

tel. **055055**



Indagine di *citizen satisfaction* 2022 sul  
servizio di Contact Center 055055

Maggio 2023



SILFIsipa

Sede legale: via Dei della Robbia, 47  
50132 Firenze  
[www.firenzesmart.it](http://www.firenzesmart.it)

e-mail: [segreteria@firenzesmart.it](mailto:segreteria@firenzesmart.it)  
pec: [silfisp@pec.it](mailto:silfisp@pec.it)  
tel. 055 575396 - 588663

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

## Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Premessa .....</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>In sintesi.....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>Descrizione dell'indagine .....</b> | <b>7</b>  |
| <b>I risultati.....</b>                | <b>12</b> |
| <b>Valutazione complessiva .....</b>   | <b>21</b> |
| <b>Appendice .....</b>                 | <b>22</b> |

## Premessa

Il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino, gestito da Firenze Smart spa, in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica.

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

Il contact center 055055 accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1° livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello). Costituisce dal 2005 un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative. Il fattore di successo dello 055055 è rappresentato dalla collaborazione stretta e quotidiana tra il 1° e 2° livello e dai continui refresh formativi tenuti direttamente dai responsabili dei vari servizi dei Comuni agli operatori dello 055055; tutto ciò garantisce informazioni certificate e sempre aggiornate. Tutti i contatti con i cittadini vengono tracciati su un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), gestito e mantenuto da Firenze Smart, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato e gestisce in media circa 400.000 contatti l'anno. Fuori dal service time è possibile inviare un messaggio a cui viene fornita risposta via email.

Nell'89% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Nel 2022 il numero di richieste dei cittadini pervenuto è tornato ai livelli pre pandemia, il servizio di contact center si è evoluto, diventando sempre di più un servizio che risolve al

primo contatto richieste informative più complesse ed il punto di riferimento principale per le prenotazioni dei servizi degli Enti aderenti.

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

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

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

## In sintesi

Di seguito i principali risultati:

- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (51,1%).
- Il 72,0%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 17,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 10,3% almeno una volta a settimana.
- Il 55,6% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 31,9% minima, il 9,6% un po' troppo lunga e il 2,9% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'88,5% al 91,7%.
- Nel 74,1% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 17,7% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,4% a volte, e per il restante 2,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- L'86,7% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 9,5% quasi sempre, l'1,9% a volte e l'1,9% non lo ha valutato positivamente.
- Il 78,4% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 10,4% ha dovuto telefonare più volte, il 4,9% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 6,3% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 62,2% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 27,9% affidabili, mentre solo il 9,9% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Circa il 90% degli intervistati (87,3%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.

- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (96,5%), per effettuare segnalazioni (84,1%), per inoltrare reclami e lamentele (75,6%), per richiedere informazioni personalizzate (84,7%) e per prendere prenotazioni (74,5%).
- La live chat è stata utilizzata dal 7,1% degli intervistati, di questi il 71,8% ne ha dato un giudizio positivo.
- L'84,6% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

## Descrizione dell'indagine

### Obbiettivi

Il Contact Center 055055 rappresenta ormai da anni per le Amministrazioni aderenti un punto di riferimento qualificato e aggiornato di contatto con i cittadini.

La misurazione della qualità del servizio è fondamentale e strategica, poiché consente di verificare e monitorare negli anni il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dai cittadini, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

Con questa rilevazione, si è voluto valutare l'attuale grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti del Contact Center 055055 per coglierne i punti di forza e le criticità, i margini di miglioramento e le opportunità di ulteriore sviluppo.

Gli aspetti sul servizio principalmente analizzati sono tre:

**Relazionale:** rapporto tra utenti e operatori (cortesia, competenza, disponibilità degli operatori);

**Funzionale:** tempo di attesa per parlare con l'operatore, capacità di risolvere il problema al primo contatto, chiarezza delle risposte fornite;

**Operativo:** facilità di accesso al servizio, adeguatezza orari del servizio, facilità di trovare il numero di telefono del Contact Center o di avere informazioni.

Di grande utilità risulta essere anche il confronto con le indagini del 2020 (seppur il 2020 è stato un anno anomalo a causa del COVID-19) e 2021, in quanto consente di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati.

Dal confronto delle tre indagini emerge un dato molto interessante: la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta; nell'ultima indagine è cresciuta di circa 7 punti percentuali (rispetto al 2020) e di oltre 3 punti percentuali (rispetto al 2021) la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso.

Le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono rimaste sostanzialmente in linea con il 2021, mentre è cresciuta di oltre 7 punti percentuali rispetto al 2021 la quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto; questo dato, associato all'aumento di 13 punti percentuale rispetto al 2021, di coloro che hanno utilizzato il servizio meno di una volta al mese, e di coloro che dichiarano di aver ricevuto risposte complete e consistenti, conferma quanto già detto in premessa, ovvero che il servizio risponde in modo esaustivo al primo contatto a richieste informative più complesse e quindi il cittadino non ha bisogno di chiamare di nuovo.

Infine, la quota di intervistati che ritengono "minima" l'attesa prima di parlare con un operatore è migliorata di circa 6 punti percentuali rispetto al 2021.

## Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 6 al 21 dicembre 2022, utilizzando la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing): l'intervista, strutturata attraverso un questionario, è stata condotta telefonicamente da un intervistatore che ha gestito il colloquio, ponendo le domande e registrando le risposte sul computer. Tale metodo oltre a garantire maggior riservatezza all'intervistato, consente il controllo dell'andamento dell'intervista riducendo il margine di errore, rende più veloci le successive operazioni di elaborazione dei dati e permette di contenere i costi raggiungendo rapidamente le persone in vaste aree geografiche.

