

tel. **055055**



Indagine di *citizen satisfaction* 2024 sul
servizio di Contact Center 055055
Marzo 2025



SILFIsipa

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

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

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

Sommario

Premessa	3
In sintesi.....	5
Descrizione dell'indagine	7
I risultati.....	13
Valutazione complessiva.....	24
<i>Appendice</i>	25

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.

Ad inizio Aprile 2024 è partito il nuovo servizio di contact center 055055, aggiudicato tramite gara ad evidenza pubblica, apportando innovazioni sia sotto l'aspetto tecnologico che organizzativo.

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 14.00 il sabato ed ha gestito in media negli ultimi tre anni 340.000 contatti l'anno.

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

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 (57,6%).
- L'82,0% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 15,5% almeno una volta al mese, mentre il restante 2,5% almeno una volta a settimana.
- Il 71,3% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 14,4% minima, il 10,5% un po' troppo lunga e il 3,8% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'84,8% all'87,9%.
- Nel 44,2% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 41,4% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nell'11,4% a volte, e per il restante 3,0% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- Il 60,5% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 32,1% quasi sempre, il 6,3% a volte e l'1,1% non lo ha valutato positivamente.
- Il 60,3% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 29,3% ha dovuto telefonare più volte, il 5,6% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,8% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 40,8% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 50,3% affidabili, mentre solo l'8,9% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Circa il 70% degli intervistati (69,2%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.

- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (94,7%), per effettuare segnalazioni (72,4%), per inoltrare reclami e lamentele (63,3%), per richiedere informazioni personalizzate (68,5%) e per prendere prenotazioni (69,7%).
- La live chat è stata utilizzata dall'8,2% degli intervistati, di questi l'80,5% ne ha dato un giudizio positivo (buono o ottimo).
- L'85,2% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.

Descrizione dell'indagine

Obiettivi

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

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

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

Gli aspetti sul servizio principalmente analizzati sono tre:

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

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

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

Di grande utilità risulta essere anche il confronto con le precedenti indagini relative al 2022 e 2023, in quanto consente di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati.

Dal confronto delle tre indagini emerge che la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta alta; in questo ultimo anno, la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso mostra uno scostamento leggermente più alto dalle ultime indagini (circa 14,5 e 13,4 punti percentuali in meno rispetto al 2022 e 2023), mentre la valutazione cumulata dei giudizi "ottimo" e "buono" risulta in linea, scendendo di circa 3 punti percentuali rispetto al 2023.

Le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono leggermente più basse rispetto a quelle registrate nel 2023. La quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto è lievemente diminuita, come anche la percentuale di intervistati che ritengono "minima" l'attesa prima di parlare con un operatore (risulta comunque bilanciata con una percentuale maggiore tra coloro che la ritengono "accettabile"). Infatti, l'ulteriore aumento di quasi 7 punti percentuali rispetto al 2023, oltre a quello già osservato di 3 punti percentuali tra 2022 e 2023, di coloro che hanno utilizzato il servizio meno di una volta al mese, conferma quanto già detto in premessa, ovvero che il servizio risponde in modo esaustivo al primo contatto a richieste informative più complesse e quindi il cittadino non ha bisogno di chiamare di nuovo. La quota di utenti che considerano le informazioni ricevute complete e consistenti risulta leggermente diminuita rispetto al 2023, dall'altro lato aumenta la percentuale di coloro che le considerano affidabili.

Lo scostamento in riduzione della valutazione su alcuni aspetti del servizio rispetto al 2023 può essere stato in parte influenzato anche dallo start up del nuovo servizio affidato ad aprile 2024.

Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dall'8 al 15 gennaio 2025, 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.

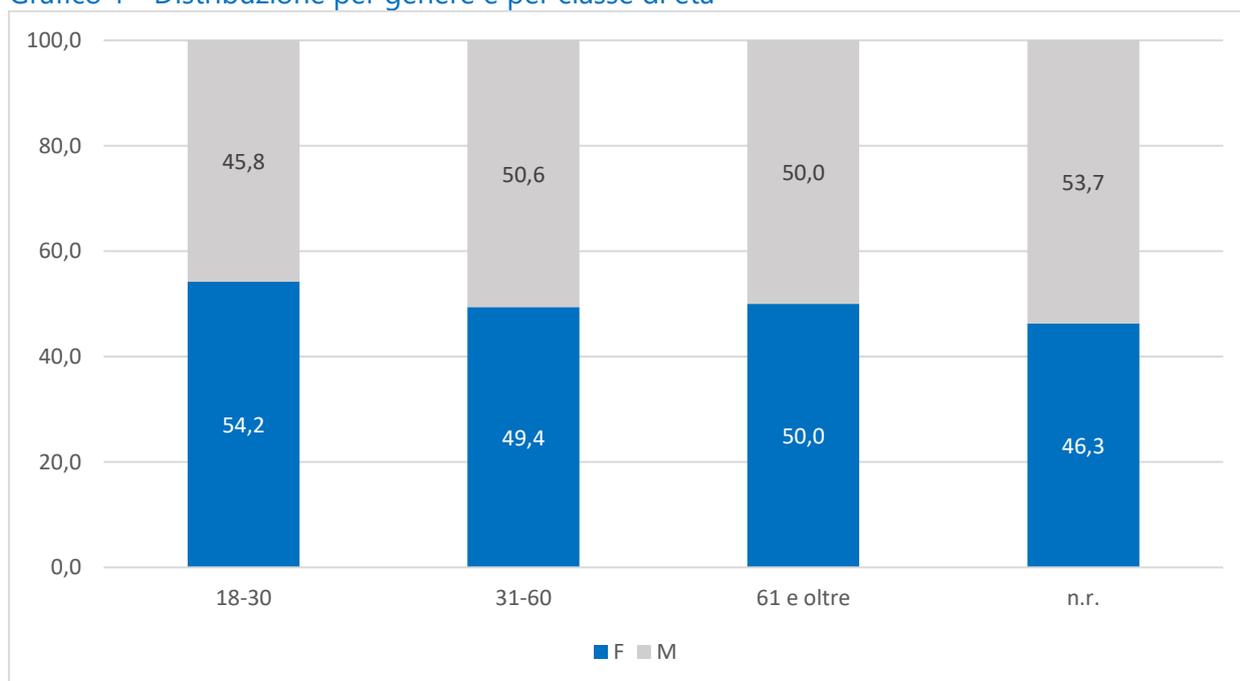
L'impostazione, la definizione degli obiettivi di rilevazione ed il coordinamento dell'indagine sono stati curati dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart, mentre l'elaborazione dei dati e la redazione del rapporto finale sono stati prodotti grazie al contributo dell'Ufficio Statistica 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 2024 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.

