

tel. **055055**



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

Maggio 2022

Sommario

Premessa	3
In sintesi.....	5
Descrizione dell'indagine	7
I risultati.....	14
Valutazione complessiva	26
Appendice	28



SILFIspa

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

e-mail: segreteria@silfi.it
pec: silfspa@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

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

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 da 17 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 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 450.000 contatti l'anno. Nel 90% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.



SILFIspa

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

e-mail: segreteria@silfi.it
pec: silfspa@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

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

Nel 2021 è proseguito il trend di crescita dei contatti ricevuti (seppur in lieve diminuzione rispetto al 2020) e soprattutto sono aumentate le richieste di prenotazioni (+26% rispetto al 2020), le richieste di informazioni sono più complesse e richiedono un maggior tempo di conversazione per la gestione.

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.



SILFIspa

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

e-mail: segreteria@silfi.it
pec: silfspa@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

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

In sintesi

Di seguito i principali risultati:

- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (58,8%).
- Il 59,1% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 29,8% almeno una volta al mese e il restante 11,1% almeno una volta a settimana.
- Il 59,2% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 26,2% minima, l'11,4% un po' troppo lunga e il 3,2% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'87,0% al 92,4%.
- Nel 67,1% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 21,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 7,7% a volte e solamente nel 3,4% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- L'86,5% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 10,1% quasi sempre, il 2,9% a volte e lo 0,5% non lo ha valutato positivamente.
- Il 70,9% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,3% ha dovuto telefonare più volte, il 7,8% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 6,0% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 41,6% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano affidabili, il 49,4% complete e consistenti mentre il 9,0% le ha giudicate talvolta contraddittorie.

- Oltre il 90,0% degli intervistati (91,5%) 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 (93,2%), per segnalazioni (75,9%), per informazioni personalizzate (70,8%), per reclami e lamentele (68,3%) e per le prenotazioni (71,5%).
- La live chat è stata utilizzata dall'5,5% degli intervistati, di questi il 69,1% ne ha dato un giudizio positivo.
- L'83,5% 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 2019 e 2020 (seppur il 2020 è stato un anno anomalo a causa del COVID-19), in quanto consente di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati.

Dal confronto delle tre indagini emerge un dato molto interessante, ovvero che la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta; nell'ultima indagine è cresciuta di oltre 3 punti percentuali (rispetto al 2019 e 2020) la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso.

Anche le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono migliorate rispetto al 2019 e 2020 ed è cresciuta di circa 7 punti percentuali rispetto al 2020 e 4 punti percentuali rispetto al 2019 la quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto; ciò significa che gli operatori dello 055055 sono più preparati ed hanno acquisito più competenze. Infine è cresciuta, quasi raddoppiata rispetto al 2020, anche la quota di coloro che utilizzano settimanalmente lo 055055, con una sempre maggiore fidelizzazione del servizio.


SILFIspa

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

 e-mail: segreteria@silfi.it
 pec: silfspa@pec.it
 tel. 055 575396 - 588663

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

Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 13 al 23 dicembre 2021, 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 2021 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.



SILFIspa

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

e-mail: segreteria@silfi.it
pec: silfspa@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

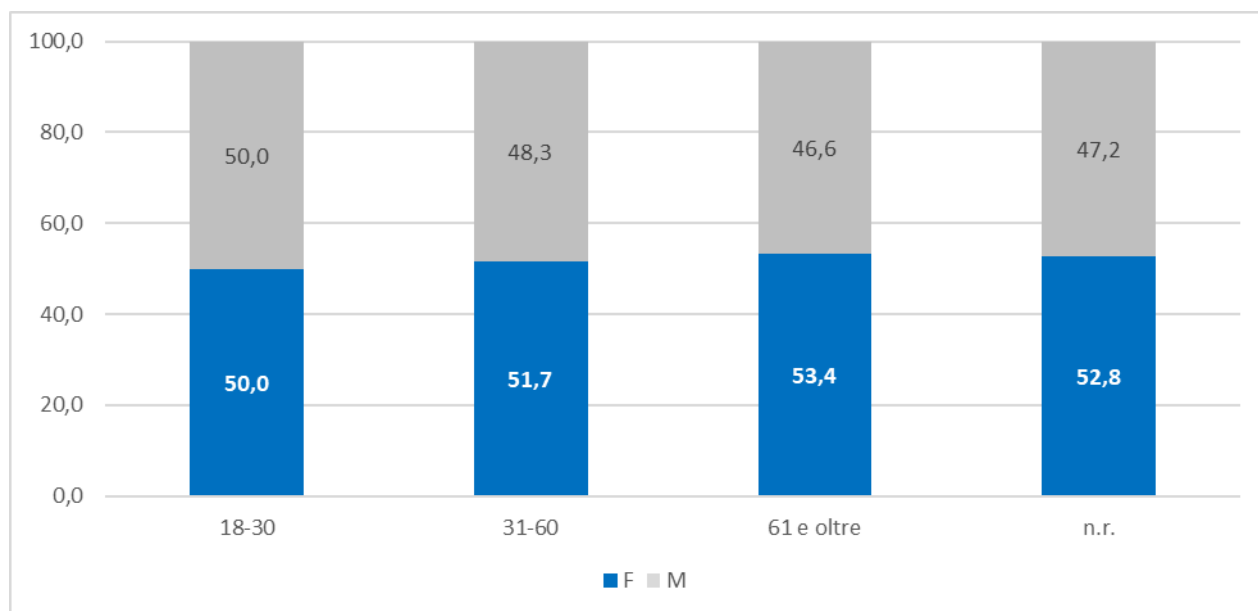
Capitale sociale Euro 1.045.000
CF e P.IVA 06625660482
CCIAA di Firenze reg. imprese 06625660482

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 52,3% da femmine e per il 47,7% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (44,9%), il 20,8% alla classe "61anni e oltre" e il 4,4% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 29,9%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che nella classe iniziale (18-30 anni) si ha la perfetta parità dei generi, mentre la classe degli ultrasessantenni è quella in cui la quota delle femmine è superiore alla media (53,4% vs 52,3% - cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età