L'impostazione, la definizione degli 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 2022 e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul



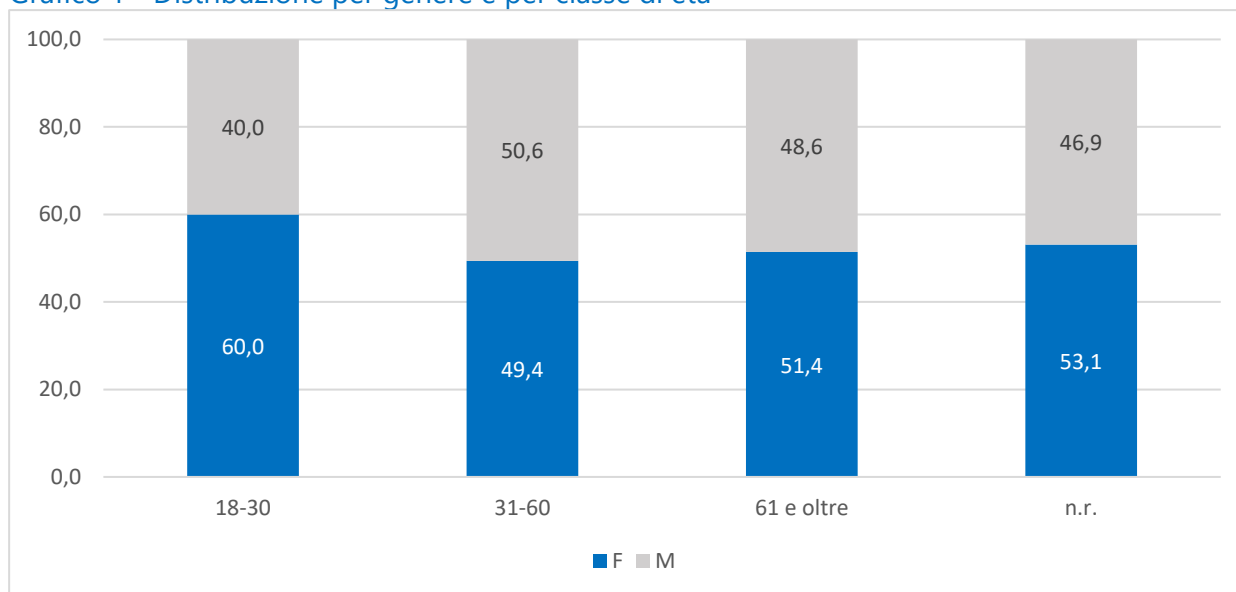
gradimento del servizio ricevuto. Sono state effettuate 1.006 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

## Caratteristiche della popolazione osservata

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

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

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età



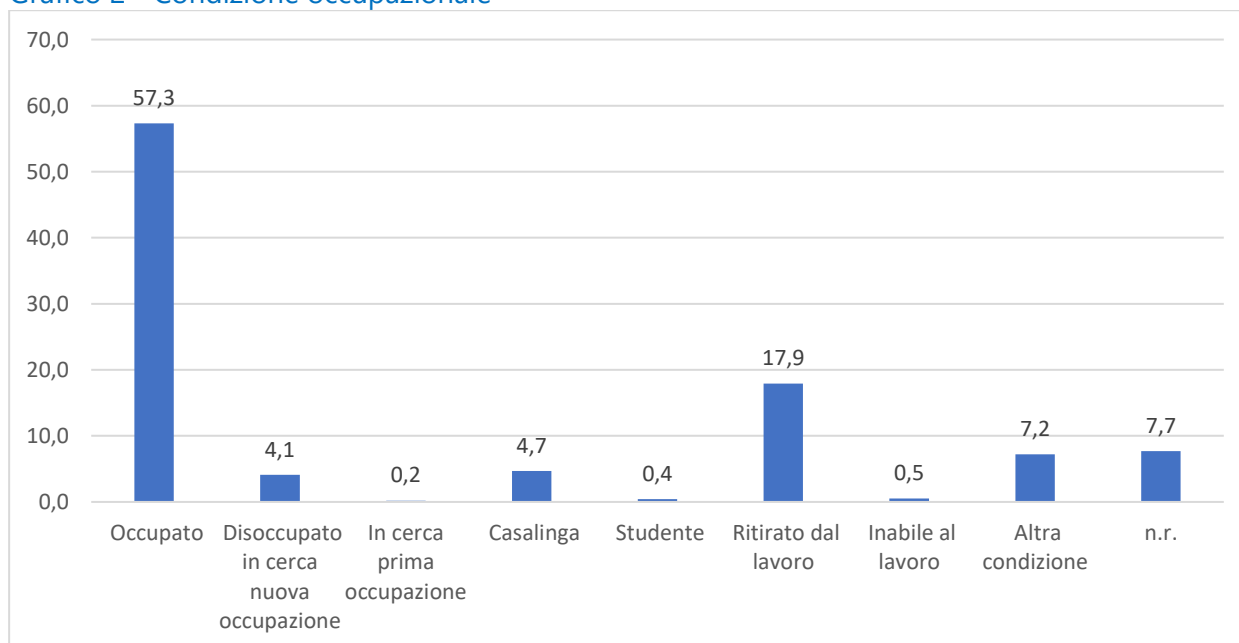
Il 30,1% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 43,0% è diplomato, il 14,4% ha la licenza media inferiore. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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

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

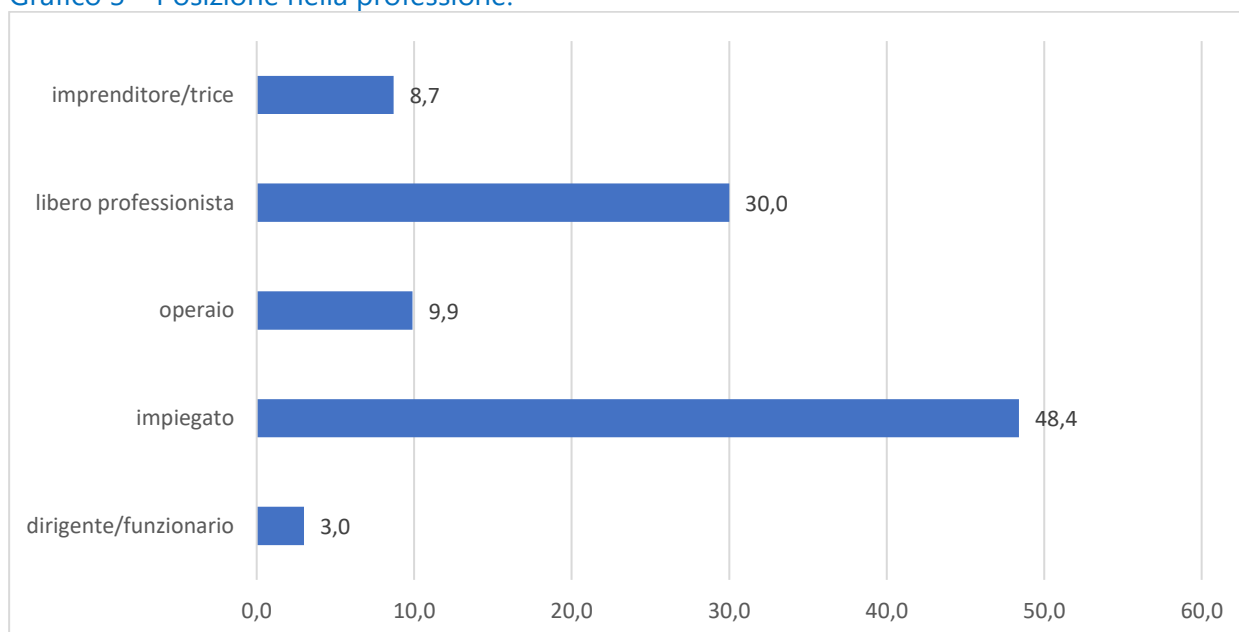
In merito alla condizione occupazionale il 57,3% degli intervistati si dichiara occupato, il 4,7% casalinga, il 4,3% in cerca di occupazione e il 17,9% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale