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 49,1% da femmine e per il 50,9% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (50,6%), il 20,4% alla classe "61anni e oltre" e il 5,9% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 23,1%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che nella classe intermedia (31-60 anni) e tra gli ultrasessantenni si ha quasi la parità dei generi, mentre la classi degli under 30 presenta una quota femminile superiore alla media (precisamente 54,2% vs la media di 50,0% - cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età



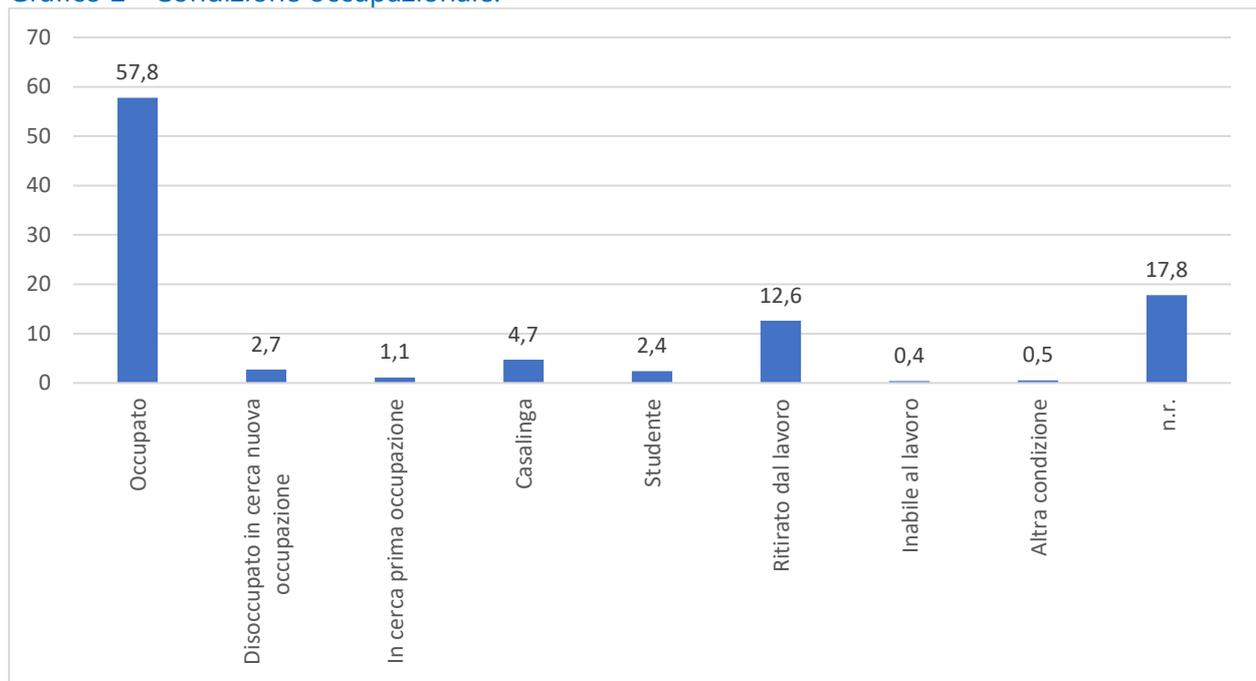
Il 37,3% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 39,0% è diplomato, il 7,7% ha la licenza media inferiore o licenza elementare; si registra anche un 16% di non rispondenti o utenti con nessun titolo. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Dottorato di ricerca	0,4	0,8	1,7	0,6	0,0	0,6
Diploma di Laurea	30,1	30,5	23,7	40,7	24,0	30,3
Diploma universitario o laurea breve	6,3	6,5	22,0	6,9	2,5	6,4
Diploma di maturità (4-5 anni)	33,8	35,8	45,8	35,4	44,7	34,8
Qualifica professionale (2-3 anni)	4,3	4,1	3,4	3,2	6,9	4,2
Licenza Media Inferiore	7,5	6,1	1,7	8,1	11,8	6,8
Licenza Elementare	1,4	0,4	0,0	0,4	3,4	0,9
n.r.	16,3	15,7	1,7	4,7	6,9	16,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

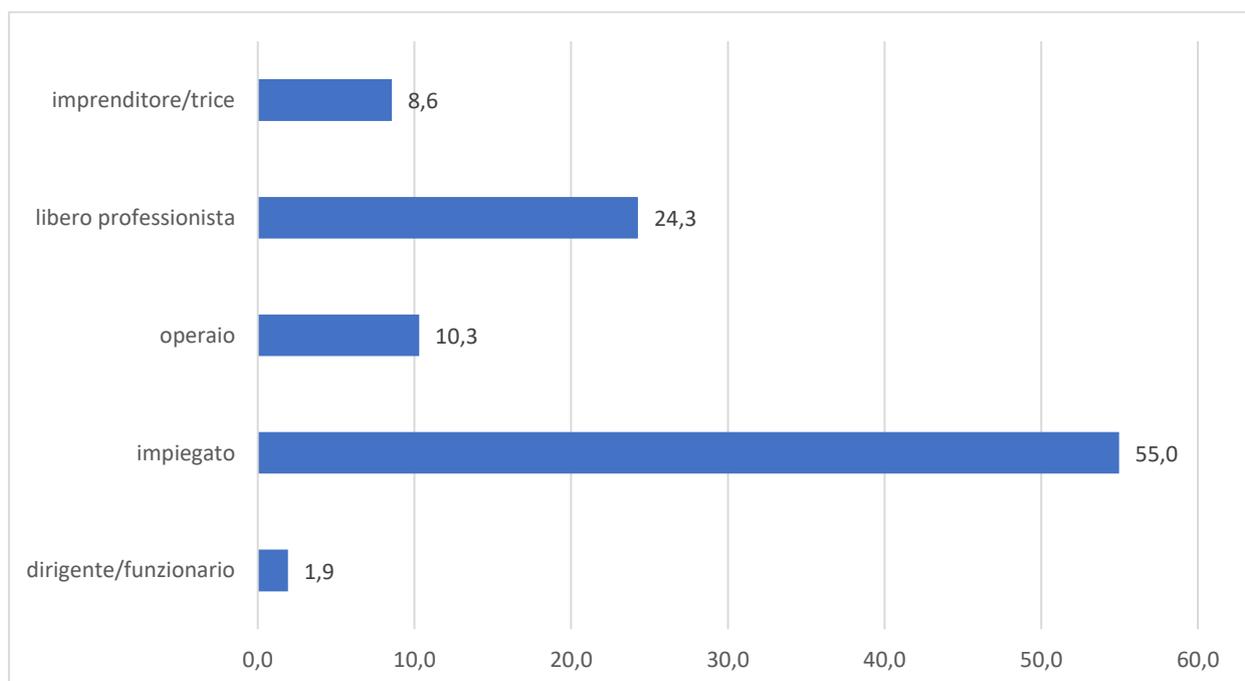
In merito alla condizione occupazionale, il 57,8% degli intervistati si dichiara occupato, il 4,7% casalinga, il 3,8% in cerca di occupazione e il 12,6% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale.



