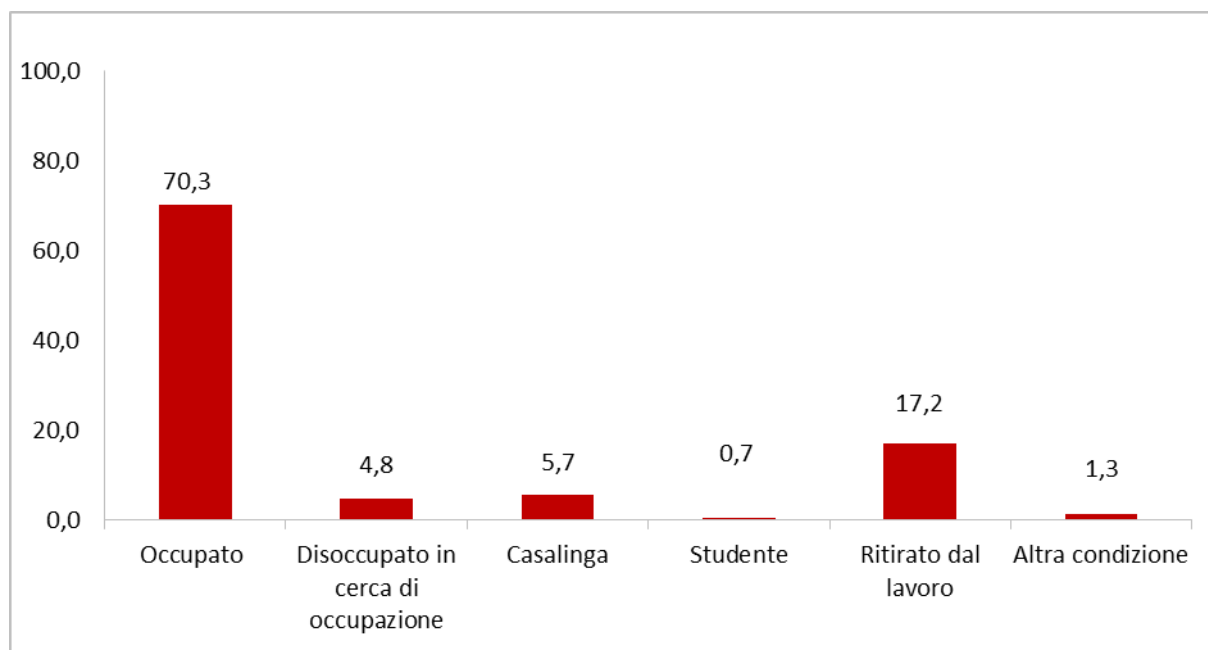
Il 31,9% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 46,8% è diplomato, il 14,1% ha la licenza media inferiore e il 2,5% la licenza elementare. La tabella I riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.



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

	M	F	18-30	31-60	61 e oltre	Totale
Laurea o qualifica superiore	29,6	34,3	29,9	34,9	24,9	31,9
Diploma di scuola superiore	48,3	45,2	59,7	49,6	36,8	46,8
Licenza media inferiore	15,0	13,2	6,0	11,8	21,9	14,1
Licenza elementare	2,1	2,9	0,0	0,6	7,8	2,5
Non indica	5,0	4,3	4,5	3,1	8,6	4,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

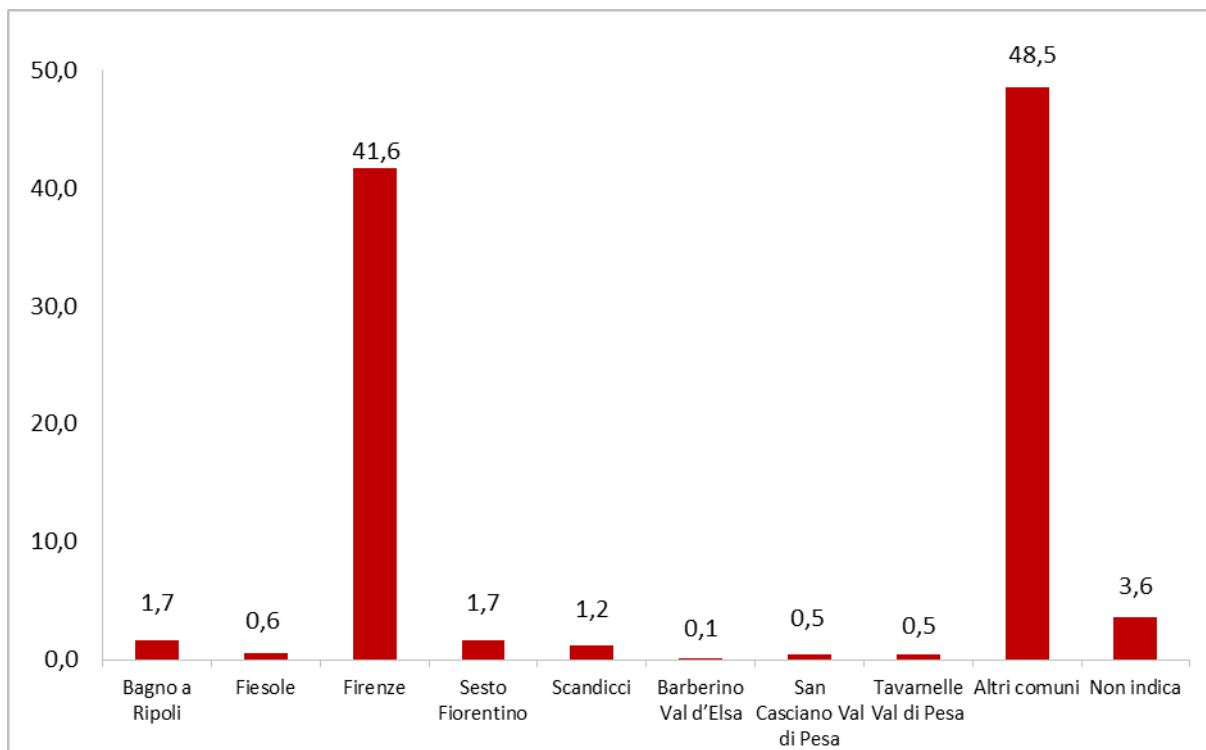
In merito alla condizione occupazionale il 70,3% degli intervistati si dichiara occupato, il 17,2% pensionato, il 5,7% casalinga, il 4,8% disoccupato in cerca di occupazione e lo 0,7% studente (cfr. Grafico 2).

**Grafico 2 - Condizione occupazionale**

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

Comuni'. Risulta che il 41,6% degli intervistati risiede a Firenze e il 48,5% in altri Comuni, tutti gli altri Comuni presentano valori inferiori al 2% (cfr. Grafico 3).