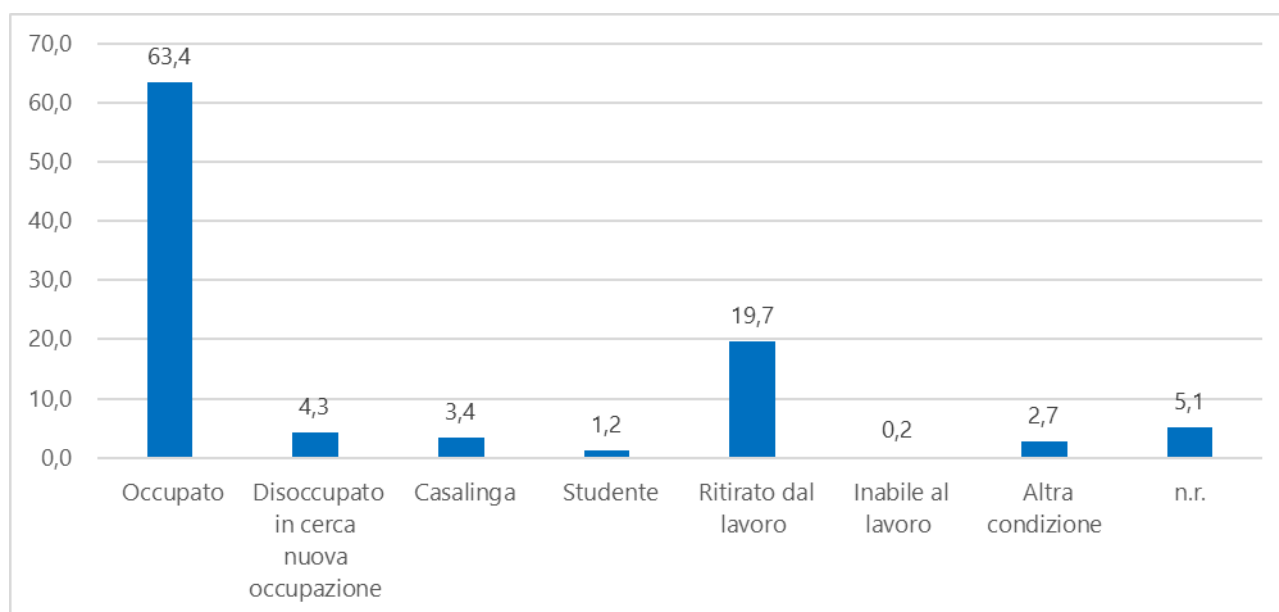
Il 31,7% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 45,3% è diplomato, il 12,5% ha la licenza media inferiore. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	n.r.	Totale
Diploma di Laurea	28,7	34,4	50,0	35,6	31,4	23,4	31,7
Diploma di scuola superiore	47,2	43,6	36,4	47,4	37,8	47,2	45,3
Qualifica professionale (2-3 anni)	1,5	1,3	0,0	1,8	2,2	0,7	1,4
Diploma post maturità	0,6	0,6	2,3	0,4	1,1	0,3	0,6
Licenza Media Inferiore	14,3	10,9	11,4	11,1	14,1	14,0	12,5
Licenza Elementare	1,9	2,9	0,0	0,9	10,3	0,0	2,4
Nessun titolo	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,1
n.r.	5,7	6,3	0,0	2,7	2,7	14,4	6,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

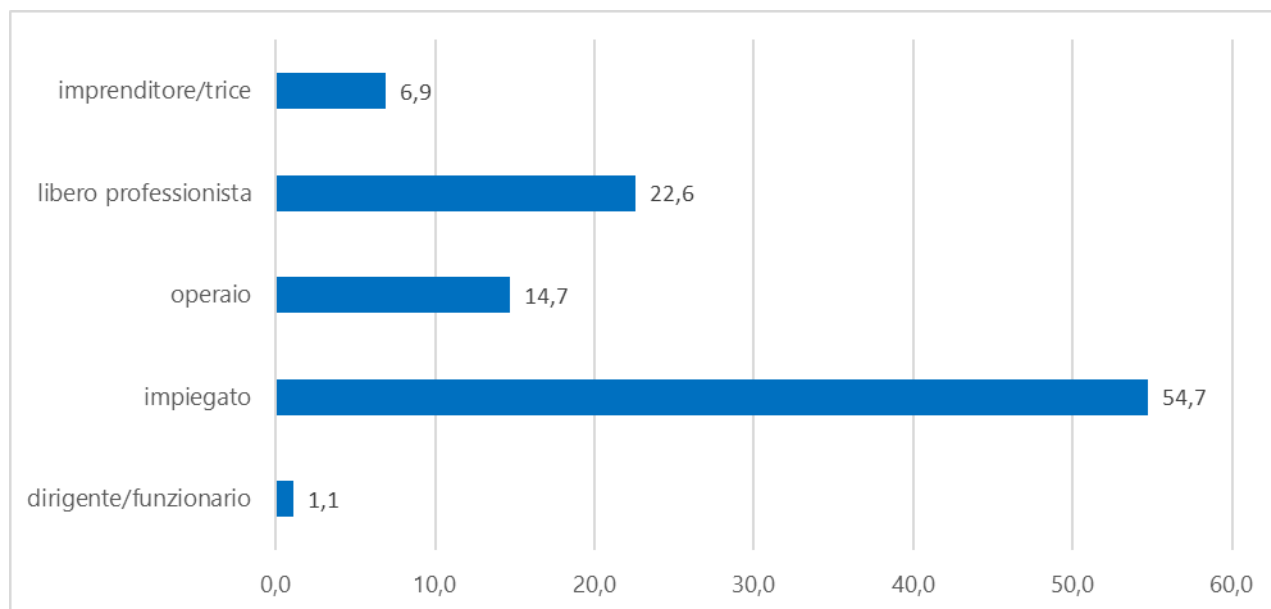
In merito alla condizione occupazionale il 63,4% degli intervistati si dichiara occupato, il 3,4% casalinga, il 4,3% in cerca di occupazione e il 19,7% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale



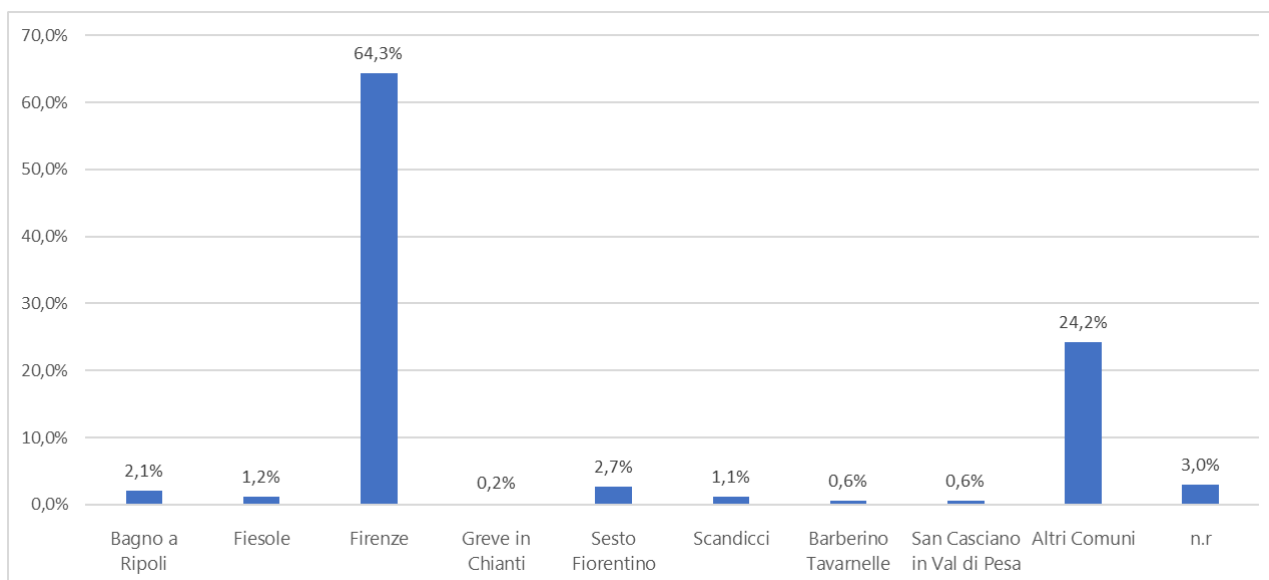
Poco più della metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (54,7%); il 14,7% lavora come operaio, mentre il 22,6% lavora come libero professionista cui si aggiunge il 6,9% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

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 64,3% degli intervistati risiede a Firenze, il 2,7% a Sesto Fiorentino, il 2,1% a Bagno a Ripoli, l'1,2% a Fiesole, l'1,1% a Scandicci, l'1,4% nell'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Tavarnelle, Greve in Chianti e San Casciano Val di Pesa) e il 24,2% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4).

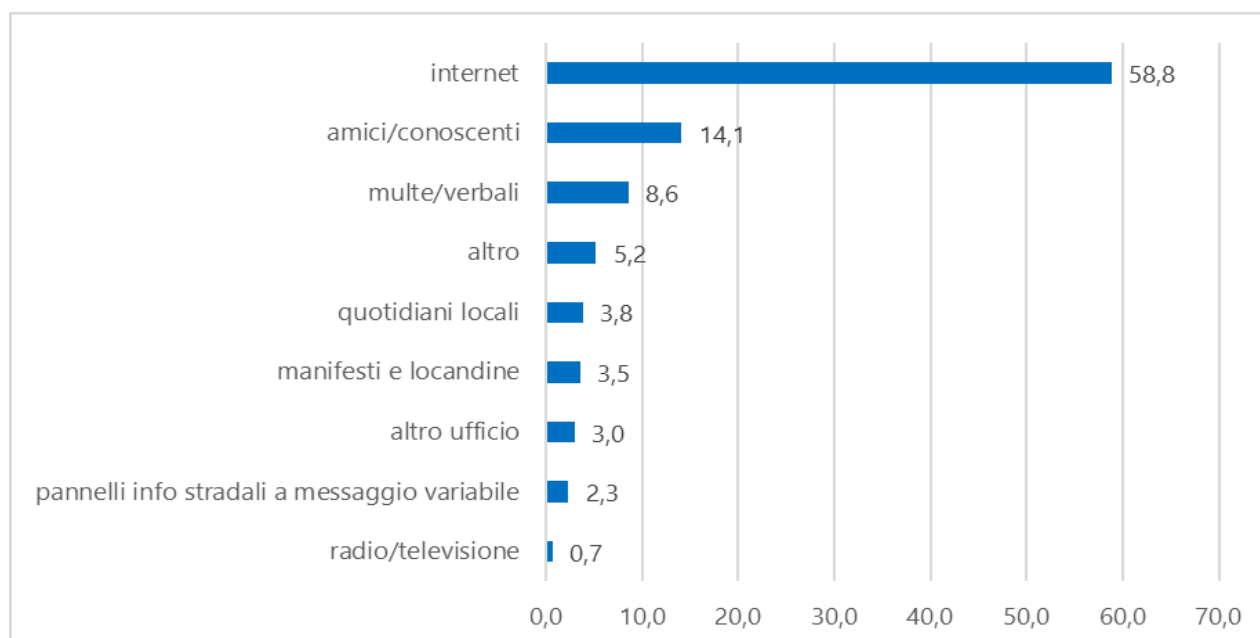
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati



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 (58,8%) e amici e conoscenti (14,1%), seguiti da multa/verbale (8,6%). Percentuali inferiori si registrano per quotidiani locali (3,8%), manifesti e locandine (3,5%), altri uffici comunali (3,0%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (2,3%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2020 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, in crescita di 2,0 punti percentuali.

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



In riferimento al genere dell'intervistati, si nota che i canali principali attraverso cui sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 61,4%, femmine 56,4%), e amici e conoscenti (maschi 13,6%, femmine 14,5%), seguiti da multe/verbali (maschi 9,2%, femmine 8,0%).

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 (68,2% e 63,8% rispettivamente contro la media del 58,8%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (25,3% contro 14,1% di media).

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

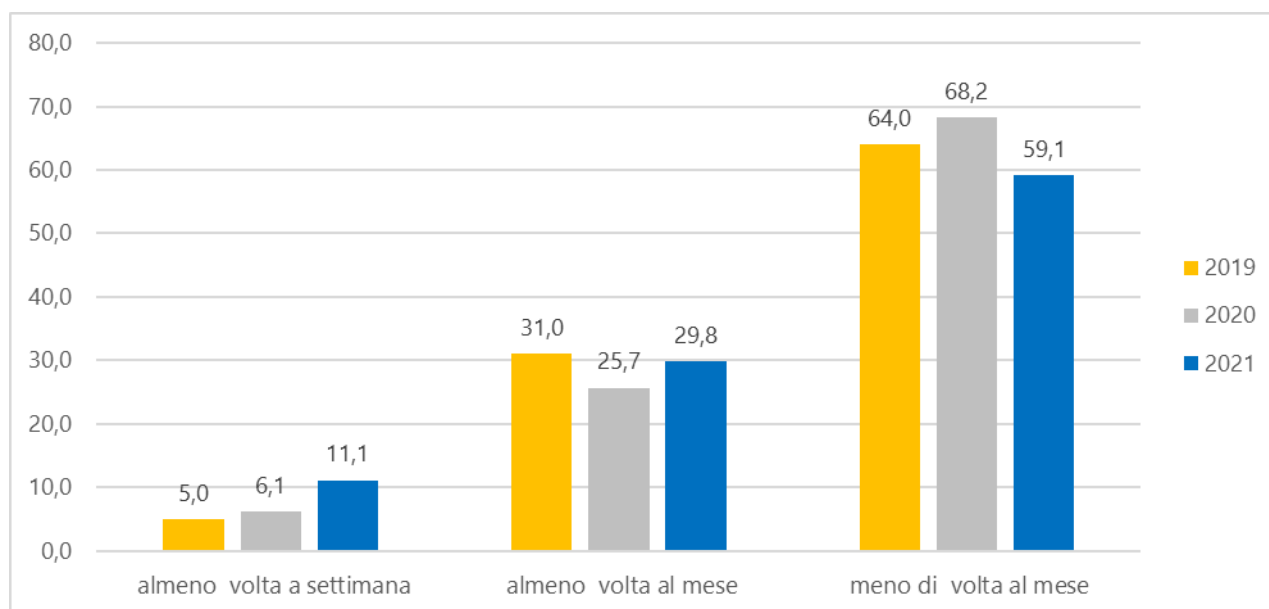
	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
internet	61,4	56,4	68,2	63,8	43,5	58,8
quotidiani locali	4,0	3,6	0,0	1,4	5,9	3,8
radio/televisione	0,4	1,0	0,0	0,7	1,1	0,7
manifesti e locandine	3,1	3,8	2,3	2,8	7,5	3,5
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	1,5	3,1	4,5	1,9	7,0	2,3
amici/conoscenti	13,6	14,5	13,6	13,8	25,3	14,1
altro ufficio	2,9	3,1	4,5	2,8	6,5	3,0
multe e verbali	9,2	8,0	6,8	12,9	3,2	8,6
altro	3,8	6,5	0,0	4,9	11,8	5,2
Totale	100	100	100	100	100	100