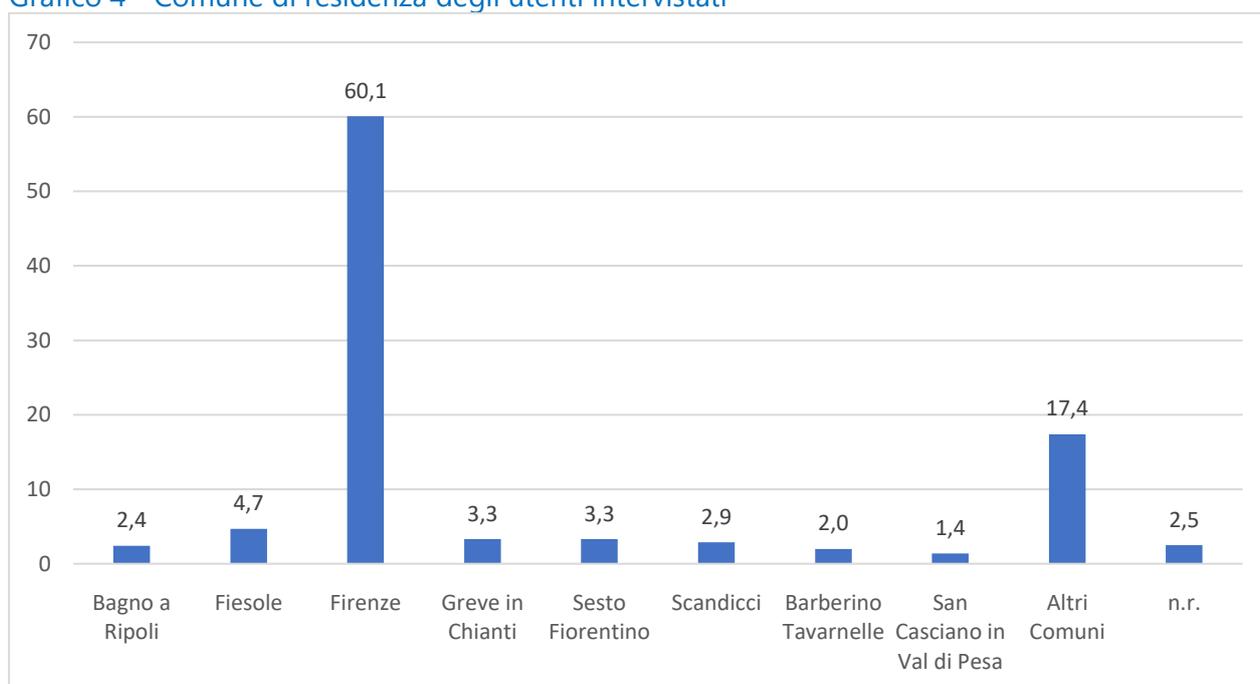
Oltre la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (55,0%), il 10,3% lavora come operaio, mentre il 24,3% lavora come libero professionista/lavoratore autonomo, cui si aggiunge l'8,6% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

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 60,1% degli intervistati risiede a Firenze, la stessa percentuale del 3,3% a Sesto Fiorentino e Greve in Chianti, il 2,4% a Bagno a Ripoli, il 2,9% a Scandicci, il 4,7% a Fiesole, percentuali minime per Barberino Tavarnelle e San Casciano in Val di Pesa e il 17,4% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4).

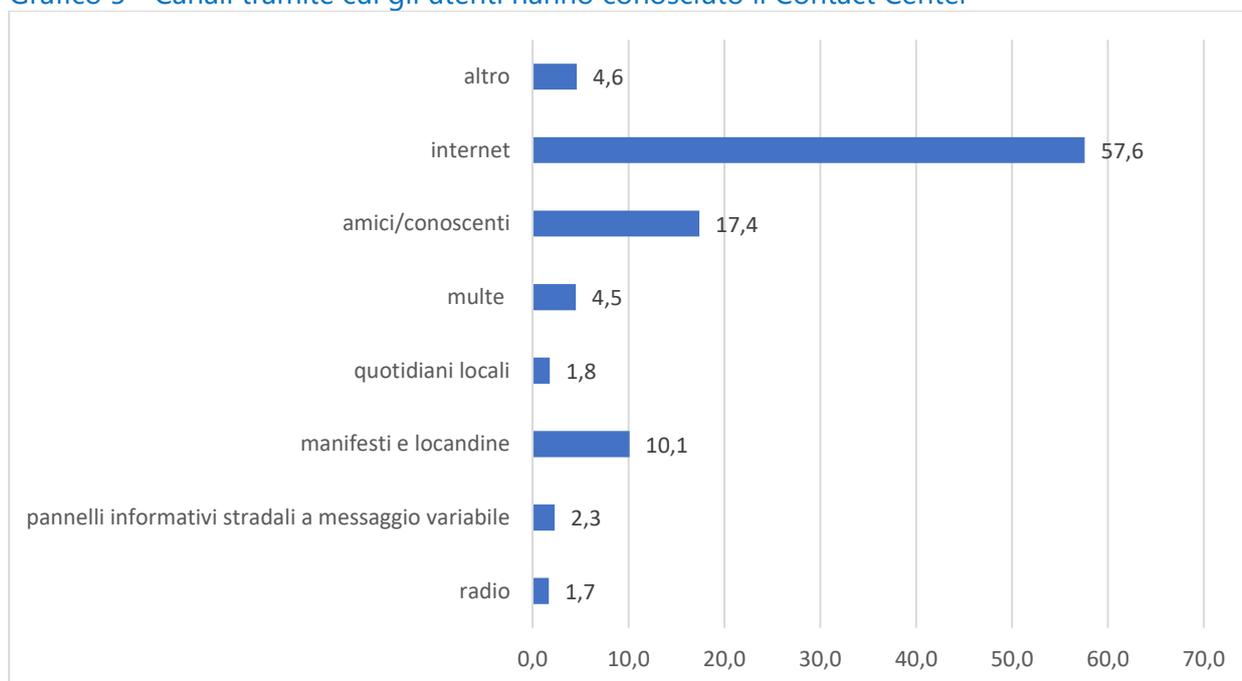
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati



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 (57,6%) e amici e conoscenti (17,4%), seguiti da manifesti e locandine (10,1%). Percentuali inferiori si registrano per multe (4,5%), pannelli informativi stradali a messaggio variabile (2,3%) e quotidiani locali (1,8%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2023 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, con una percentuale leggermente in aumento.

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



In riferimento al genere degli intervistati, si nota che i canali principali attraverso cui sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 58,5%, femmine 56,6%), e amici e conoscenti (maschi 18,1%, femmine 16,7%), seguiti da manifesti e locandine (maschi