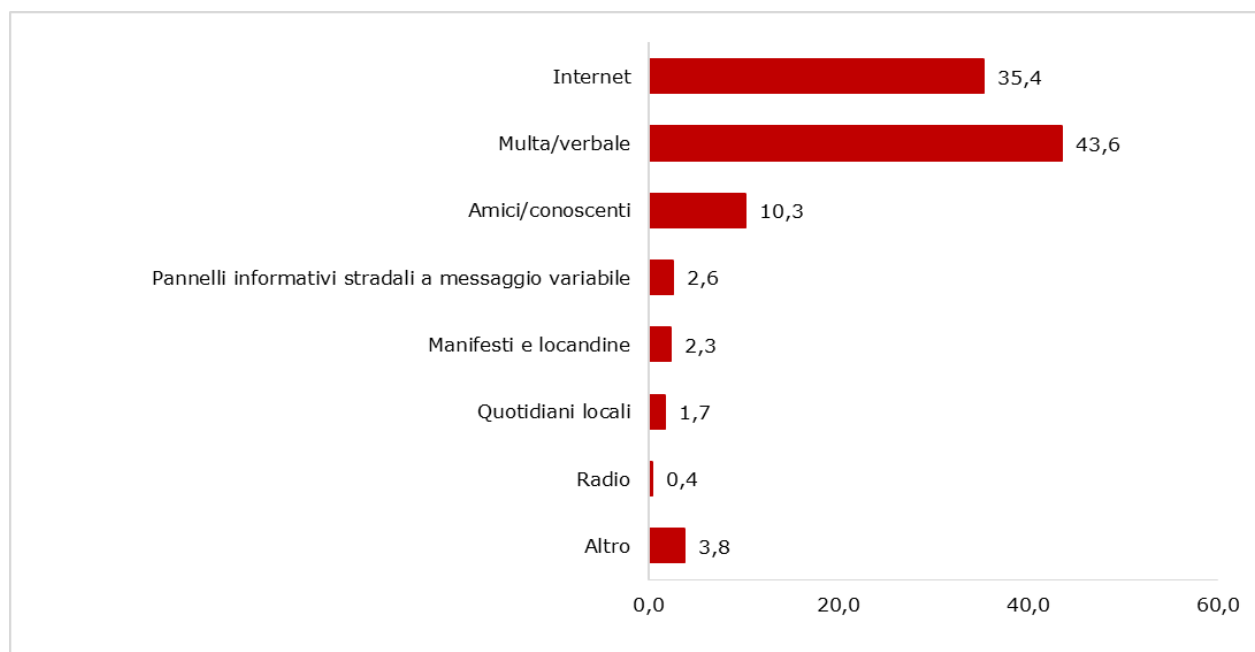
**Grafico 3 - Comune di residenza degli utenti intervistati**



## 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. Il quesito prevede la possibilità di scegliere tra una serie di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. Come emerso dalle indagini degli scorsi anni i canali maggiormente menzionati attraverso i quali gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center si confermano internet (35,4%) e multa/verbale (43,6%), quest'ultima voce aumenta di circa 14 punti percentuali rispetto alla passata rilevazione diventando il canale maggiormente citato. Pari al 10,3% chi dichiara di esser venuto a conoscenza del servizio tramite amici e conoscenti. Percentuali inferiori, e in calo rispetto al passato, i pannelli informativi stradali a messaggio variabile (2,6%), manifesti e locandine (2,3%), quotidiani locali (1,7%) e radio (0,4%) (cfr. Grafico 4).

**Grafico 4 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center**



Se l'analisi distinta per genere non mostra particolari differenze confermando internet (maschi 34,8%, femmine 36,0%), multe/verbali (maschi 45,6%, femmine 41,5%) e amici e conoscenti (maschi 9,6%, femmine 11,0%) le tre voci maggiormente menzionate, risultati diversi si notano invece nell'analisi distinta per classi di età.

Come descritto nella tabella 2 un giovane su due (50,7%, 18-30 anni) è venuto a conoscenza del servizio tramite internet, valore pari al 38,8% tra gli adulti (classe 31-60) e al 23% tra gli over 60. Nella classe più matura si conferma ancora un buon canale di comunicazione il passaparola tra amici e conoscenti, dichiarato dal 17,8% dei rispondenti over 60, poco utilizzato tra i giovani (1,5%) e pari all'8,1% nella classe adulta. La voce multa/verbale è dichiarata dal 41,8% dei giovani, 45,5% della classe adulta e dal 39,4% della classe matura.

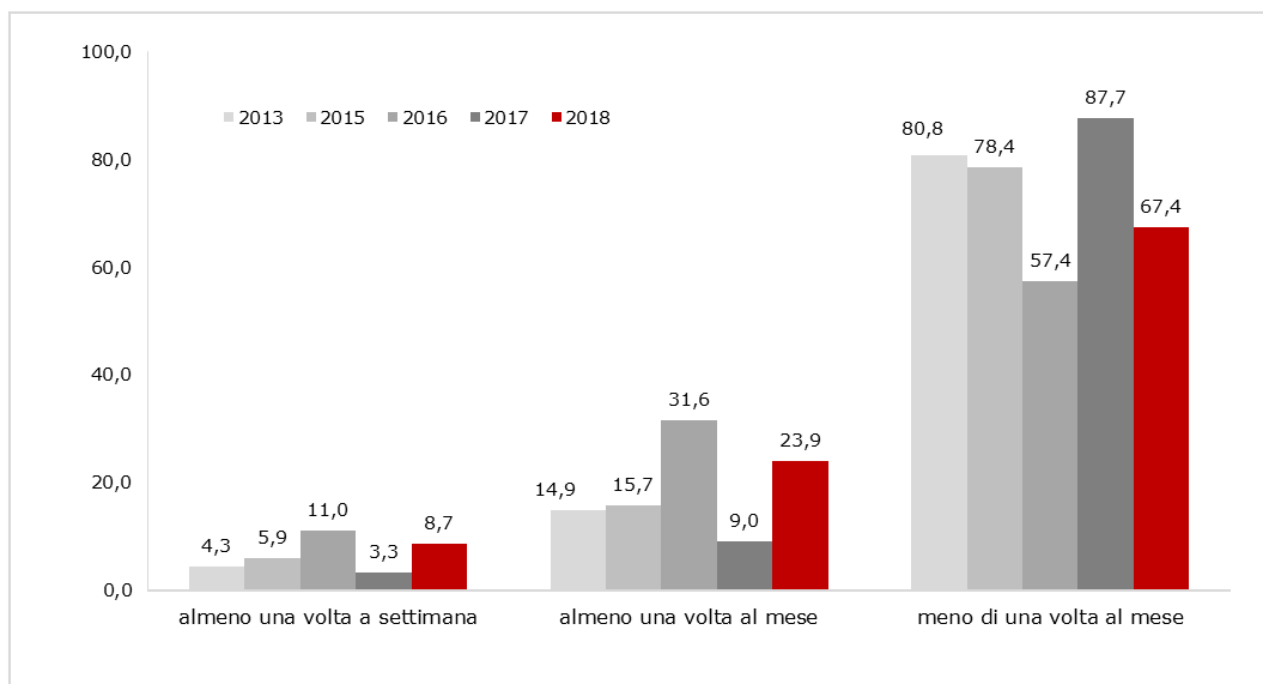
**Tabella 2 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna)**