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 59,1%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al

mese, il 29,8% almeno una volta al mese, mentre il restante 11,1% almeno una volta a settimana.

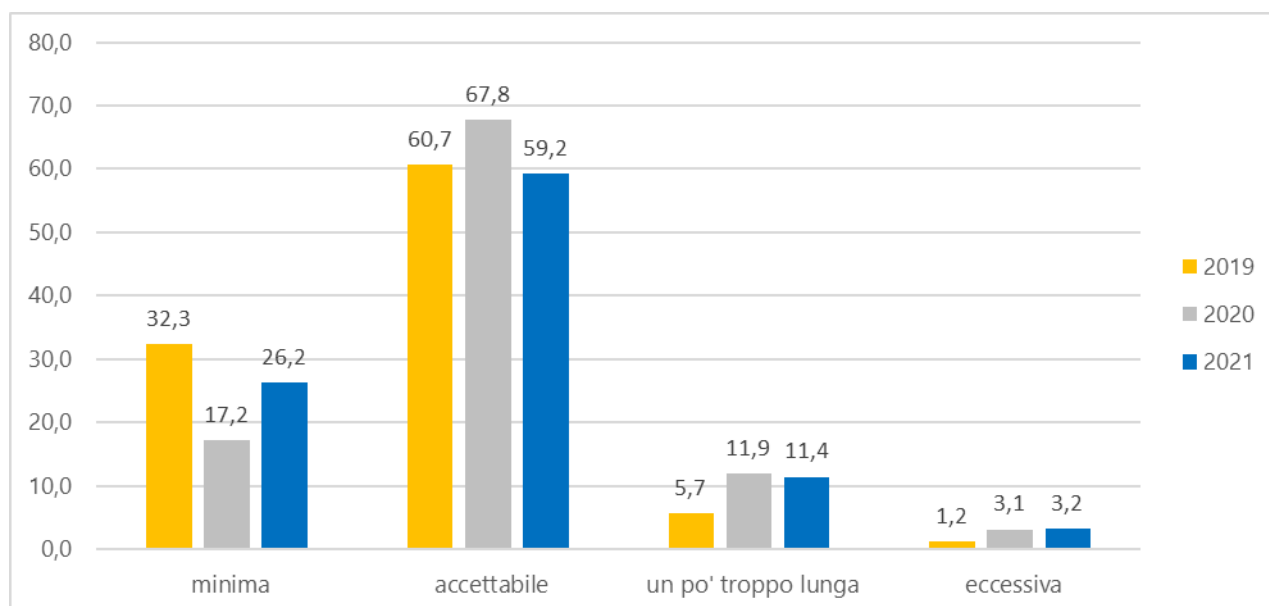
Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva una frequenza quasi raddoppiata della quota di coloro che utilizzano il Contact Center almeno una volta la settimana; ciò vuol dire che è aumentata la fidelizzazione al servizio (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2019, 2020 e 2021)



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 26,2% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 59,2% accettabile, l'11,4% un po' troppo lungo e il 3,2% eccessivo (cfr Grafico 7). Rispetto all'anno precedente i tempi di attesa sono tornati quasi sui livelli del 2019.

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2019, 2020 e 2021)



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione sulle performance dell'operatore: agli utenti è stato richiesto di esprimere un giudizio tramite una scala di quattro livelli (Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente), relativamente a cortesia, disponibilità e professionalità dell'operatore che ha gestito la telefonata.

Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono oltre l'87,0% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 8). Le valutazioni ottime rilevano percentuali più elevate a scapito del 'buono' rispetto al 2020 e nel complesso la somma delle valutazioni positive è in leggera crescita (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