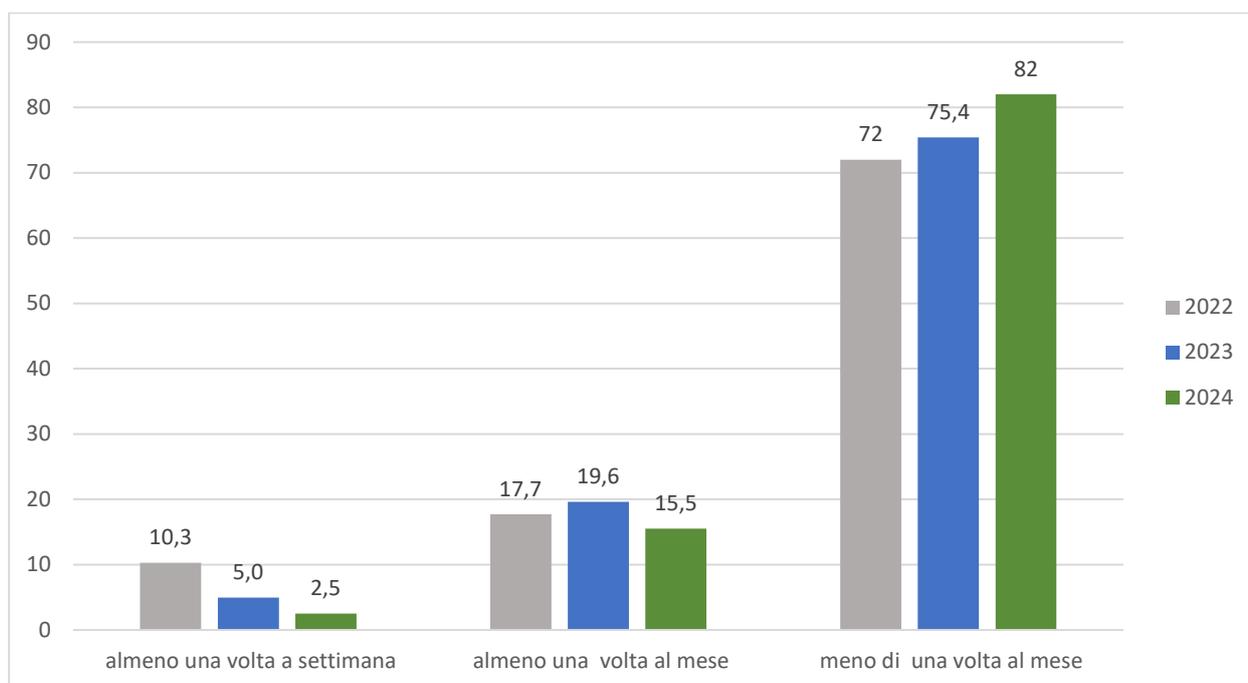
10,0%, femmine 10,2%). Dalla tabella 2 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) il canale internet raggiunge quote superiori alla media (66,1% e 61,5% rispettivamente contro la media del 59,4%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (23,0% contro 19,5% di media) e per manifesti e locandine (8,8% contro la media del 6,6%).

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	58,5	56,6	66,1	61,5	50,5	57,6
quotidiani locali	1,4	2,2	3,4	1,6	2,9	1,8
radio	1,8	1,6	5,1	1,2	1,5	1,7
manifesti e locandine	10,0	10,2	5,1	5,9	8,8	10,1
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	1,8	2,9	0,0	1,8	1,0	2,3
amici/conoscenti	18,1	16,7	18,6	17,0	23,0	17,4
multe	5,1	3,9	1,7	6,1	3,9	4,5
altro	3,3	5,9	0,0	5,0	8,4	4,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

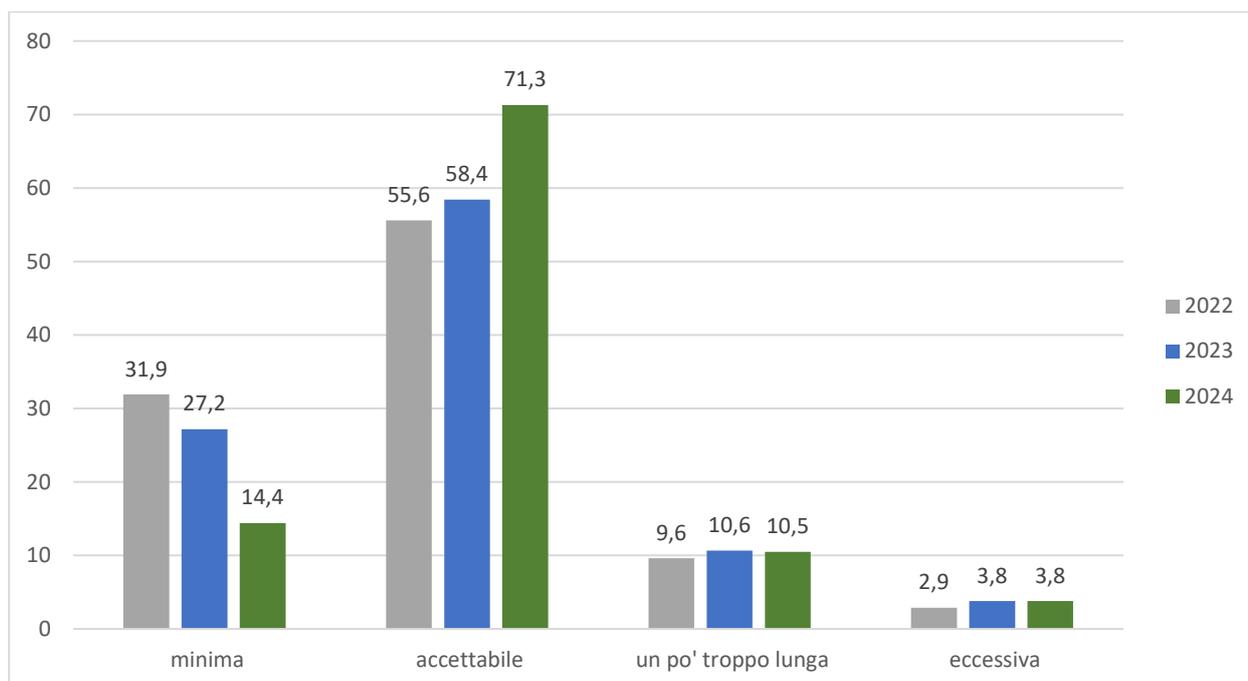
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. L'82,0% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 15,5% almeno una volta al mese, mentre il restante 2,5% almeno una volta a settimana (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2022, 2023 e 2024).



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 14,4% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 71,3% accettabile, il 10,5% un po' troppo lungo e il 3,8% eccessivo (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2022, 2023 e 2024).



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

Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono tra l'84,8% e l'87,9% delle preferenze per le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 8). Rispetto ai due anni precedenti, le valutazioni ottime e buone rilevano percentuali che risultano leggermente in diminuzione per tutte e tre le caratteristiche prese in considerazione (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