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Internet	34,8	36,0	50,7	38,8	23,0	35,4
Multa/verbale	45,6	41,5	41,8	45,5	39,4	43,6
Amici/conoscenti	9,6	11,0	1,5	8,1	17,8	10,3
Pannelli informativi stradali a messaggio variabile	2,9	2,3	3,0	2,1	3,7	2,6
Manifesti e locandine	2,3	2,3	0,0	1,3	5,2	2,3
Quotidiani locali	2,1	1,2	3,0	1,0	3,0	1,7
Radio	0,6	0,2	0,0	0,4	0,4	0,4
Altro	2,1	5,6	0,0	2,7	7,4	3,8
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti all'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso.

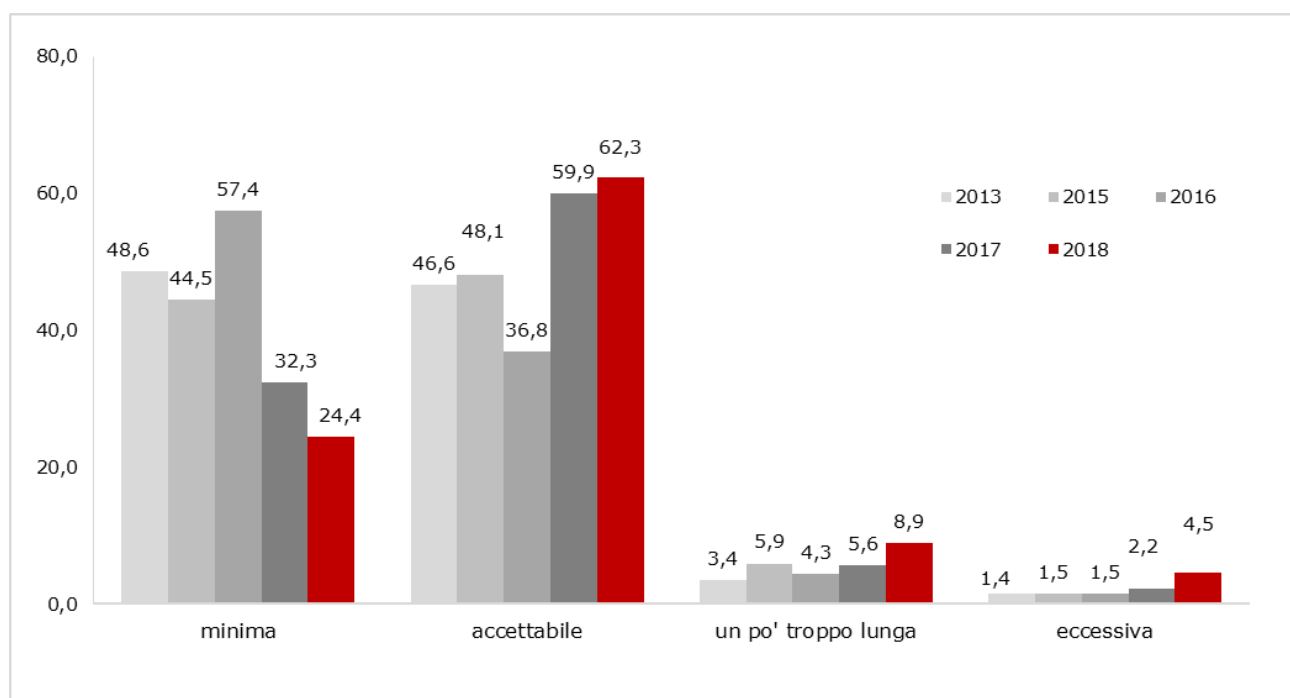
Il 67,4% dei rispondenti ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 23,9% almeno una volta al mese, mentre il restante 8,7% almeno una volta a settimana.

Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva un andamento più vicino a quanto registrato nel 2016 rispetto agli altri anni analizzati, aumentano infatti le quote di coloro che utilizzano più frequentemente il Contact Center (cfr. Grafico 5).

**Grafico 5 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**

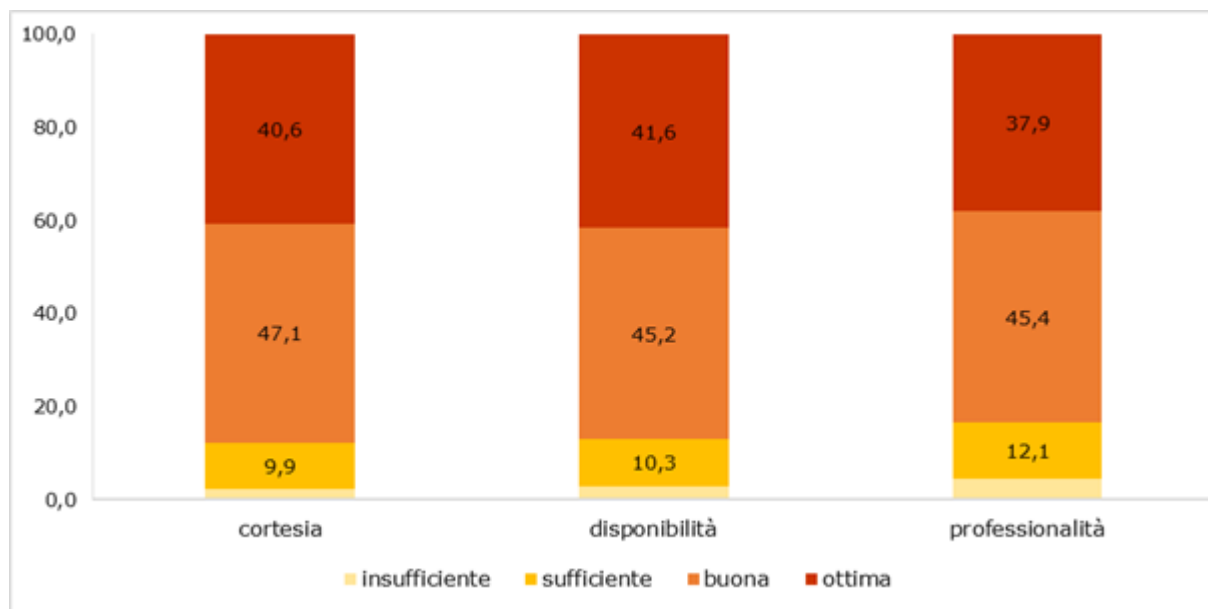
Il questionario richiede successivamente la valutazione di alcuni aspetti relativi al servizio, a partire dalla durata dell'attesa prima di avere una risposta da parte dell'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e, osservando nel dettaglio, circa 1/4 degli intervistati (24,4%) ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 62,3% accettabile, l'8,9% un po' troppo lungo e il 4,5% eccessivo (cfr. Grafico 6).