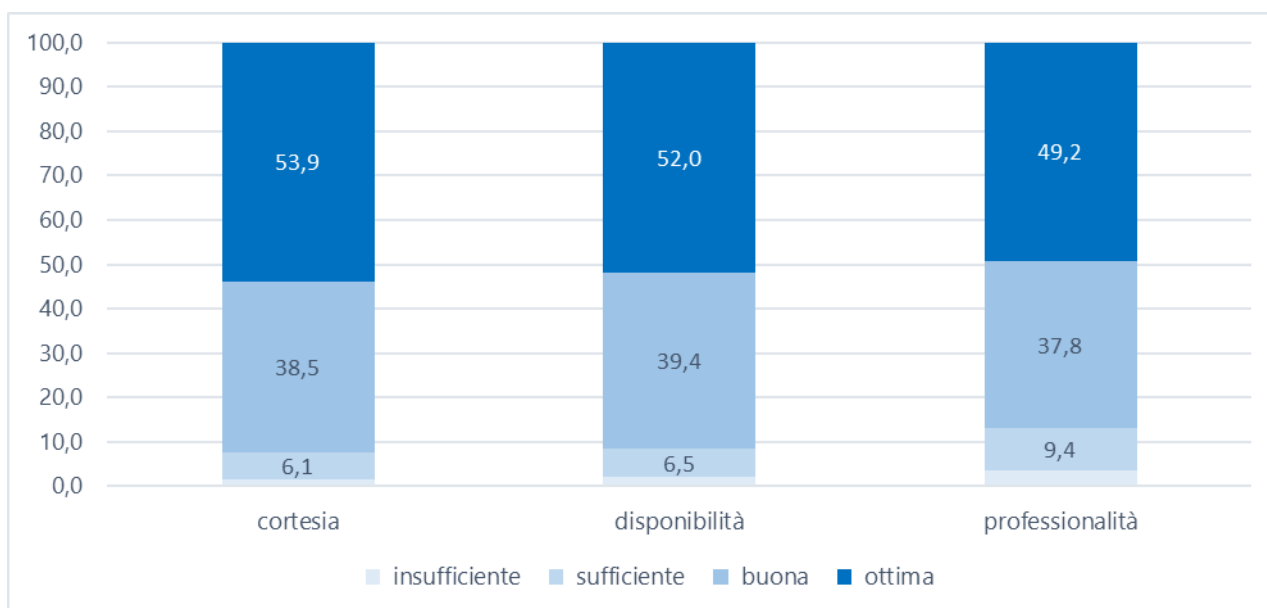
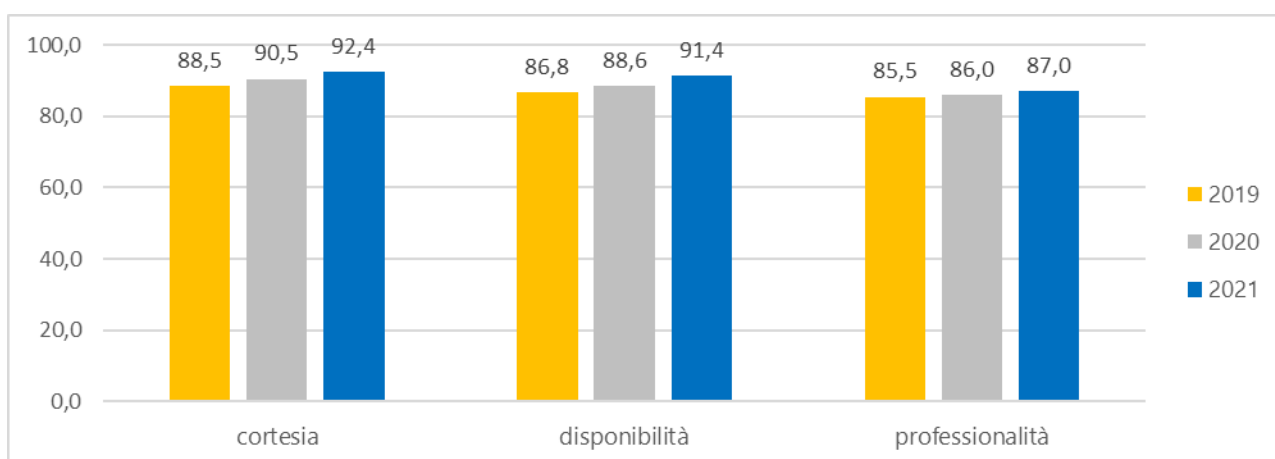


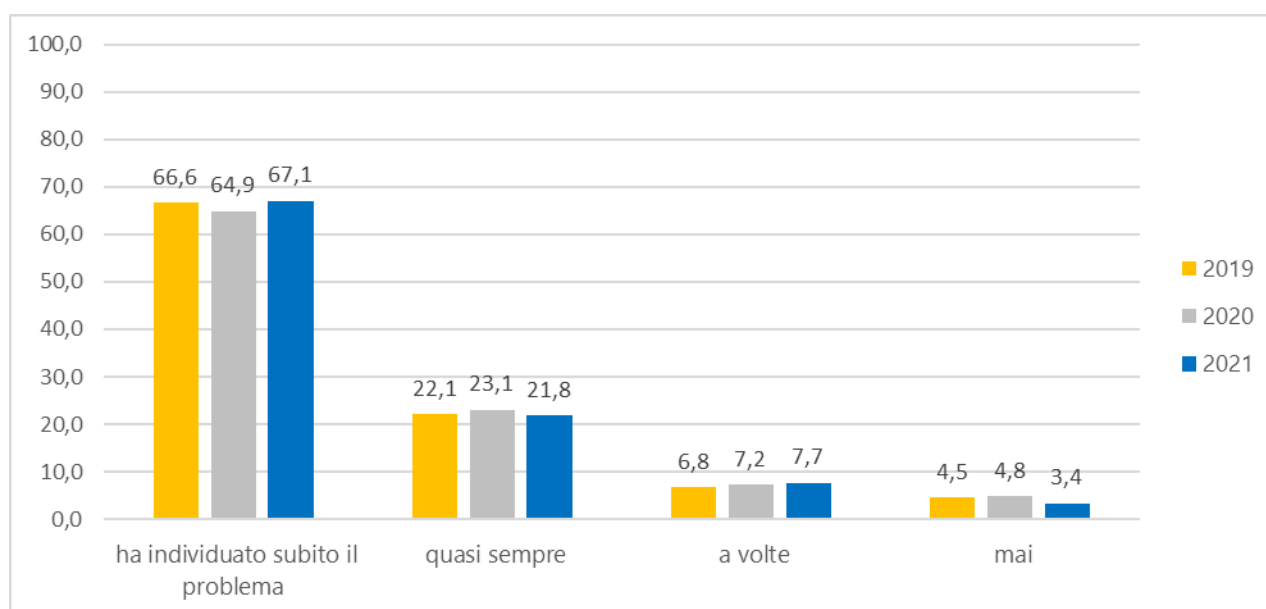
Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2019, 2020 e 2021)



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.