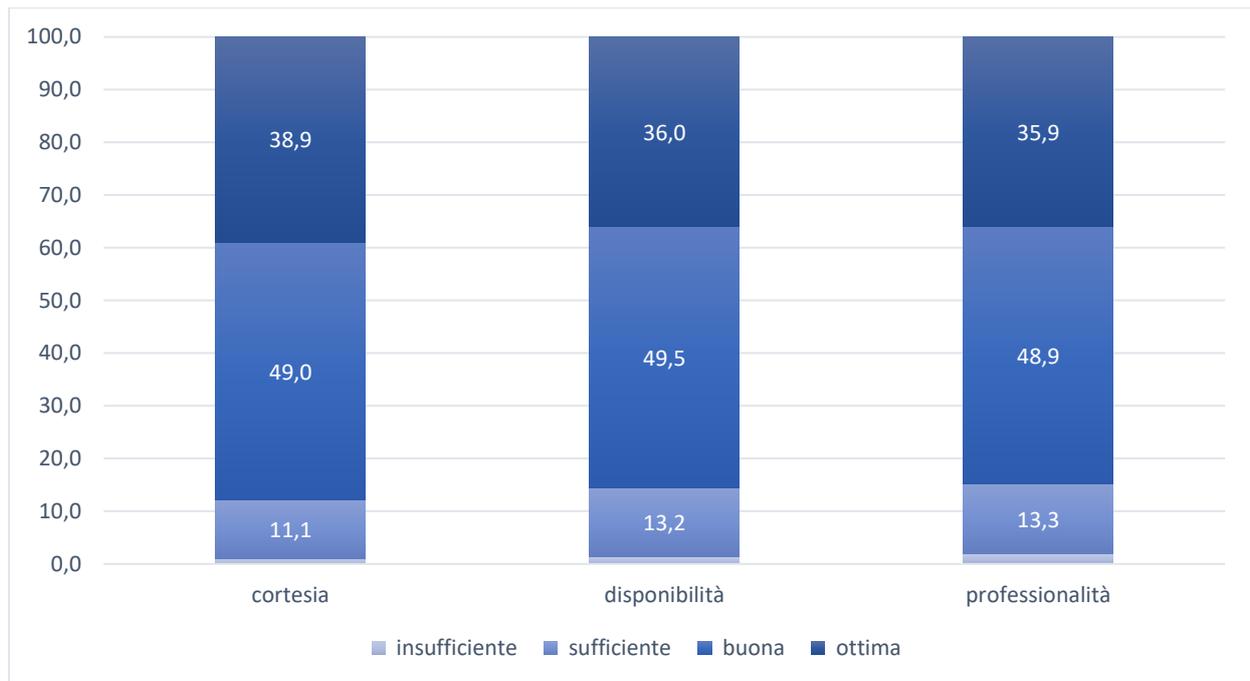
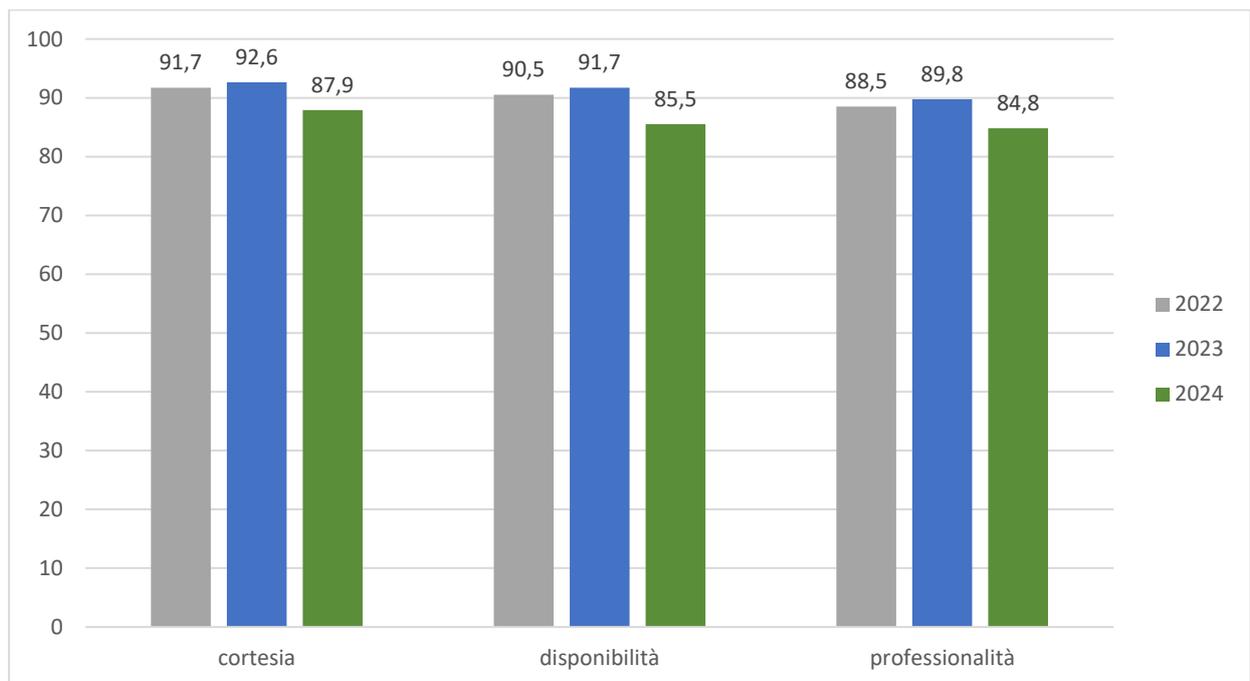


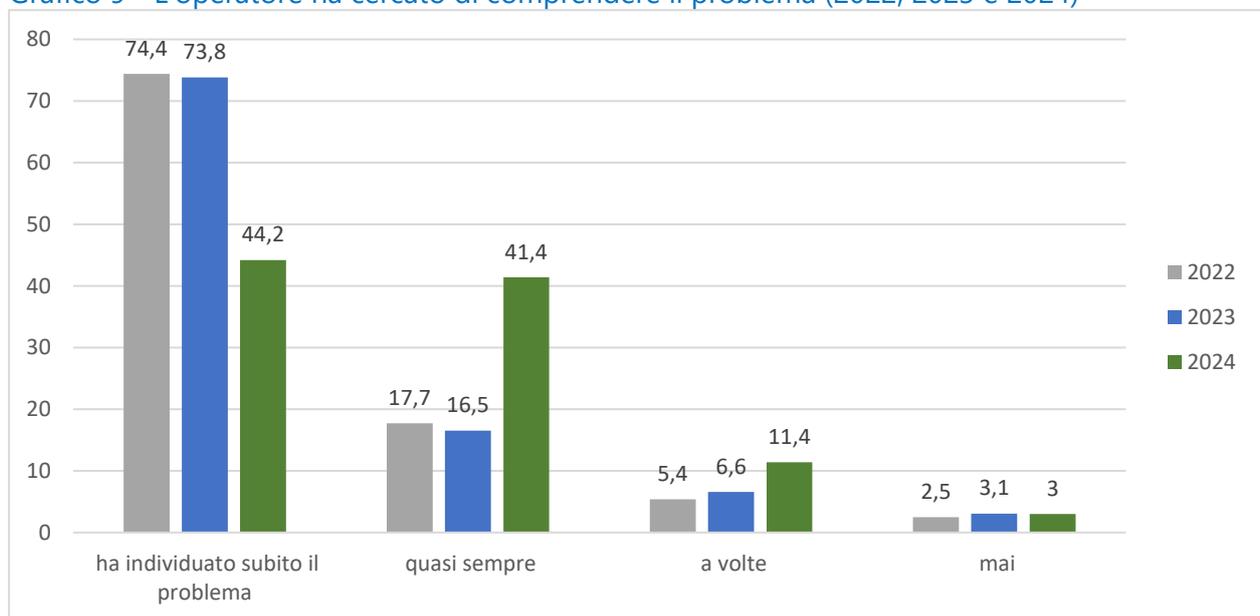
Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2022, 2023 e 2024).



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 44,4% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 41,4% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nell’11,4% a volte, e per il restante 3,0% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall’utente (cfr. Grafico 9). La situazione risulta peggiorata rispetto ai due anni precedenti per quanto riguarda i casi in cui è stato individuato subito il problema dall’operatore, anche se bilanciata dalla quota di “quasi sempre”.

