

## **055055\_Contact Center 2023**

- 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 1.005 interviste telefoniche.
- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (50,0%).
- Il 75,4% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 19,6% almeno una volta al mese, mentre il restante 5,0% almeno una volta a settimana.
- Il 58,4% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 27,2% minima, il 10,6% 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'89,8% al 92,6%.
- Nel 73,8% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 16,5% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,6% a volte, e per il restante 3,1% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- L'86,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 10,8% quasi sempre, l'1,3% a volte e l'1,9% non lo ha valutato positivamente.
- Il 73,4% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 13,1% ha dovuto telefonare più volte, il 9,3% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,2% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 49,8% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 41,1% affidabili, mentre solo il 9,2% le ritiene talvolta contraddittorie.

- Circa il 90% degli intervistati (88,5%) 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 (96,8%), per effettuare segnalazioni (84,7%), per inoltrare reclami e lamentele (80,8%), per richiedere informazioni personalizzate (83,2%) e per prendere prenotazioni (82,5%).
- La live chat è stata utilizzata dal 15,4% degli intervistati, di questi l'80,6% ne ha dato un giudizio positivo (buono o ottimo).
- L'88,4% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.
- [https://www.comune.fi.it/istruzione/system/files/2024-03/Bollettino\\_marzo2024.pdf](https://www.comune.fi.it/istruzione/system/files/2024-03/Bollettino_marzo2024.pdf)  
(marzo 2024)