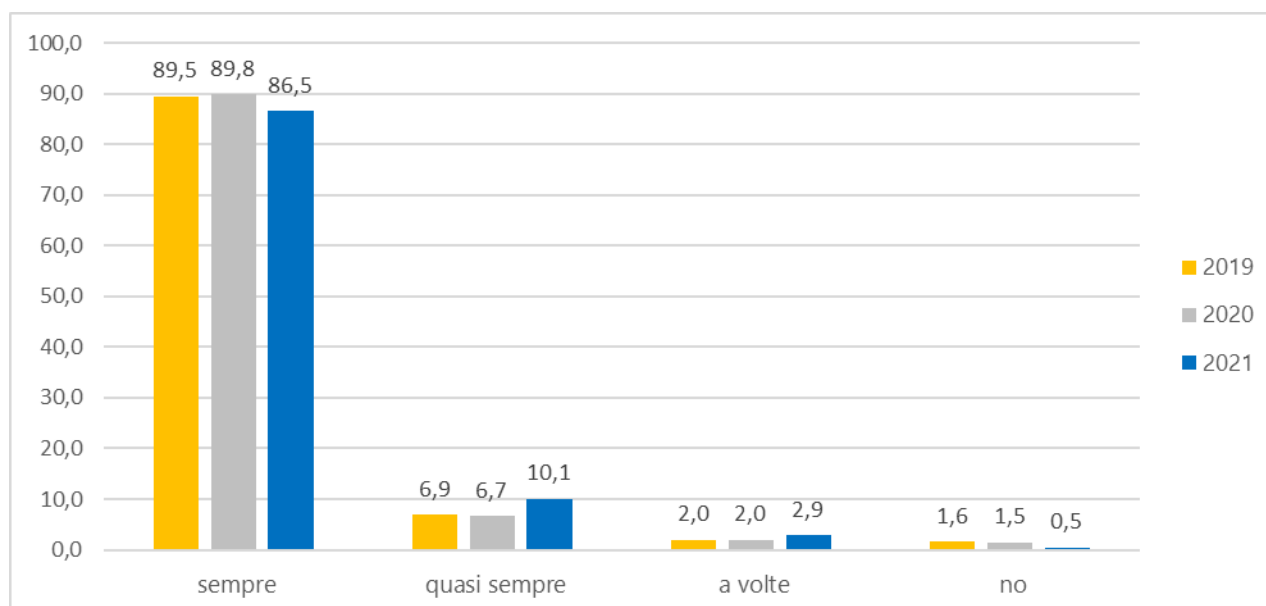
Le risposte ottenute hanno portato ai seguenti risultati: nel 67,1% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 21,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 7,7% a volte, e per il restante 3,4% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). La situazione si conferma sostanzialmente stabile rispetto al 2020 con un aumento della percentuale dei casi in cui è stato individuato subito il problema il problema (64,9% quasi sempre) e una lieve diminuzione dei casi in cui l'operatore non ha capito subito il problema (4,8% mai).

Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2018, 2019 e 2020)



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'86,5% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 10,1% quasi sempre, il 2,9% a volte e lo 0,5% mai (cfr. Grafico 10).

Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori (2019, 2020 e 2021)

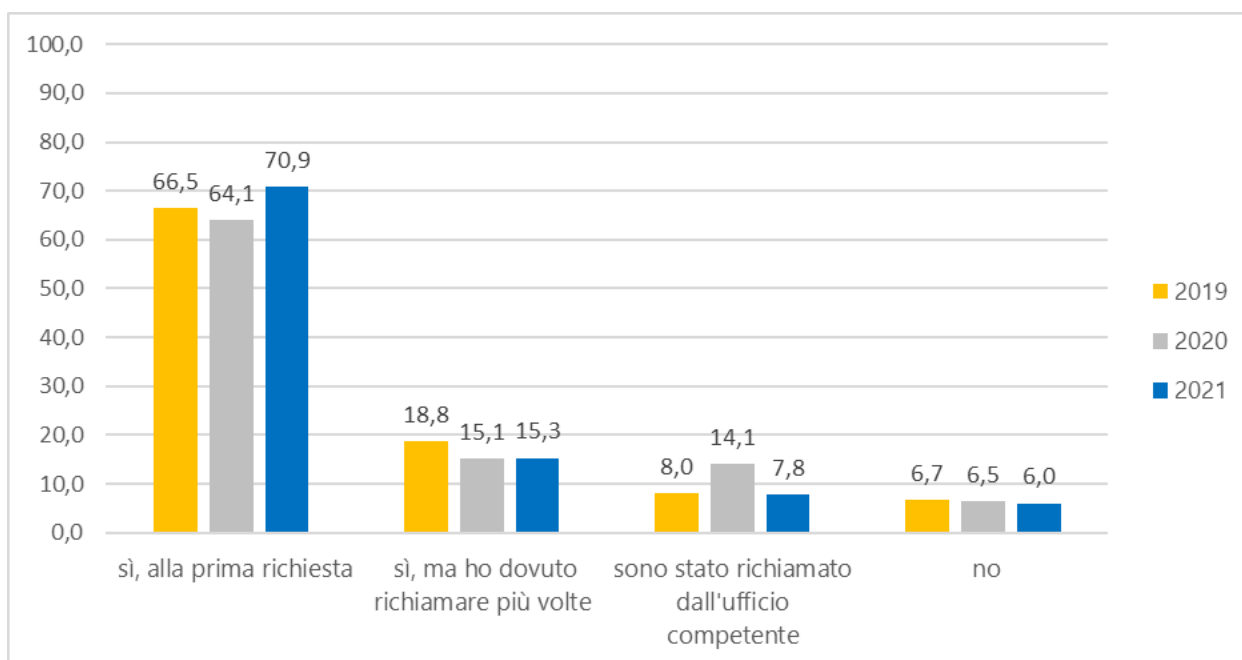


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 70,9% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 15,3% di aver dovuto chiamare più volte, il 7,8% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 6,0% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. Rispetto allo scorso anno, si evidenzia un aumento degli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (+6,8 punti

percentuali) mentre diminuisce la quota di coloro che sono stati richiamati dall'ufficio competente (-6,3%). Invariate le percentuali dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (-0,5 punti percentuali) e di chi ha dovuto richiamare più volte (+0,2 punti percentuali- cfr. Grafico 11).