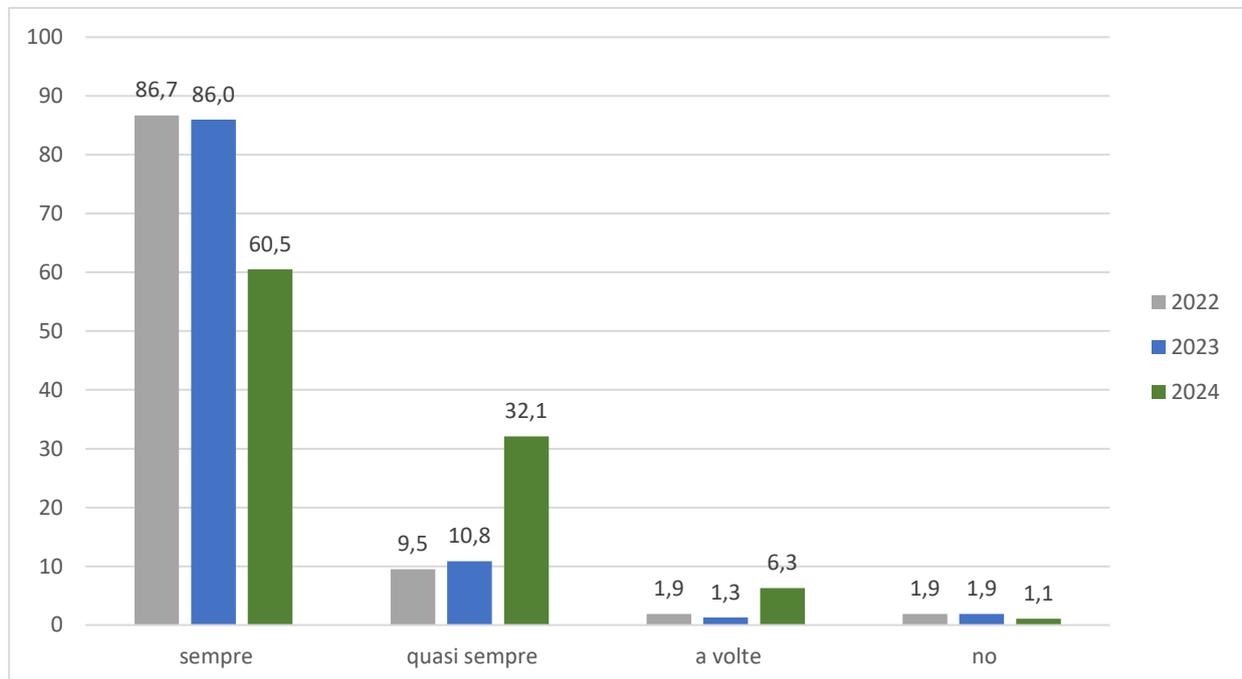
Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2022, 2023 e 2024)



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. Il 60,5% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 32,1% quasi sempre, il 6,3% a volte e l’1,1% mai (cfr. Grafico 10). Anche in questo caso la prima percentuale risulta in

diminuzione rispetto a quelle degli anni precedenti, con un conseguente aumento per la quota relativa alla seconda modalità.

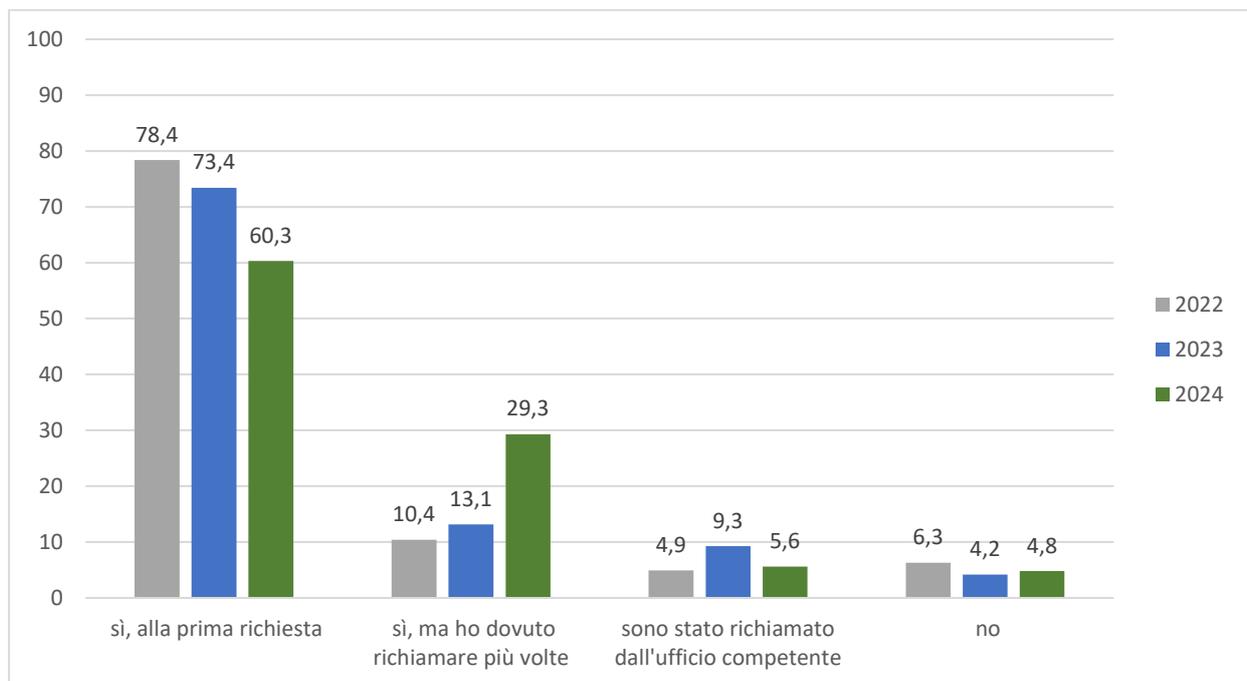
Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori (2022, 2023 e 2024).



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 60,3% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 29,3% di aver dovuto chiamare più volte, il 5,6% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 4,8% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. Rispetto allo scorso anno, si evidenzia un calo degli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (-13,1 punti percentuali), mentre aumenta la quota di chi ha dovuto richiamare più volte (+16,2 punti percentuali). Risulta leggermente aumentata (+0,6 punti percentuali) la percentuale dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta, seppur sempre bassa, quindi positiva (cfr. Grafico 11).