Sommando le tempistiche brevi e accettabili i livelli si confermano risultati molto buoni.

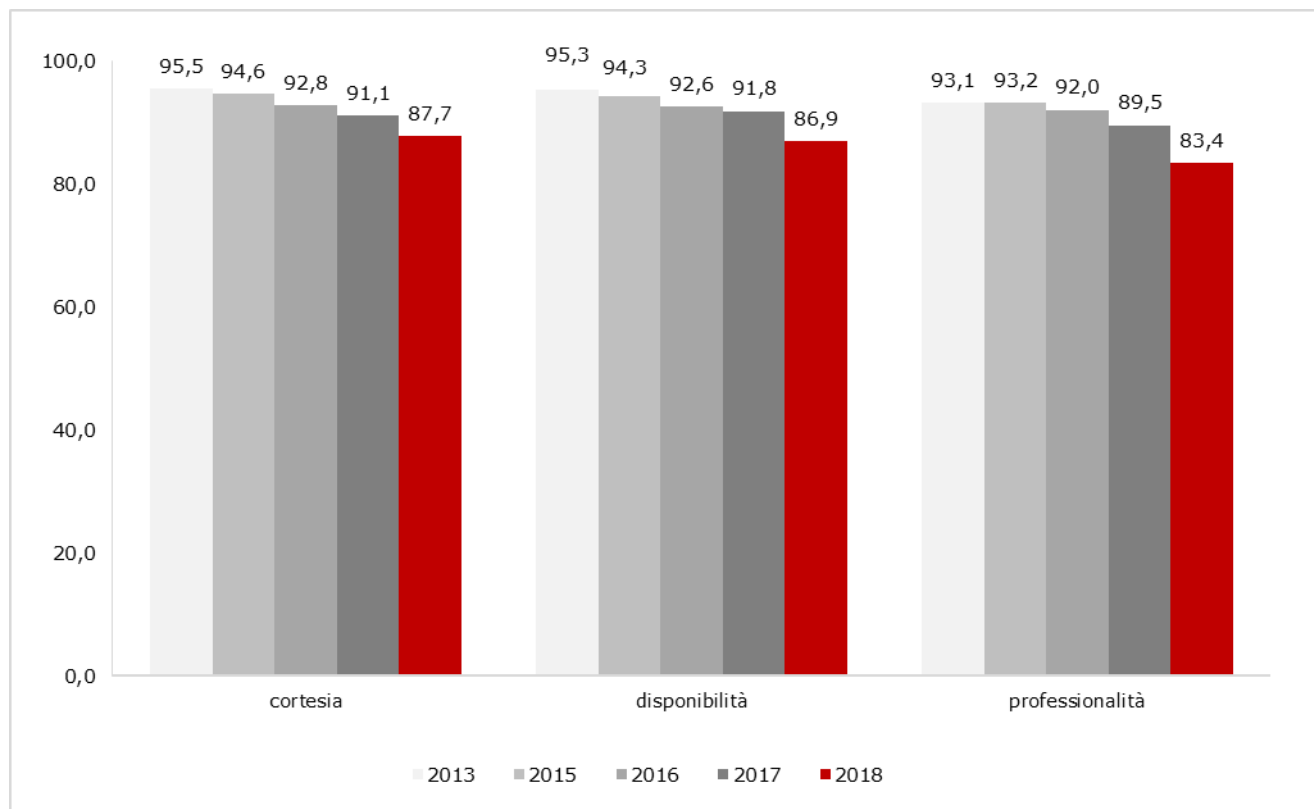
**Grafico 6 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**

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 giudizi superiori all'80% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione, raggiungendo oltre l'87% in merito alla cortesia (cfr. Grafico 7).

**Grafico 7 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori**

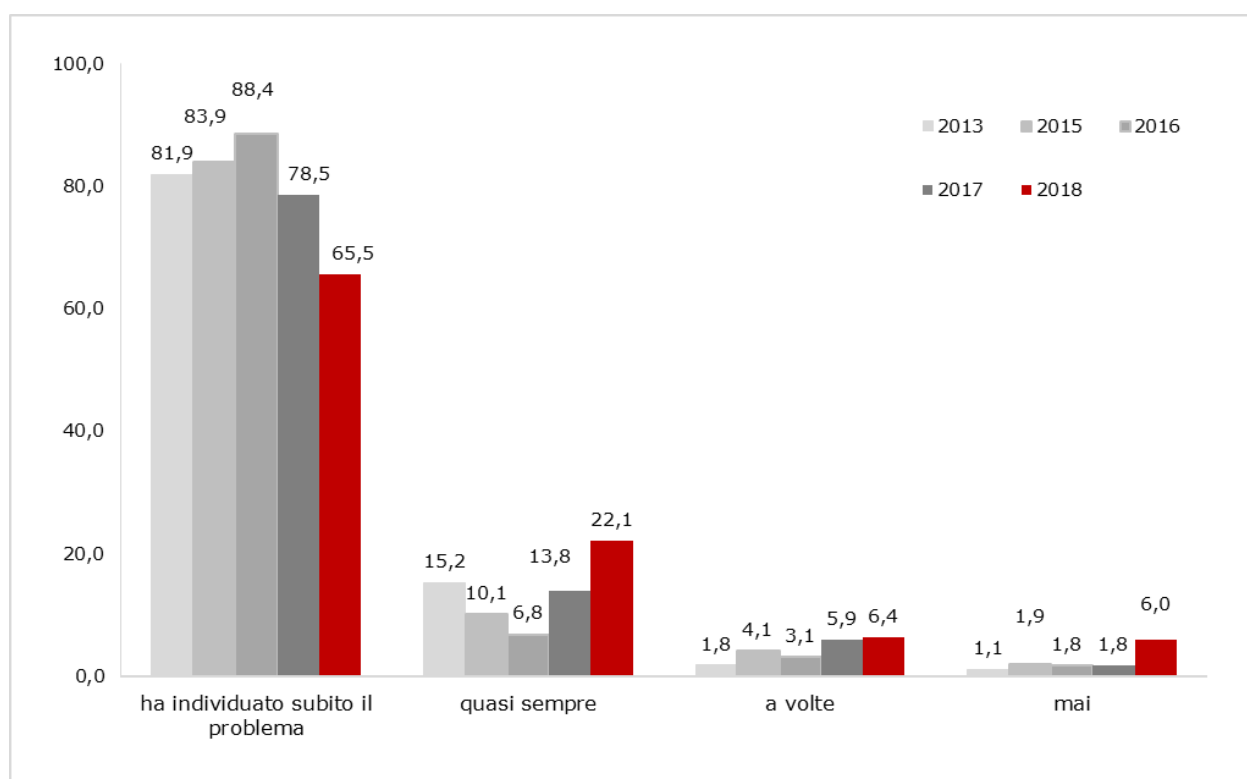
Confrontando i giudizi con quanto ottenuto in passato risulta che le valutazioni positive sono in leggero calo (cfr. Grafico 7a).