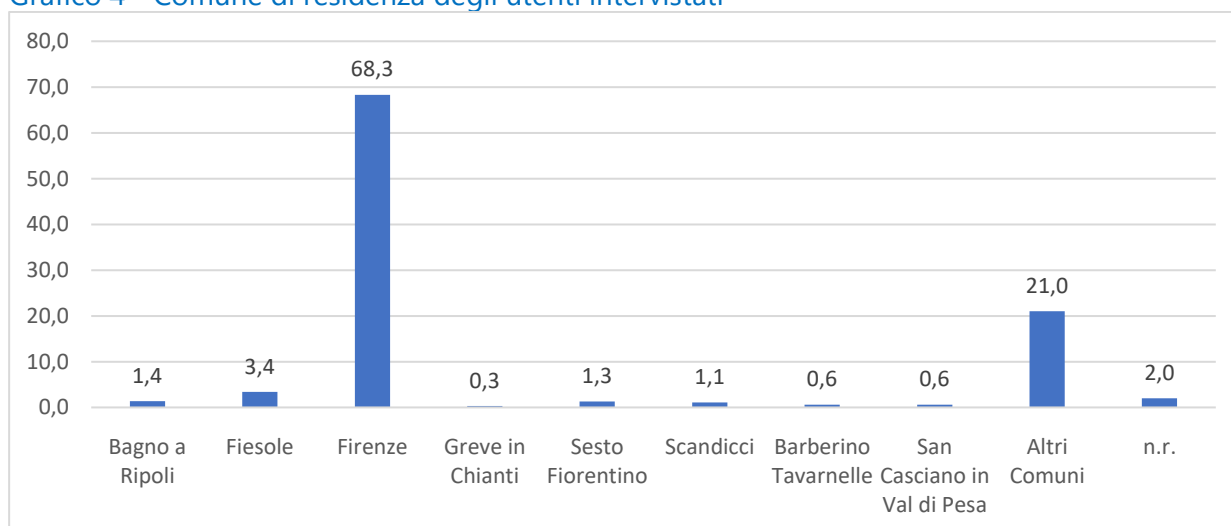
Quasi la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (48,4%); il 9,9% lavora come operaio, mentre il 30,0% lavora come libero professionista cui si aggiunge l'8,7% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

Grafico 3 – Posizione nella professione.



Nell'ambito delle caratteristiche personali è stato richiesto all'intervistato di indicare il Comune di residenza: sono stati palesati i Comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo, mentre coloro che hanno chiamato da un altro Comune sono stati raggruppati in 'altri Comuni'. Risulta che il 68,3% degli intervistati risiede a Firenze, il 3,4% a Fiesole, l'1,4% a Bagno a Ripoli, l'1,3% a Sesto Fiorentino, l'1,1% a Scandicci, l'1,5% nell'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Tavarnelle, Greve in Chianti e San Casciano Val di Pesa) e il 21,0% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4).

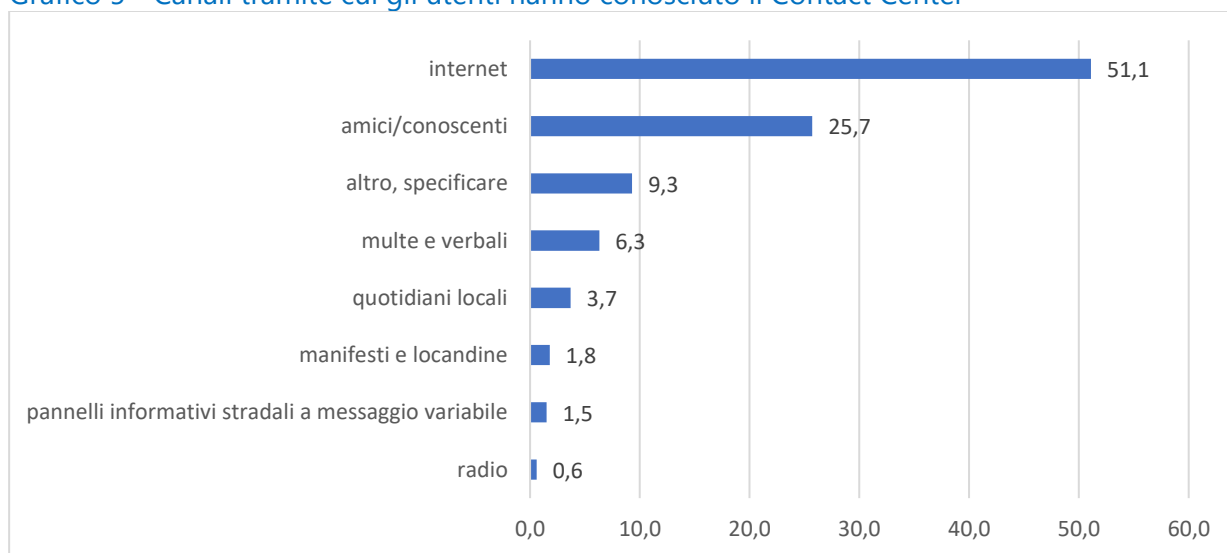
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati



## I risultati

La prima domanda posta agli utenti intervistati è finalizzata a conoscere quali sono i canali tramite cui sono venuti a conoscenza del servizio. La domanda prevede la possibilità di scegliere tra una serie di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. I canali principali attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (51,1%) e amici e conoscenti (25,7%), seguiti da multa/verbale (6,3%). Percentuali inferiori si registrano per quotidiani locali (3,7%), manifesti e locandine (1,8%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (1,5%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2021 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, anche se in diminuzione di 7,7 punti percentuali.