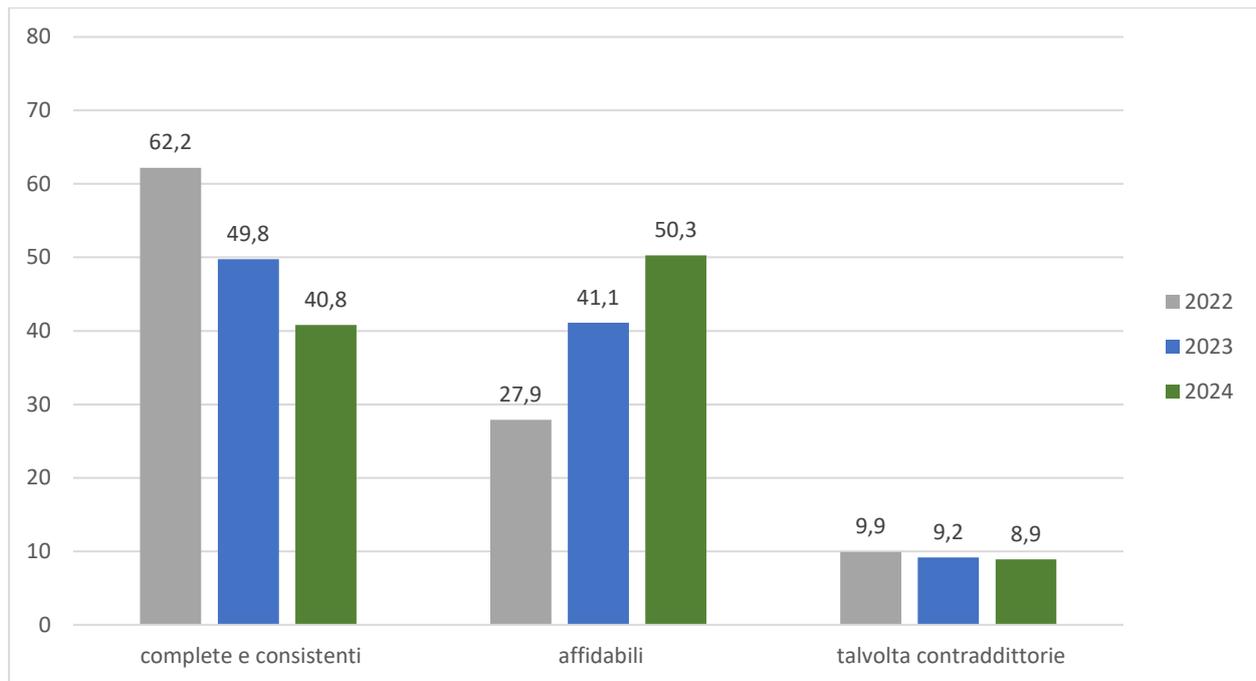
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 53,6% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 21,4% solo parzialmente e il restante 25,0% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 27,3% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 68,3% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e solo il 4,4% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2022, 2023 e 2024).



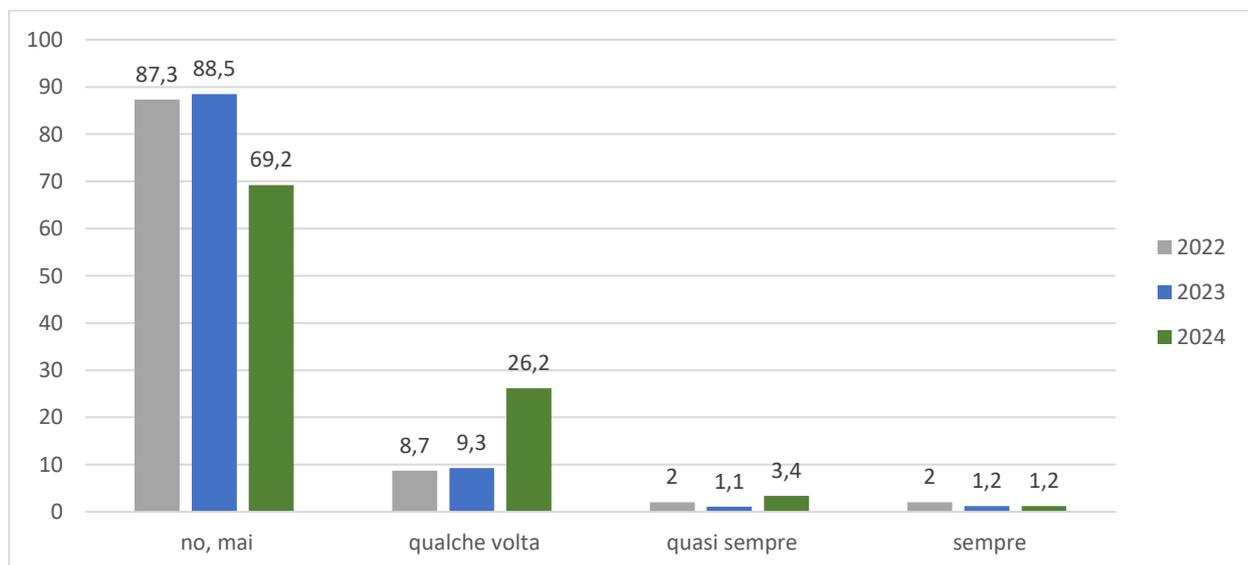
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 40,8% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 50,3% le ritiene affidabili, mentre solo l'8,9% le ritiene talvolta contraddittorie. Sia rispetto al 2022 che al 2023, le percentuali risultano leggermente in calo per la completezza/consistenza delle informazioni e in aumento per l'affidabilità. Risulta inoltre diminuita, e quindi migliorata, la quota relativa alla contraddittorietà (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Qualità delle informazioni ricevute 2022, 2023 e 2024).



Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle indicazioni fornite dagli operatori. La maggioranza degli intervistati (69,2%), ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni ricevute dal Contact Center. Questo aspetto risulta in calo di quasi 20 punti percentuali con quanto espresso nelle precedenti occasioni d'indagine (cfr. Grafico 13

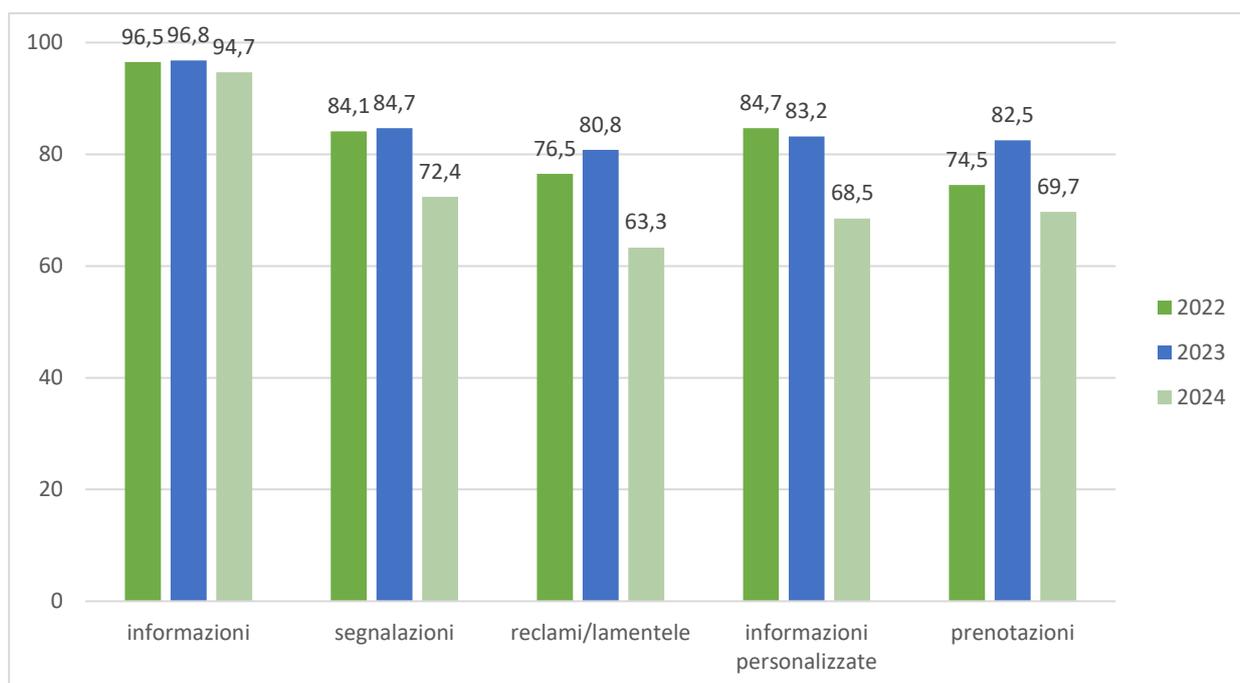
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2022, 2023 e 2024).