**Grafico 7a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**

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.

I risultati ottenuti mostrano i seguenti valori: nel 65,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 22,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,4% a volte, e per il restante 6,0% non hanno fatto domande per cercare di capire la richiesta posta dall'utente (cfr. Grafico 8). Rispetto al 2017 si osserva maggiore difficoltà nell'individuare immediatamente il problema da parte degli operatori mentre aumentano le percentuali dei casi in cui è stato necessario porre domande per comprenderlo meglio (22,1% quasi sempre e 6,4% a volte).

**Grafico 8 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**



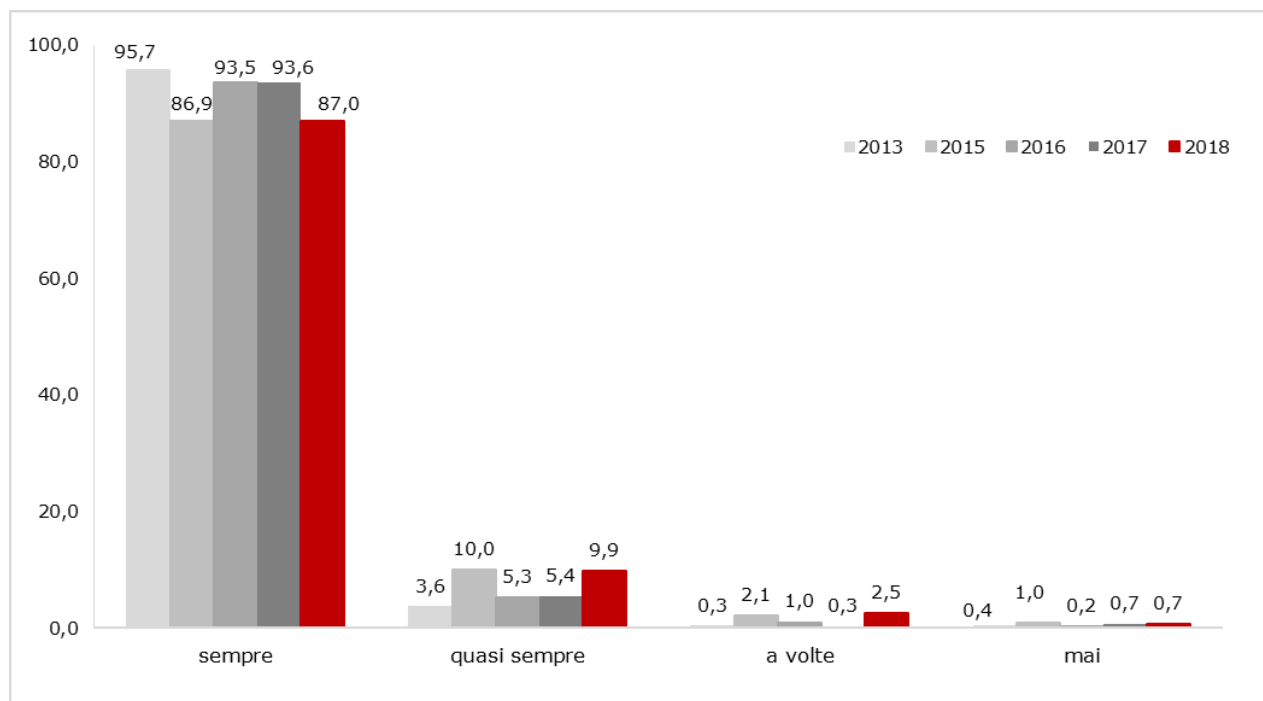
L'importanza della comunicazione chiara e comprensibile è stato un altro aspetto rilevato nell'indagine. Agli intervistati è stato quindi chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. L'87,0% dei rispondenti l'ha ritenuto sempre comprensibile, il 9,9% quasi sempre, il 2,5% a volte e solo lo 0,7% ha dichiarato mai (cfr. Grafico



9). Coloro che hanno risposto “a volte” oppure “mai” hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.

Osservando il confronto con gli anni passati si osserva che la valutazione del linguaggio sempre chiaro e comprensibile ha avuto una minor consensi rispetto alle precedenti rilevazioni.