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



In riferimento al genere dell'intervistati, si nota che i canali principali attraverso cui sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 51,8%, femmine 50,4%), e amici e conoscenti (maschi 22,0%, femmine 29,4%), seguiti da multe/verbali (maschi 8,5%, femmine 4,1%).

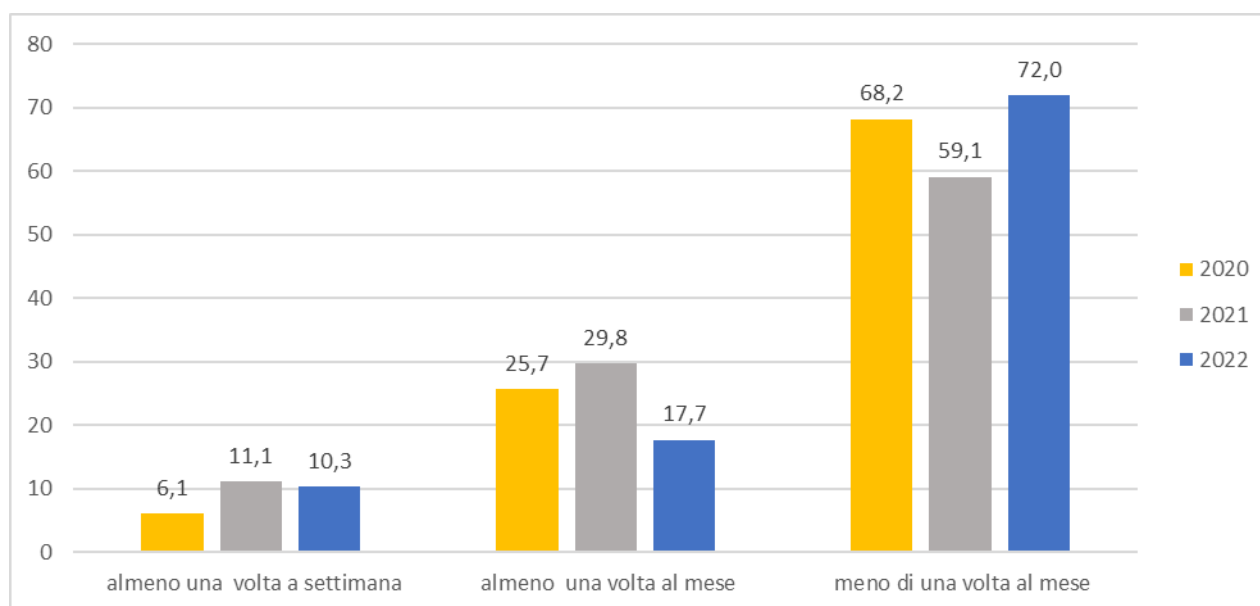
Dalla tabella 2 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) il canale internet raggiunge quote superiori alla media (65,7% e 57,3% rispettivamente contro la media del 51,1%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (33,8% contro 25,7% di media).

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

|   | M            | F            | 18-30        | 31-60        | 61+          | Totale       |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| internet  | 51,8         | 50,4         | 65,7         | 57,3         | 37,8         | 51,1         |
| quotidiani locali                                   | 4,4          | 2,9          | 0,0          | 2,5          | 6,1          | 3,7          |
| radio/televisione                                   | 0,6          | 0,6          | 0,0          | 0,7          | 0,7          | 0,6          |
| manifesti e locandine                               | 2,2          | 1,4          | 2,9          | 2,0          | 1,8          | 1,8          |
| pannelli informativi stradali a messaggio variabile | 1,6          | 1,4          | 0,0          | 1,3          | 2,5          | 1,5          |
| amici/conoscenti                                    | 22,0         | 29,4         | 20,0         | 20,4         | 33,8         | 25,7         |
| multe e verbali                                     | 8,5          | 4,1          | 11,4         | 6,4          | 5,4          | 6,3          |
| altro   | 8,9          | 9,8          | 0,0          | 9,4          | 11,9         | 9,3          |
| <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> |

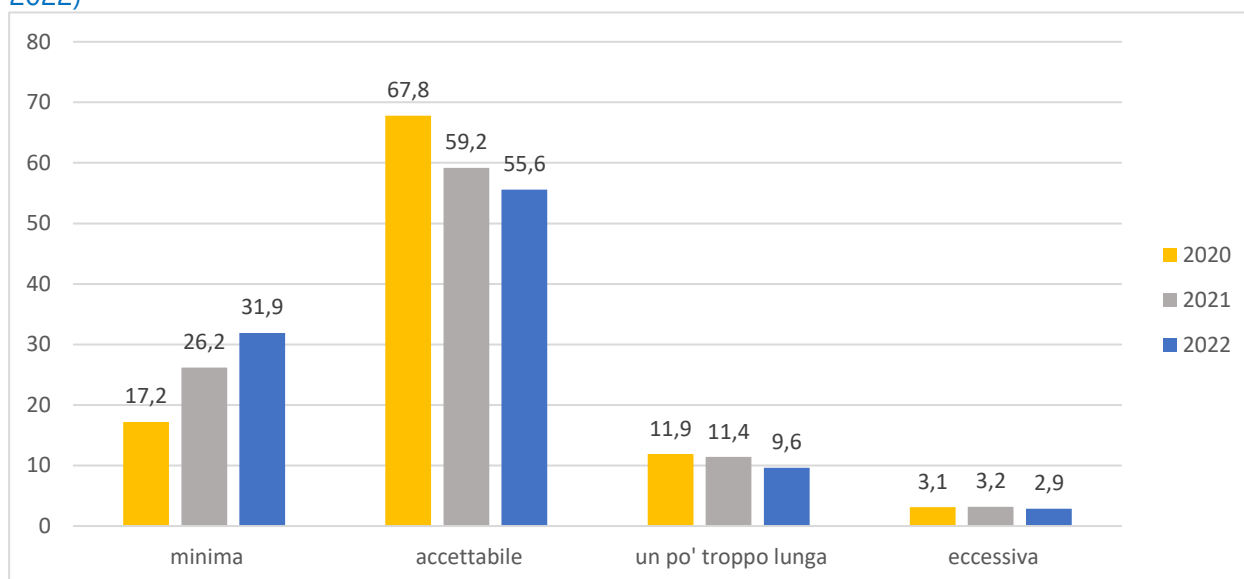
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 72,0% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 17,7% almeno una volta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

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



Il questionario richiede successivamente la valutazione di alcuni aspetti relativi al servizio, a partire dall'attesa prima di avere una risposta da parte dell'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e, osservando nel dettaglio, il 31,9% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 55,6% accettabile, il 9,6% un po' troppo lungo e il 2,9% eccessivo (cfr. Grafico 7).