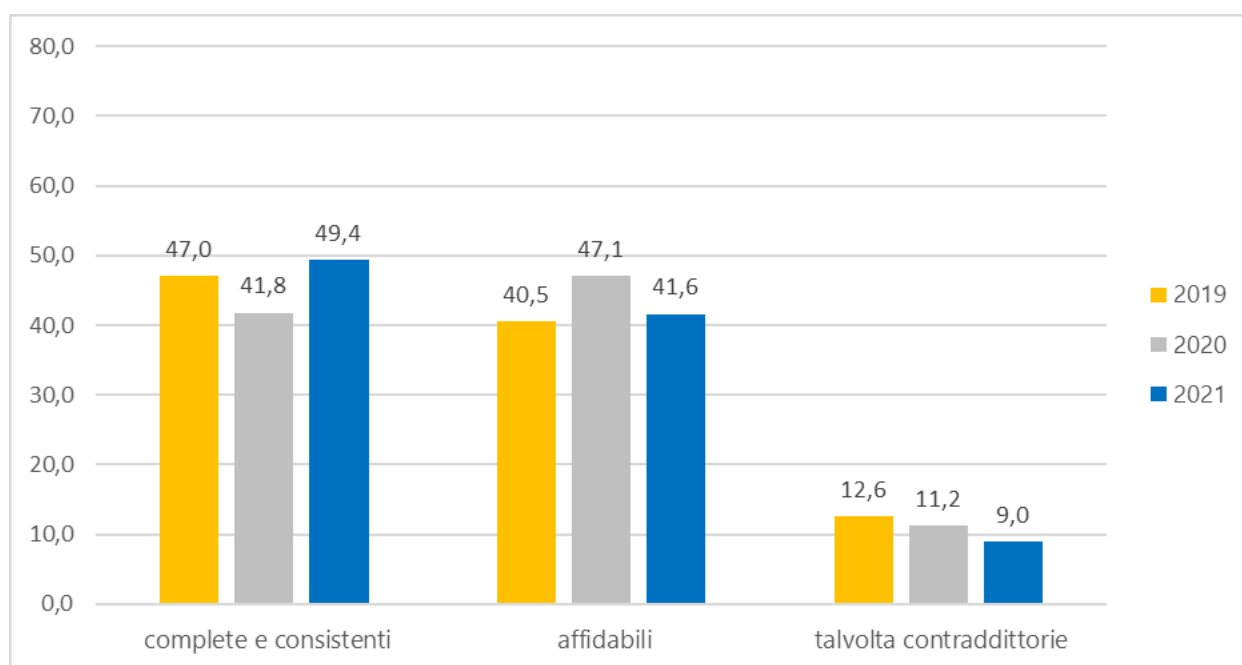
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 60,3% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 23,0% solo parzialmente e il restante 16,7% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 58,8% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 37,3% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 3,9% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse. In questo caso si riscontra un miglioramento rispetto al 2020 con una diminuzione di -4,0 punti percentuali di coloro che rilevano incoerenza nelle risposte di operatori diversi.

Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2019, 2020 e 2021)



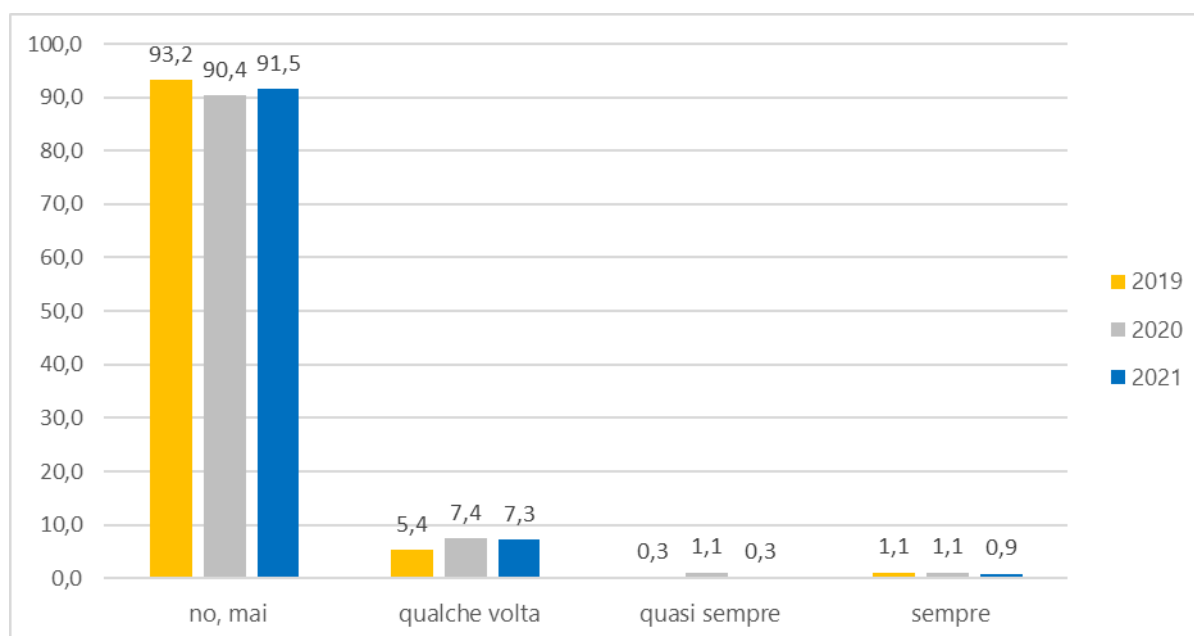
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 49,4% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 41,6% le ritiene affidabili, mentre solo il 9,0% le ritiene talvolta contraddittorie. Rispetto agli anni scorsi cresce la completezza e consistenza a scapito dell'affidabilità e continua a diminuire la contraddittorietà (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Qualità delle informazioni ricevute 2019, 2020 e 2021)



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 (91,5%), 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).

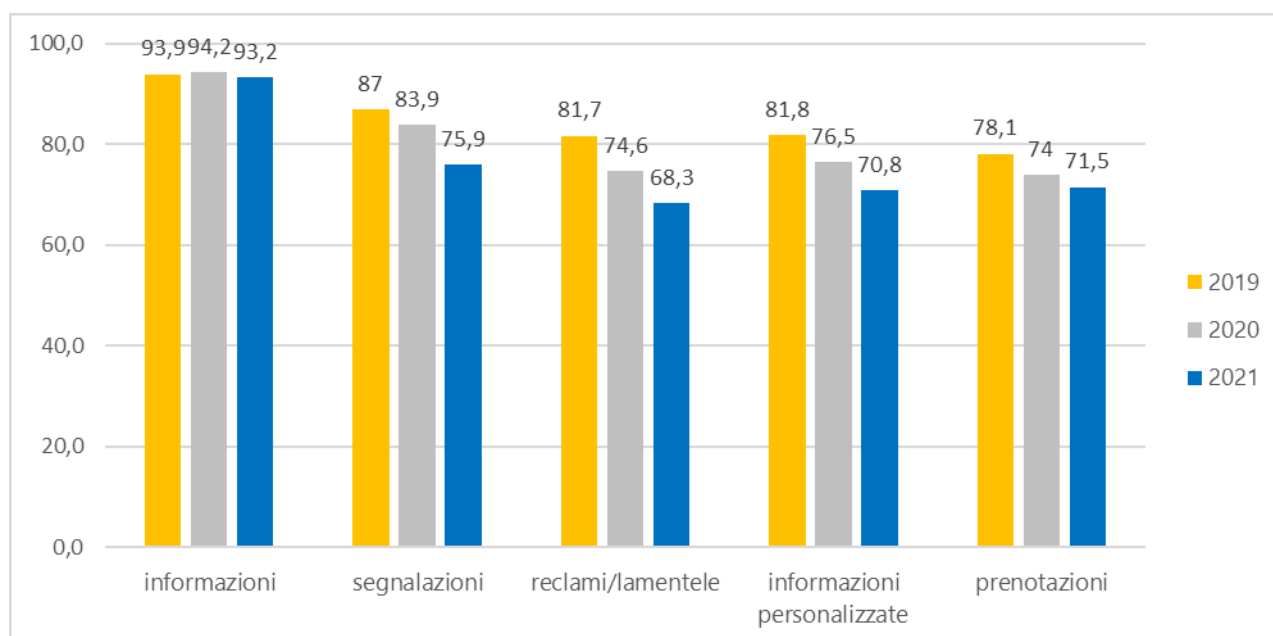
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2019, 2020 e 2021)



In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (93,2%), per effettuare segnalazioni (75,9%), per inoltrare reclami e lamentele (68,3%), per richiedere informazioni personalizzate (70,8%) e per prendere prenotazioni (71,5%).