**Grafico 9 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori Anni 2013, 2015, 2016, 2017 e 2018.**

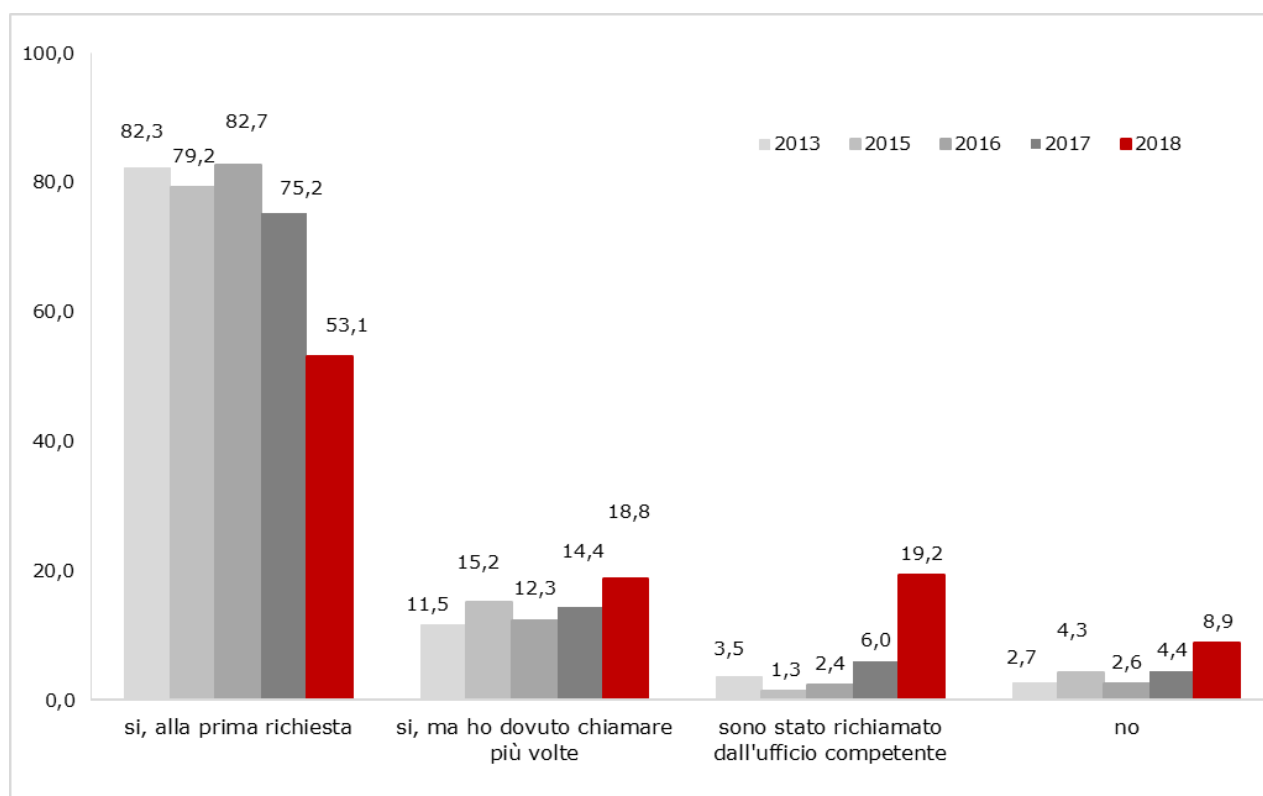


Un altro quesito era quello di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, rilevare le tempistiche di ricezione. Più di un intervistato su due (53,1%) ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 18,8% di aver dovuto chiamare più volte, il 19,2% è stato ricontattato dall'ufficio competente e l'8,9% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi presentano un quadro peggiore rispetto allo scorso anno: diminuiscono di oltre 20 punti percentuali gli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta mentre aumentano i casi in cui è stato necessario che l'utente richiamasse il Contact Center (+4,4 punti percentuali) o fosse richiamato dall'ufficio competente (+13,2 punti percentuali). Tra le ragioni che hanno portato alla diminuzione delle richieste risolte subito dall'operatore del Contact Center c'è sicuramente l'aumento dei contatti per il servizio di riscossione coattiva del Comune di Firenze, per il quale le richieste informative sono nella maggioranza dei casi specialistiche e di

tipo personalizzato e quindi richiedono l'intervento dell'ufficio competente. Lieve aumento anche i casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (+4,5 punti percentuali - cfr. Grafico 10).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 49,7% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 24,9% solo parzialmente e il restante 25,4% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 65,1% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 25,4% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 9,5% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

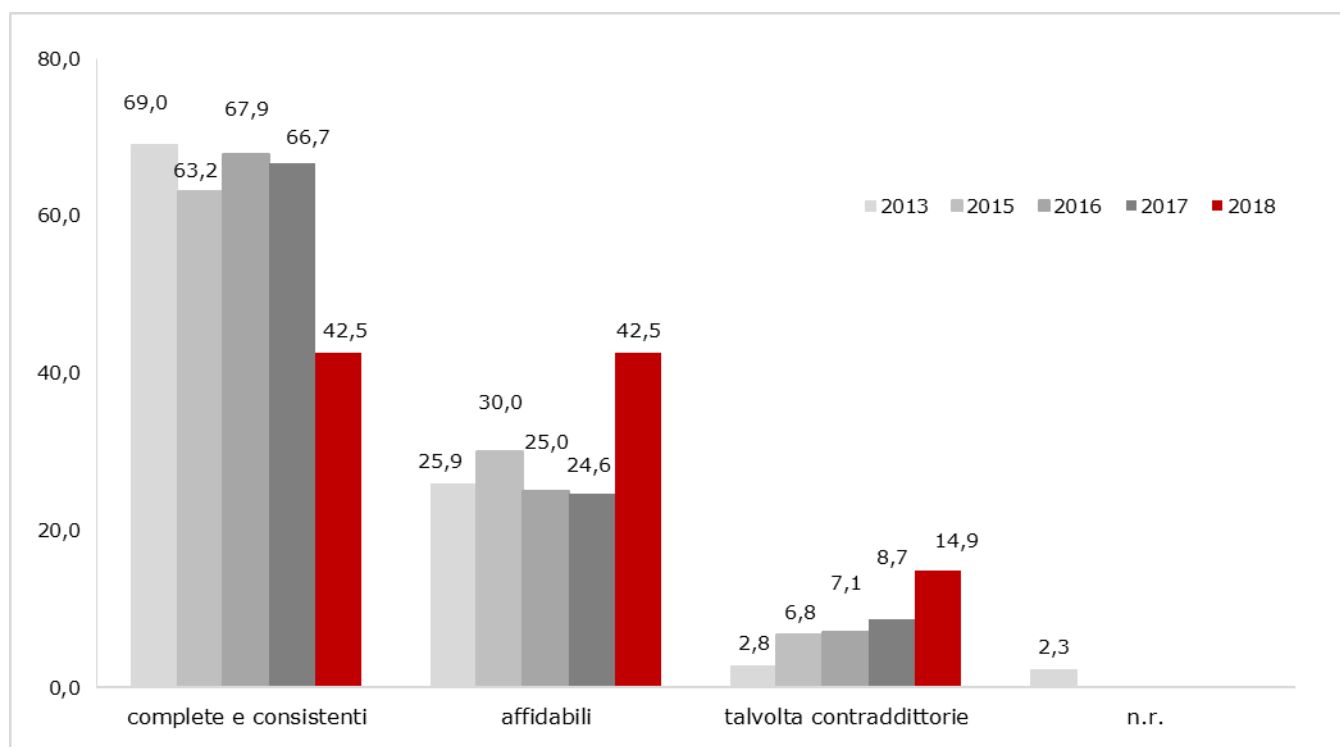
**Grafico 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**



Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 42,5% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, e lo stesso numero di intervistati le valuta affidabili, mentre il 14,9% le considera talvolta contraddittorie. La qualità delle informazioni, rispetto al passato, perde punti percentuali in