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



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

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

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

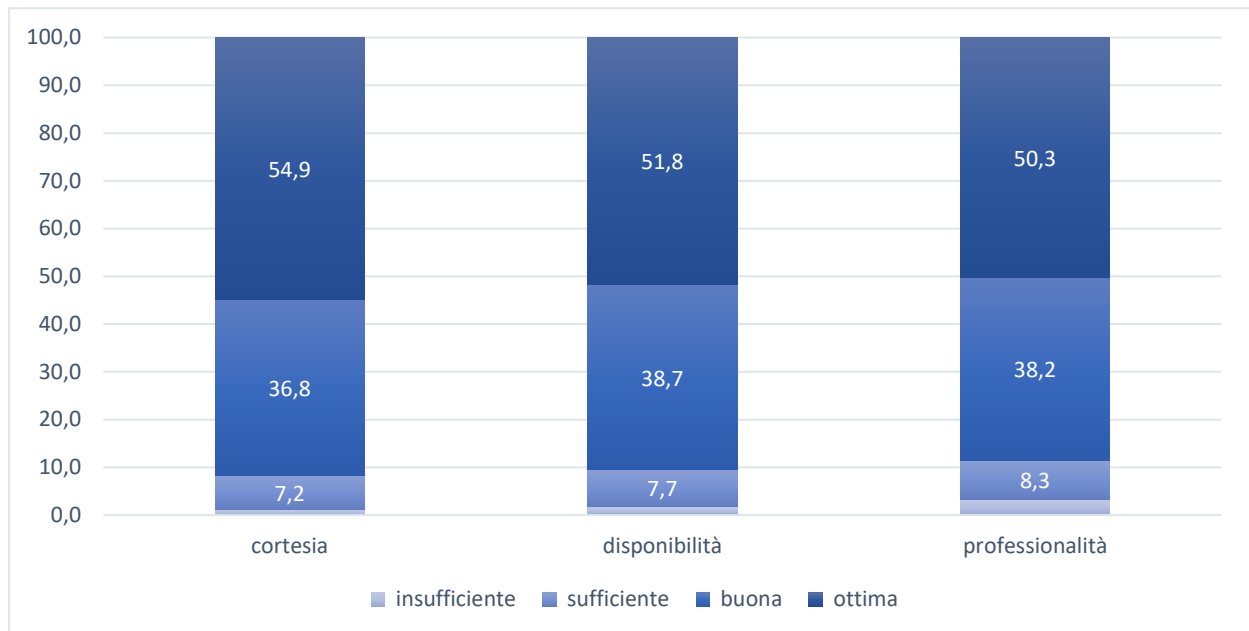
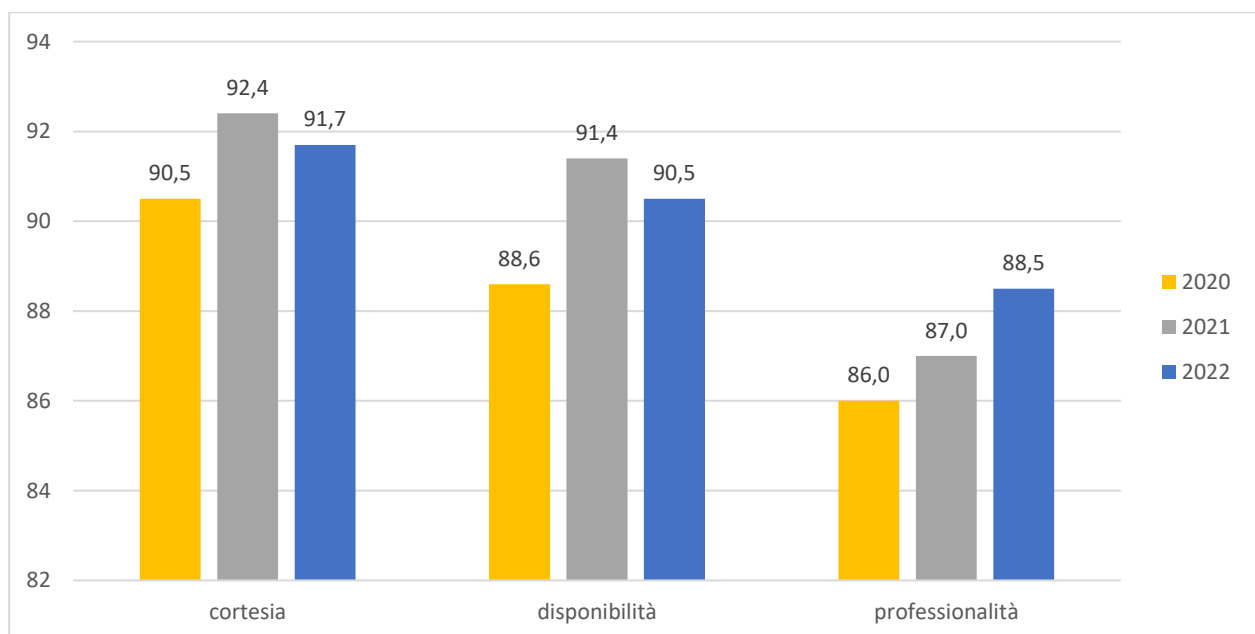


