

055055_Contact Center 2022

- L'indagine è stata svolta 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.
- 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.
- 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.
- https://www.comune.fi.it/istruzione/system/files/2023-05/Bollettino_maggio23.pdf (maggio 2023)