Osservando il grafico 14, che mette a confronto i risultati ottenuti nei differenti anni, si nota un calo della percezione che hanno gli intervistati sull'utilità del Contact Center nei diversi aspetti, nonostante le percentuali rimangano alte.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2019, 2020 e 2021)



A circa quattro anni dall'attivazione della webchat, accessibile anche da smartphone dal portale dei servizi degli Enti aderenti al contact center, è stato chiesto il livello di utilizzo e una eventuale valutazione del servizio. La webchat 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. Il servizio funziona h24: durante il *service time* del servizio (8-20 lunedì-sabato) è attivo in modalità "live", mentre nei restanti orari è possibile inviare un messaggio a cui viene fornita risposta via e-mail.

Risulta che il 5,5% degli intervistati abbia utilizzato la chat, in diminuzione di 3,0 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, il 69,1% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). Coloro che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di non aver risolto il loro problema (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo live chat.

	N	%
Si	55	5,5
No	945	94,5
Totale	1.000	100,0

Tabella 4 - Valutazione live chat.

	N	%
Ottimo	15	27,3
Buono	23	41,8
Sufficiente	6	10,9
Insufficiente	11	20,0
Totale	55	100,0

Valutazione complessiva

Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 5 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'83,5% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Rispetto al 2019 e 2020, si evidenzia che è cresciuta di oltre 3 punti percentuali la valutazione con giudizio "ottimo".

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

	%	% cumulata
Ottimo	38,2	38,2
Buono	45,3	83,5
Sufficiente	10,6	94,1
Insufficiente	5,9	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 73,1% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 6.

Il 7,0% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale e il 7,5% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe, infine vorrebbe un miglioramento in generale del servizio e propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti (per entrambi il 3,5%).

Tabella 6 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

	%
Nessun suggerimento	73,1
Migliorare le tempistiche	7,5
Migliorare aspetto professionale/competenze operatore	7,0
Cittadino è ancora in attesa di risposte/problemi non risolti	1,9
Creare/migliorare collegamento diretto con gli uffici competenti	3,5
Migliorare/ampliare il servizio in generale	3,5
altro	3,5
Totale complessivo	100,0

Appendice

Questionario

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

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

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

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

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

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

4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

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

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

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

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

- sempre
- quasi sempre
- a volte
- no

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

- rispondono in modo generico



SILFIspa

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

e-mail: segreteria@silfi.it
pec: silfspa@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

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

- 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. Ha mai utilizzato la chat del Comune? (la live chat è accessibile nell'area Servizi del sito del Comune di Firenze www.comune.fi.it)

si

no

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

Ottimo

Buono

Sufficiente

Insufficiente

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

non ho ricevuto una risposta esaustiva alla mia richiesta

ho avuto difficoltà a utilizzare la chat

14. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center

Ottimo

Buono

Sufficiente

Insufficiente

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
Radio/televisione	7	0,7
Pannelli informativi stradali a messaggio variabile	23	2,3
Altro ufficio	30	3,0
Manifesti e locandine	35	3,5
Quotidiani locali	38	3,8
Altro	52	5,2
Multe/verbali	86	8,6
Amici/conoscenti	141	14,1
Internet	588	58,8
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Almeno volta a settimana	111	11,1
Almeno volta al mese	298	29,8
Meno di volta al mese	591	59,1
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Minima	262	26,2
Accettabile	592	59,2
Un po' troppo lunga	114	11,4
Eccessiva	32	3,2
Totale	1.000	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	539	53,9
Buona	385	38,5
Sufficiente	61	6,1
Insufficiente	15	1,5
Totale	1.000	100,0

T

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	520	52,0
Buona	394	39,4
Sufficiente	65	6,5
Insufficiente	21	2,1
Totale	1.000	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	492	49,2
Buona	378	37,8
Sufficiente	94	9,4
Insufficiente	36	3,6
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	671	67,1
Quasi Sempre	218	21,8
A volte	77	7,7
Mai	34	3,4
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Sempre	865	86,5
Quasi sempre	101	10,1
A volte	29	2,9
Mai	5	0,5
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Si, alla prima richiesta	709	70,9
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	153	15,3
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	78	7,8
No	60	6,0
Totale	1.000	100,0

Tabella 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente.

	N	%
Si	47	60,3
No	13	16,7
Parzialmente	18	23,0
Totale	78	100,0

Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: ha dovuto richiamare più volte.

	N	%
Mai	90	58,8
Qualche volta	57	37,3
Sempre	6	3,9
Totale	153	100,0

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	494	49,4
Affidabili	416	41,6
Talvolta Contradditorie	90	9,0
Totale	1.000	100,0

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	915	91,5
Qualche volta	73	7,3
Quasi Sempre	3	0,3
Sempre	9	0,9
Totale	1.000	100,0

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	93,2	6,8	100,0
Segnalazione	75,9	24,1	100,0
Reclami/ Lamentele	68,3	31,7	100,0
Informazioni Personalizzate	70,8	29,2	100,0
Prenotazioni	71,5	28,5	100,0

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	55	5,5
No	945	94,5
Totale	1.000	100,0

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	15	27,3
Buono	23	41,8
Sufficiente	6	10,9
Insufficiente	11	20,0
Totale	55	100

Tabella 17 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	382	38,2	38,2
Buono	453	45,3	83,5
Sufficiente	106	10,6	94,1
Insufficiente	59	5,9	100,0
Totale	1.000	100,0	

L'indagine è stata commissionata da



Firenze smart-Silfi S.p.A.

Direttrice Manuela Gniuli

Unità Centro Servizi Multicanale

Responsabile

Roberto Dinelli

Coordinamento indagine

Lucia di Iasio

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

P.O. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

A cura di

Chiara Celli



SILFIspa

Sede legale: via Dei della Robbia, 47

50132 Firenze

www.firenzesmart.it

e-mail: segreteria@silfi.it

pec: silfspa@pec.it

tel. 055 575396 - 588663

Capitale sociale Euro 1.045.000

CF e P.IVA 06625660482

CCIAA di Firenze reg. imprese 06625660482