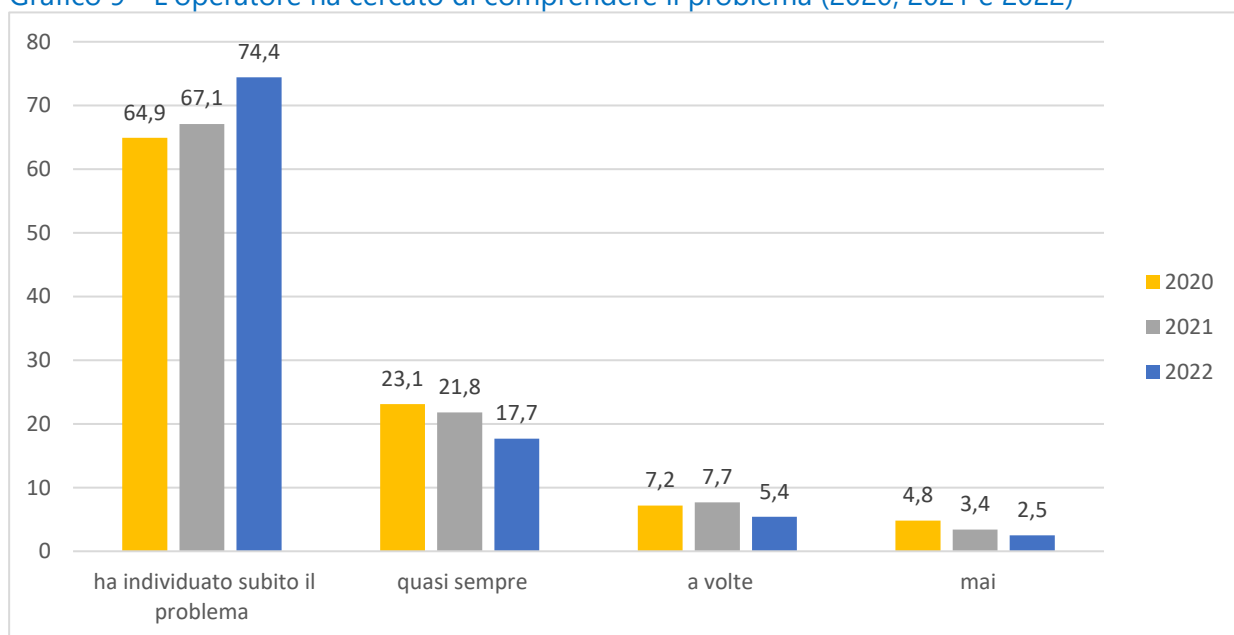
Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2020, 2021 e 2022)



Relativamente all'atteggiamento tenuto 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 74,4% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 17,7% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,4% a volte, e per il restante 2,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). La situazione si conferma migliorata rispetto al 2021 con un aumento della percentuale dei casi in cui è stato individuato subito il problema (67,1%) e una lieve diminuzione dei casi in cui l'operatore non ha capito subito il problema (3,4%).

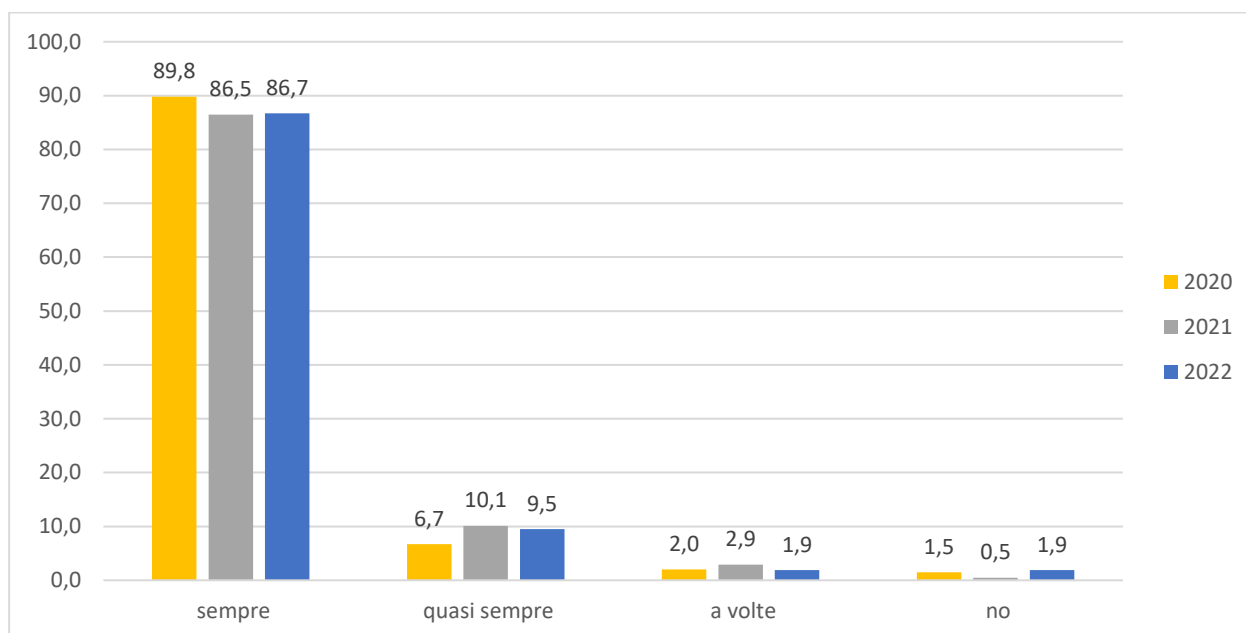
Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2020, 2021 e 2022)



Un altro aspetto che è stato richiesto di valutare è quello dell'utilizzo di un linguaggio efficace e comprensibile da parte dell'operatore. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasce queste caratteristiche. L'86,7% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 9,5% quasi sempre, l'1,9% a volte e l'1,9% mai (cfr. Grafico 10).



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

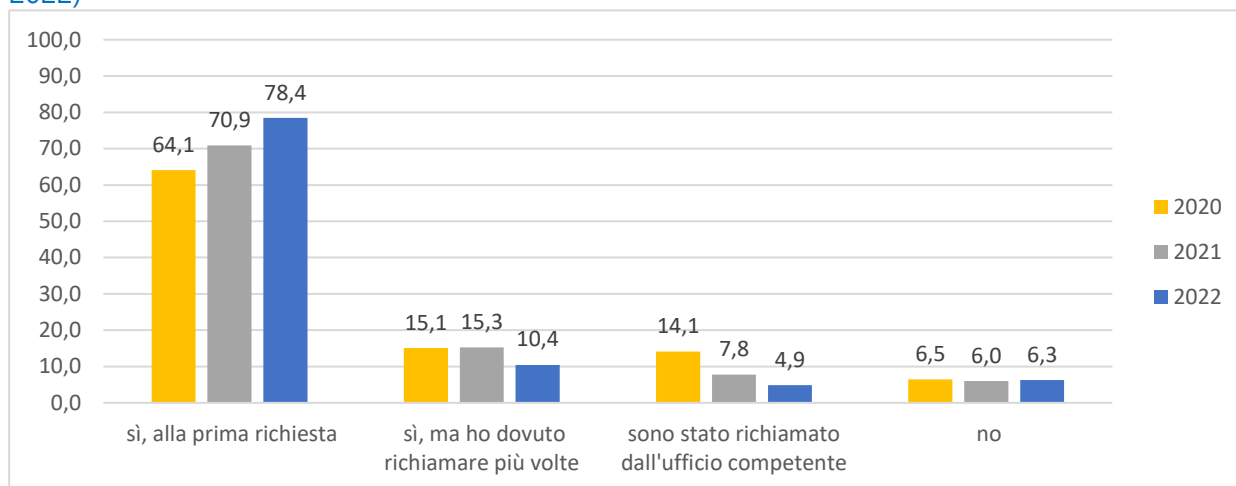


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 78,4% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata,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