In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (94,7%), per effettuare segnalazioni (72,4%), per inoltrare reclami e lamentele (63,3%), per richiedere informazioni personalizzate (68,5%) e per prendere prenotazioni (69,7%).

Osservando il grafico 14, che mette a confronto i risultati ottenuti nei differenti anni, si nota un leggero calo della percezione che hanno gli intervistati sull'utilità del Contact Center in quasi tutti gli aspetti, sebbene siano percentuali comunque alte.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2022, 2023 e 2024).



In riferimento all'utilizzo del canale webchat e ad una sua valutazione, risulta che l'8,2% degli intervistati ha utilizzato la chat, in diminuzione di circa 7 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, l'80,5% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). I pochi utenti che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di aver avuto difficoltà ad utilizzare la chat oppure di non aver trovato un operatore disponibile e chiaro (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo webchat

	N	%
Sì	82	8,2
No	918	91,8
Totale	1.000	100

Tabella 4 - Valutazione webchat

	N	%
Ottimo	16	19,5
Buono	50	61,0
Sufficiente	13	15,9
Insufficiente	3	3,7
Totale	82	100

Tra coloro che si sono serviti della webchat, il 26,8% ne ha fatto uso dopo le ore 20 o nei giorni festivi (cfr. Tabella 5). Di questi il 68,2% ha giudicato ottima o buona la risposta ricevuta via e-mail (cfr. Tabella 6).

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

	N	%
Sì	22	26,8
No	60	73,2
Totale	82	100

Tabella 6 - Valutazione risposta ricevuta via e-mail

	N	%
Ottimo	1	4,5
Buono	14	63,6
Sufficiente	7	31,8
Insufficiente	0	0,0
Totale	22	100

Valutazione complessiva

Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione tramite una scala che va da ottimo a insufficiente. La Tabella 7 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'85,2% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Rispetto al 2023, la valutazione con giudizio "ottimo" scende di 13,4 punti percentuali; invece, risulta in crescita la valutazione con giudizio "buono" (+10,2).

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

	%	% cumulata
Ottimo	27,1	27,1
Buono	58,1	85,2
Sufficiente	11,7	96,9
Insufficiente	3,1	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'86,7% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 8.

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

Tabella 8 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

	%
Nessun suggerimento	86,7
Migliorare efficienza/tempistiche	11,4
Migliorare aspetti professionali/comunicazione degli operatori	0,7
Migliorare servizi integrati/gestione generale	1,2
Totale complessivo	100

Appendice

Questionario

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

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

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

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

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

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

4. Come valuta gli operatori telefonici in termini di:

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

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

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

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

- sempre
- quasi sempre
- a volte
- no

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

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

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

- si
 no
 parzialmente

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

- mai
 qualche volta
 sempre

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

- complete e consistenti
 affidabili
 talvolta contraddittorie

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

- no, mai
 qualche volta
 quasi sempre
 sempre

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

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

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

- si
 no

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

- Ottimo
 Buono
 Sufficiente
 Insufficiente

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

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

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

- si
no

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

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

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

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

14. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center?

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

15. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
radio	17	1,7
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	23	2,3
manifesti e locandine	101	10,1
quotidiani locali	18	1,8
multe	45	4,5
altro, specificare	46	4,6
amici/conoscenti	174	17,4
internet	576	57,6
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Almeno una volta a settimana	25	2,5
Almeno una volta al mese	155	15,5
Meno di una volta al mese	820	82,0
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Minima	144	14,4
Accettabile	713	71,3
Un po' troppo lunga	105	10,5
Eccessiva	38	3,8
Totale	1.000	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	389	38,9
Buona	490	49,0
Sufficiente	111	11,1
Insufficiente	10	1,0
Totale	1.000	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	360	36,0
Buona	495	49,5
Sufficiente	132	13,2
Insufficiente	13	1,3
Totale	1.000	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	359	35,9
Buona	489	48,9
Sufficiente	133	13,3
Insufficiente	19	1,9
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	442	44,2
Quasi Sempre	414	41,4
A volte	114	11,4
Mai	30	3,0
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
Sempre	605	60,5
Quasi sempre	321	32,1
A volte	63	6,3
Mai	11	1,1
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	603	60,3
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	293	29,3
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	56	5,6
No	48	4,8
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	53,6
No	14	25,0
Parzialmente	12	21,4
Totale	56	100,0

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

	N	%
Mai	80	27,3
Qualche volta	200	68,3
Sempre	13	4,4
Totale	293	100,0

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	408	40,8
Affidabili	503	50,3
Talvolta Contraddittorie	89	8,9
Totale	1.000	100,0

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	692	69,2
Qualche volta	262	26,2
Quasi Sempre	34	3,4
Sempre	12	1,2
Totale	1.000	100,0

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	94,7	5,3	100,0
Segnalazione	72,4	27,6	100,0
Reclami/ Lamentele	63,3	36,7	100,0
Informazioni Personalizzate	68,5	31,5	100,0
Prenotazioni	69,7	30,3	100,0

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	82	8,2
No	918	91,8
Totale	1.000	100,0

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	16	19,5
Buono	50	61,0
Sufficiente	13	15,9
Insufficiente	3	3,7
Totale	82	100,0

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

	N	%
Si	22	26,8
No	60	73,2
Totale	82	100,0

Tabella 17 - Valutazione risposta ricevuta via e-mail

	N	%
Ottimo	1	4,5
Buono	14	63,6
Sufficiente	7	31,8
Insufficiente	0	0,0
Totale	22	100,0

Tabella 18 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	271	27,1	27,1
Buono	581	58,1	85,2
Sufficiente	117	11,7	96,9
Insufficiente	31	3,1	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

Alessandro Burresti

Coordinamento indagine

Lucia di lasio

L'indagine è stata realizzata da

IZI S.p.A.

Elaborazione dati e stesura rapporto finale



Comune di Firenze

Servizio pianificazione, controllo e statistica

Dirigente Chiara Marunti

E.Q. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

A cura di

Giorgia Burbui