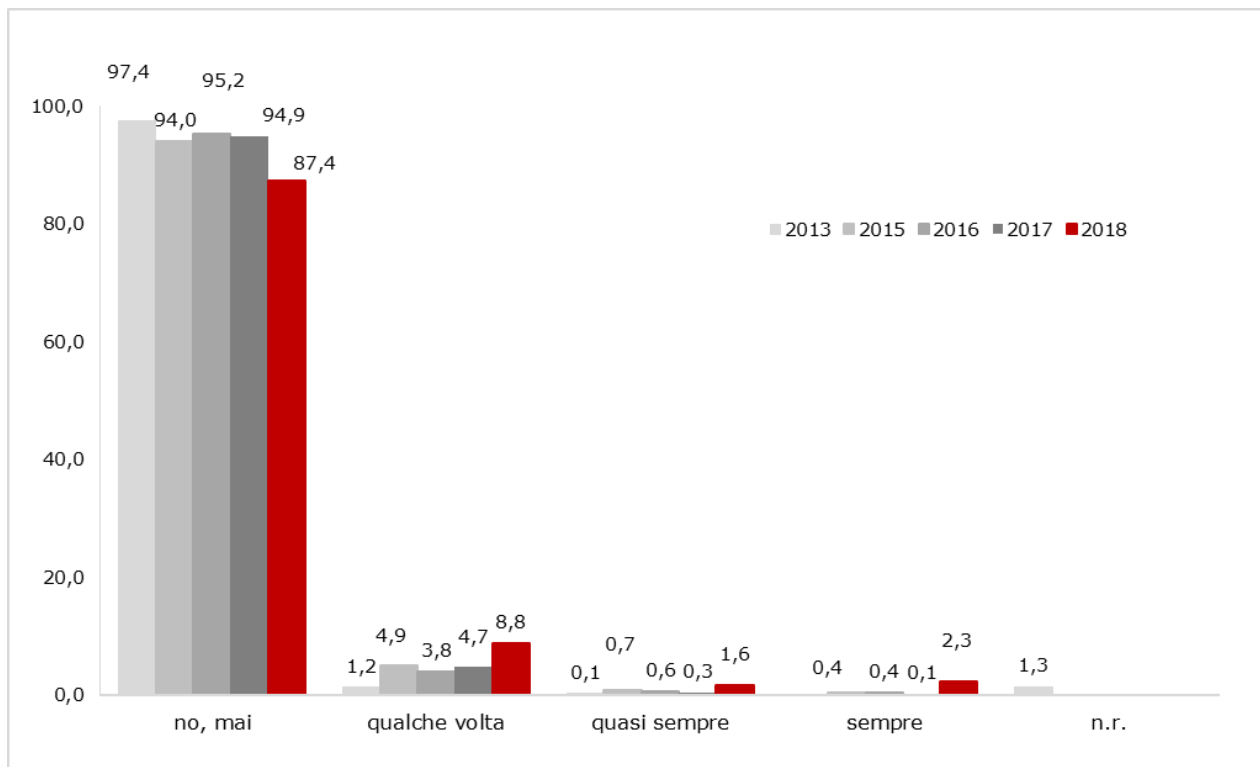
merito alla completezza e consistenza ma ne guadagna in termini di affidabilità, da tenere sotto controllo il progressivo aumento delle informazioni contraddittorie (cfr. Grafico 11)

### Grafico 11- Qualità delle informazioni ricevute (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)



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 87,4% degli intervistati, ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni. Questo aspetto, seppur si conferma elevato, perde punti percentuali rispetto agli anni passati mentre vede aumentare gli utenti che effettuano controlli tramite altri canali, percentuali basse associate alla voce “sempre” (2,3%) o “quasi sempre” (1,6%), più elevate in relazione alla voce “qualche volta” (8,8%) (cfr. Grafico 12).

**Grafico 12 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**

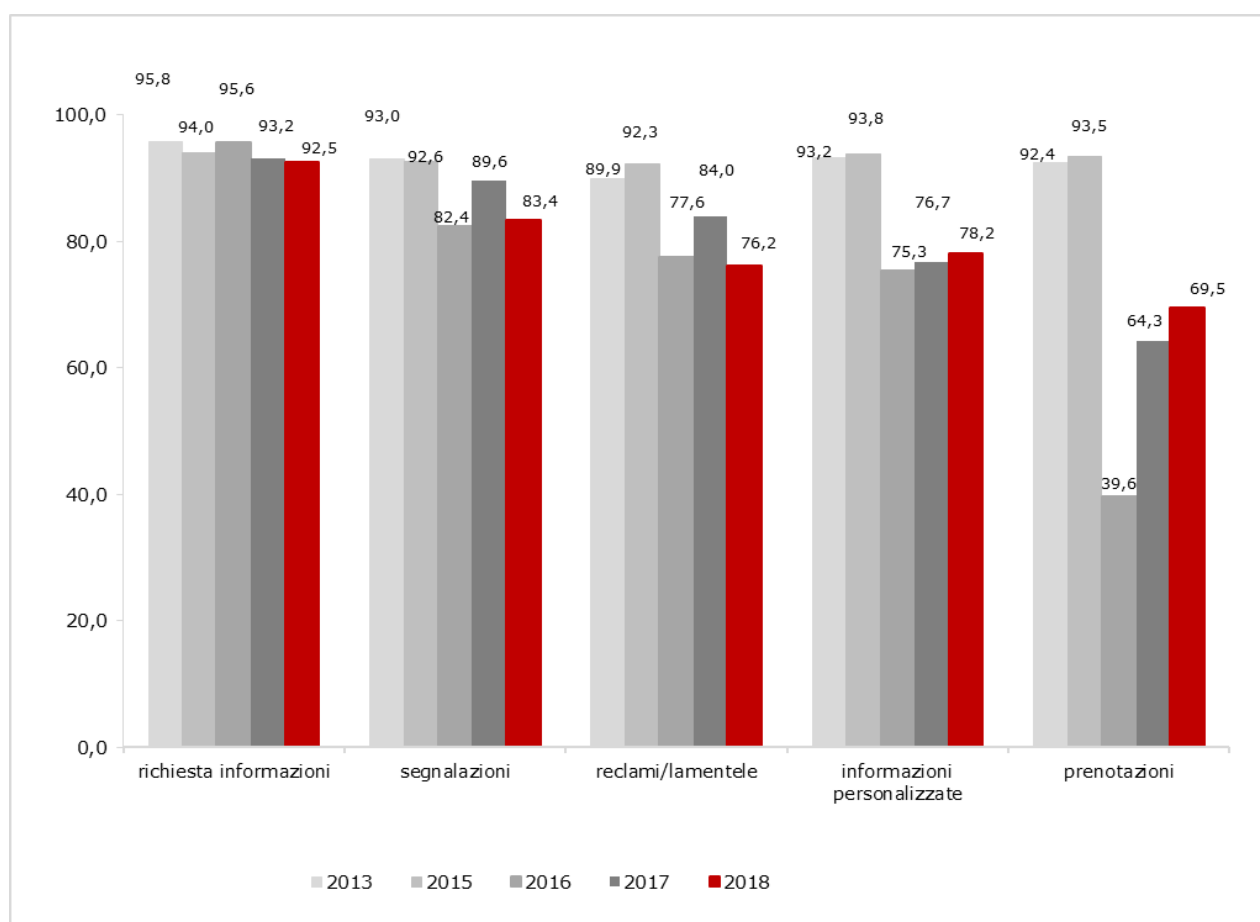


## Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (92,5%), per effettuare segnalazioni (83,4%), per inoltrare reclami e lamentele (76,2%), per richiedere informazioni personalizzate (78,2%) e per prendere prenotazioni (69,5%).

Osservando il grafico 13, che mette a disposizione il confronto dei risultati ottenuti nei differenti anni, si nota che, rispetto alla precedente rilevazione, aumentano le percentuali di utilità riguardo le “informazioni personalizzate” e le “prenotazioni” pur diminuendo per gli altri aspetti analizzati.