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

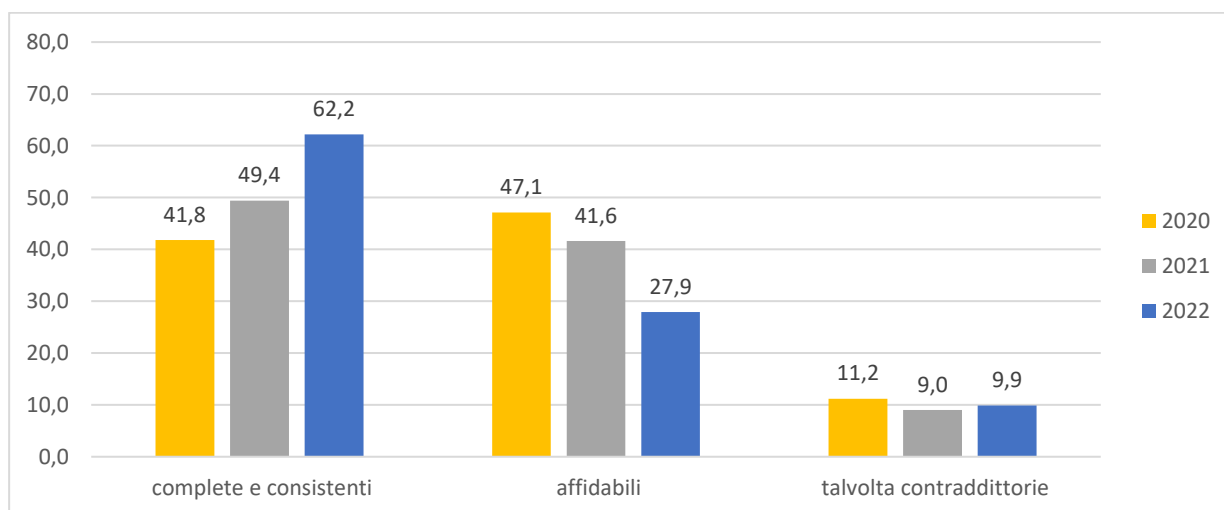
differenti, il 45,7% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 6,7% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

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



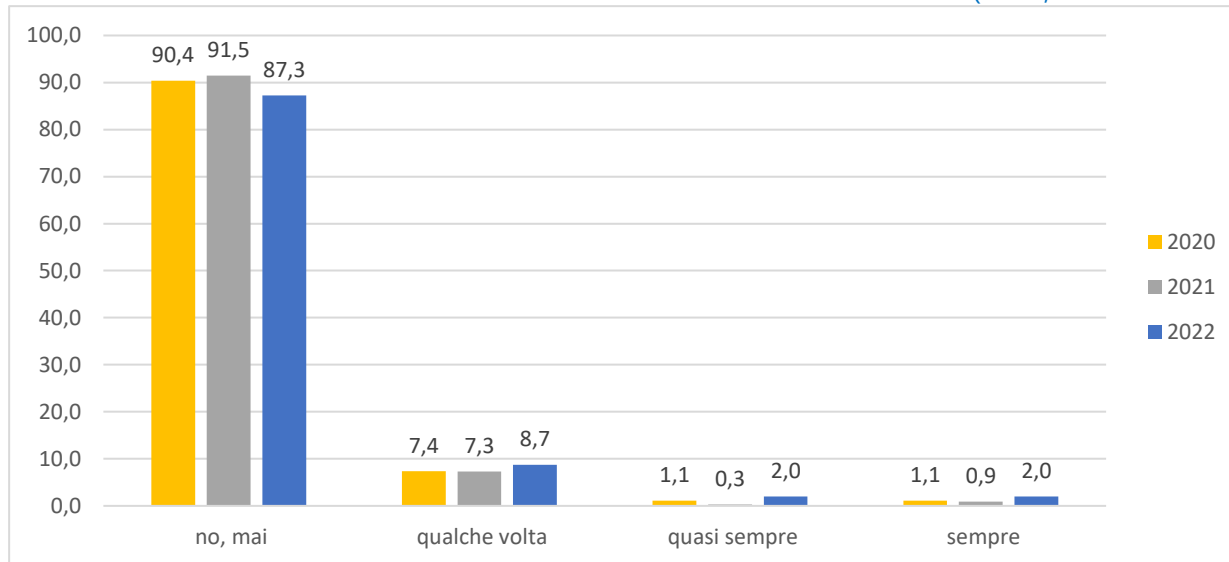
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 62,2% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 27,9% le ritiene affidabili, mentre solo il 9,9% le ritiene talvolta contraddittorie. Rispetto agli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

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



Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle indicazioni fornite dagli operatori. La grande maggioranza degli intervistati (87,3%), ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni ricevute dal Contact Center. Questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nelle precedenti occasioni d'indagine (cfr. Grafico 13).

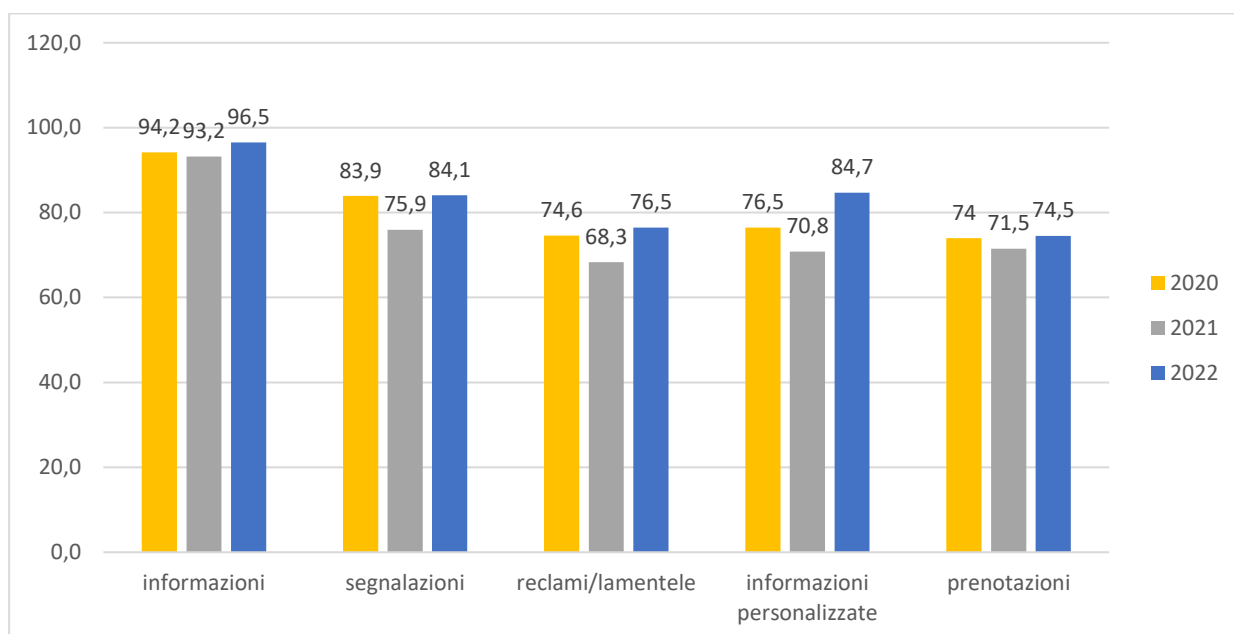
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2020, 2021 e 2022)



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

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

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



In riferimento all'utilizzo del canale webchat e ad una sua valutazione, risulta che il 7,1% degli intervistati ha utilizzato la chat, in aumento di 1,6 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, il 71,8% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). Coloro che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di non aver risolto il loro problema (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo live chat

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

Tabella 4 - Valutazione live chat.

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

## Valutazione complessiva

Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 5 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'84,6% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Rispetto al 2021, si evidenzia che è cresciuta di oltre 3 punti percentuali la valutazione con giudizio "ottimo".

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

|               | %     | % cumulata |
|---------------|-------|------------|
| Ottimo        | 41,6  | 41,6       |
| Buono         | 43,0  | 84,6       |
| Sufficiente   | 11,1  | 95,7       |
| Insufficiente | 4,3   | 100,0      |
| Totale        | 100,0 | -          |

Al termine del questionario viene presentato agli intervistati un quesito aperto volto ad ottenere eventuali suggerimenti per migliorare il servizio. L'86,0% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 6.

Il 2,8% degli utenti ritiene che il personale debba essere più preparato e professionale e il 3,2% solleva il problema legato alle tempistiche ritenute troppo lunghe, infine vorrebbe un miglioramento in generale del servizio (2,8%) e propone di creare o migliorare il collegamento con gli uffici competenti (2,4%).

Tabella 6 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

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

## Appendice

### Questionario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- sempre
- quasi sempre
- a volte
- no

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

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

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

- si   
 no   
 parzialmente

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

- mai   
 qualche volta   
 sempre

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

- complete e consistenti   
 affidabili   
 talvolta contraddittorie

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

- no, mai   
 qualche volta   
 quasi sempre   
 sempre

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

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

**11. Ha mai utilizzato la chat del Comune? (la live chat è accessibile nell'area Servizi del sito del Comune di Firenze [www.comune.fi.it](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 **12. Suggerimenti per migliorare il servizio:**

.....



## Risultati – Frequenze delle risposte

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

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

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

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

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

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

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

|               | N            | %            |
|---------------|--------------|--------------|
| Ottima        | 552          | 54,9         |
| Buona         | 370          | 36,8         |
| Sufficiente   | 73           | 7,2          |
| Insufficiente | 11           | 1,1          |
| <b>Totale</b> | <b>1.006</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

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

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

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

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

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

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

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

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

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

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

|               | N         | %            |
|---------------|-----------|--------------|
| Si            | 30        | 61,2         |
| No            | 4         | 8,2          |
| Parzialmente  | 15        | 30,6         |
| <b>Totale</b> | <b>49</b> | <b>100,0</b> |

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

|               | N          | %            |
|---------------|------------|--------------|
| Mai           | 50         | 47,6         |
| Qualche volta | 48         | 45,7         |
| Sempre        | 7          | 6,7          |
| <b>Totale</b> | <b>105</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

|                          | N            | %            |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Complete e consistenti   | 625          | 62,2         |
| Affidabili               | 281          | 27,9         |
| Talvolta Contraddittorie | 100          | 9,9          |
| <b>Totale</b>            | <b>1.006</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

|               | N            | %            |
|---------------|--------------|--------------|
| No, mai       | 878          | 87,3         |
| Qualche volta | 88           | 8,7          |
| Quasi Sempre  | 20           | 2,0          |
| Sempre        | 20           | 2,0          |
| <b>Totale</b> | <b>1.006</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

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

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

|               | N            | %            |
|---------------|--------------|--------------|
| Si            | 71           | 7,1          |
| No            | 935          | 92,9         |
| <b>Totale</b> | <b>1.006</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

|               | N         | %            |
|---------------|-----------|--------------|
| Ottimo        | 22        | 31,0         |
| Buono         | 29        | 40,8         |
| Sufficiente   | 10        | 14,1         |
| Insufficiente | 10        | 14,1         |
| <b>Totale</b> | <b>71</b> | <b>100,0</b> |

Tabella 17 - Valutazione complessiva del Contact Center.

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

L'indagine è stata commissionata da



**Firenze Smart-Silfi S.p.A.**

Direttrice Manuela Gniuli

**Unità Centro Servizi Multicanale**

Responsabile

Alessandro Burrese

**Coordinamento indagine**

Lucia di lasio

L'indagine è stata realizzata da

**IZI S.p.A.**

Elaborazione dati e stesura rapporto finale



Comune di Firenze

**Servizio pianificazione, controllo e statistica**

Dirigente Chiara Marunti

P.O. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

**A cura di**

Chiara Celli