**Grafico 13 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2013, 2015, 2016, 2017 e 2018)**



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 3 riporta le percentuali

assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che il 79,5% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

**Tabella 3 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate)**

	%	% cumulata
Ottimo	29,5	29,5
Buono	50,0	79,5
Sufficiente	13,4	92,9
Insufficiente	7,1	100,0
Totale	100,0	-

Al termine del questionario è stata data la possibilità agli utenti di inserire dei suggerimenti e delle considerazioni per migliorare il servizio. Il 72,1% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 4.

Il 7,7% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale, il 4,6% propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti e il 4% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe.

**Tabella 4 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio**

	%
Nessun suggerimento segnalato	72,1
Migliorare le tempistiche	4,0
Migliorare aspetto professionale/competenze operatore	7,7
Cittadino è ancora in attesa di risposte/problemi non risolti	2,9
Creare/migliorare collegamento diretto con gli uffici competenti	4,6
Migliorare/ampliare il servizio in generale	1,6
Altro	7,2
Totale	100,0

## Appendice

### Questionario

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

- internet
- quotidiani locali
- radio
- manifesti e locandine
- pannelli informativi stradali a messaggio variabile
- amici/conoscenti
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

#### 2. Negli ultimi tre mesi, con quale frequenza ha contattato il Contact Center?

- almeno 1 volta a settimana
- almeno 1 volta al mese
- meno di 1 volta al mese

#### 3. Come valuta la durata dell'attesa prima di parlare con un operatore?

- minima
- accettabile
- un po' troppo lunga
- eccessiva

#### 4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

- cortesia                   ottima  buona  sufficiente  insufficiente
- disponibilità           ottima  buona  sufficiente  insufficiente
- professionalità       ottima  buona  sufficiente  insufficiente

#### 5. Quando ha presentato un quesito, l'operatore ha cercato di comprendere meglio il problema ponendole delle domande?

- ha individuato subito il problema
- quasi sempre
- a volte
- mai

#### 6. Il linguaggio usato dagli operatori è stato comprensibile e chiaro?

- sempre
- quasi sempre
- a volte
- no

##### 6.a Se ha risposto "no" o "a volte", indichi il motivo:

- rispondono in modo generico
- usano un linguaggio eccessivamente tecnico
- usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente
- altro: \_\_\_\_\_

#### 7. Quando ha utilizzato il servizio di Contact Center ha avuto le informazioni di cui aveva bisogno?

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

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

**suo problema?**

- si   
no   
parzialmente

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

- mai   
qualche volta   
sempre

**8. Ritiene che le informazioni ricevute dal Contact Center siano:**

- complete e consistenti   
affidabili   
talvolta contraddittorie

**9. Le è mai capitato di verificare, attraverso altri canali (ad es. il sito web, la stampa, le radio, la tv, gli sportelli, ecc.), che le informazioni ricevute dal Contact Center fossero errate?**

- no, mai   
qualche volta   
quasi sempre   
sempre

**10. Ritiene che il servizio di Contact Center sia uno strumento utile per:**

- informazioni: Si  No   
segnalazioni Si  No   
reclami/lamentele Si  No   
informazioni personalizzate Si  No   
prenotazioni Si  No   
altro: \_\_\_\_\_

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

- Ottimo   
Buono   
Sufficiente   
Insufficiente

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

.....



## Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
Internet	355	35,4
Multa/verbale	438	43,6
Amici/conoscenti	103	10,3
Pannelli informativi stradali a messaggio variabile	26	2,6
Manifesti e Locandine	23	2,3
Quotidiani Locali	17	1,7
Radio	4	0,4
Altro	38	3,8
<b>Totale</b>	<b>1004</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
Meno di una volta al mese	677	67,4
Almeno una volta al mese	240	23,9
Almeno una volta a settimana	87	8,7
<b>Totale</b>	<b>1004</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
Minima	245	24,4
Accettabile	625	62,3
Un po' troppo lunga	89	8,9
Eccessiva	45	4,5
<b>Totale</b>	<b>1004</b>	<b>100,0</b>

**Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.**

	N	%
Ottima	408	40,6
Buona	473	47,1
Sufficiente	99	9,9
Insufficiente	24	2,4
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100</b>

**Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.**

	N	%
Ottima	418	41,6
Buona	454	45,2
Sufficiente	103	10,3
Insufficiente	29	2,9
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100</b>

**Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità**

	N	%
Ottima	381	37,9
Buona	456	45,4
Sufficiente	121	12,1
Insufficiente	46	4,6
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100</b>

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	658	65,5
Quasi Sempre	222	22,1
A volte	64	6,4
Mai	60	6,0
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100</b>

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

	N	%
Sempre	873	87,0
Quasi sempre	99	9,9
A volte	25	2,5
Mai	7	0,7
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100</b>

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

	N	%
Rispondono in modo generico	18	56,3
Usano un linguaggio eccessivamente tecnico	5	15,6
Usano un linguaggio troppo confidenziale e non pertinente	3	9,4
Altro	6	18,8
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

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

	N	%
Si, alla prima richiesta	533	53,1
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	189	18,8
No	89	8,9
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	193	19,2
<b>Totale</b>	<b>1004</b>	<b>100,00</b>

**Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente. L'ufficio ha risolto la richiesta?**

	N	%
SI	96	49,7
NO	49	25,4
Parzialmente	48	24,9
<b>Totale</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**Tabella 12 - 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	123	65,1
Qualche volta	48	25,4
Sempre	18	9,5
<b>Totale</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

**Tabella 13 - Qualità delle informazioni ricevute.**

	N	%
Complete e consistenti	427	42,5
Affidabili	427	42,5
Talvolta Contraddittorie	150	14,9
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100</b>

**Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.**

	N	%
No, mai	877	87,4
Qualche volta	88	8,8
Quasi Sempre	16	1,6
Sempre	23	2,3
<b>Totale</b>	<b>1.004</b>	<b>100,0</b>

**Tabella 15 - Utilità del Contact Center.**

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	92,5	7,5	100,0
Segnalazione	83,4	16,6	100,0
Reclami/ Lamentele	76,2	23,8	100,0
Informazioni Personalizzate	78,2	21,8	100,0
Prenotazioni	69,5	30,5	100,0

**Tabella 16 - Valutazione complessiva del Contact Center.**

	N	%	% cum.
Ottimo	296	29,5	29,5
Buono	502	50,0	79,5
Sufficiente	135	13,4	92,9
Insufficiente	71	7,1	100,0
Totale	1.004	100	

L'indagine è stata commissionata da



**Linea Comune SpA**

Direttore Giuseppe Mantero

**Coordinamento indagine**

Lucia di lasio

Responsabile del contact center 055055

L'indagine è stata realizzata da

**IZI S.p.A.**

Elaborazione dati e stesura rapporto finale



Comune di Firenze

**Servizio di statistica e toponomastica**

Dirigente Chiara Marunti

A.P. Statistica

Gianni Dugheri

**A cura di**

Francesca Crescioli