

LINEA
COMUNE



Indagine di
citizen satisfaction
sul servizio di
Contact Center 055055

Febbraio 2016

Sommario

Premessa.....	3
In sintesi	5
Descrizione dell'indagine.....	6
I risultati	11
Appendice.....	21

Premessa

Linea Comune SpA è una società a partecipazione interamente pubblica, nata a fine 2005 per gestire il Centro Servizi Territoriale multicanale e integrato dell'area fiorentina al quale aderiscono la Città Metropolitana di Firenze, il Comune di Firenze e 21 enti locali del territorio.

Linea Comune supporta gli Enti soci nella realizzazione ed erogazione di servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, mobile, smart card), attraverso una piattaforma tecnologica unica e condivisa che gestisce per conto degli Enti l'interazione con l'utenza.

Il Contact Center 055055 è uno dei canali che Linea Comune S.p.a. gestisce in house per conto degli Enti soci che ne hanno fatto richiesta, ovvero per i Comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Firenze, Scandicci e Sesto Fiorentino.

Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 11 anni un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative.

La strategia di creare un centro unico di contatto, informazione e orientamento allargato a più comuni e di fornire un servizio omogeneo alla cittadinanza, pur mantenendo le specificità di ciascun Ente, risulta ancora oggi vincente.

Ad oggi 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).

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato, e gestisce in media oltre 300.000 contatti l'anno. Nel 90% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

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 Linea Comune, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

Gli operatori di I livello che rispondono allo 055055 sono dipendenti di Gepin Contact, una società selezionata da Linea Comune tramite gara ad evidenza pubblica.

Il contact center 055055 è considerato un'eccellenza nel territorio fiorentino, grazie al lavoro quotidiano di una nutrita e unita squadra di persone che ogni giorno, con impegno e dedizione, si prende cura delle 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 di Linea Comune.

L'indagine di *citizen satisfaction*, commissionata annualmente da Linea Comune, ha l'obiettivo di verificare la percezione della qualità del servizio 055055 e la soddisfazione dei cittadini che lo utilizzano effettivamente, 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 Linea Comune adotta per monitorare le performance degli operatori di I livello e garantire elevati standard di efficienza e qualità del servizio.

In sintesi

Sono stati intervistati 1.002 utenti. Di seguito i principali risultati:

I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (31,8%), i verbali di contravvenzione (21,5%) e i manifesti/locandine affissi (14,4%).

Il 78,4% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese, il 15,7% almeno una volta al mese e il restante 5,9% almeno una volta alla settimana.

Il 44,5% degli utenti ha valutato minima l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 48,1% accettabile, il 5,9% un po' troppo lunga e solamente l'1,5% eccessiva.

I giudizi in merito alla cortesia, la disponibilità e la professionalità degli operatori sono quasi totalmente positivi, registrando percentuali superiori al 90,0% di giudizi ottimi/buoni.

Nell'83,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 10,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 4,1% a volte e solamente nell'1,9% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.

L'86,9% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 10,0% quasi sempre, il 2,1% a volte e solamente l'1,0% non lo ha valutato positivamente.

Il 79,2% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 15,2% ha dovuto telefonare più volte, l'1,3% ha trovato una soluzione solamente dopo essere stato ricontattato dall'ufficio competente e nel 4,3% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.

Il 63,2% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 30,0% affidabili mentre il 6,8% le ha giudicate talvolta contraddittorie.

La quasi totalità degli intervistati (94,0%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha mai 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 (94,0%), segnalazioni (92,6%), reclami e lamentele (92,3%), informazioni personalizzate (93,8%) e per le prenotazioni (93,5%).

L'86,7% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

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, secondo una visione che mira sempre di più ad cultura *citizen oriented* dell'Amministrazione.

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 l'indagine del 2013, in quanto consente di misurare eventuali scostamenti rispetto al valore medio della qualità del servizio ed in relazione ai tre aspetti analizzati.

Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da Scenari s.r.l., dal 9 al 27 novembre 2015, 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 da Linea Comune, 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 da Linea Comune: era composta da 2.721 utenti che avevano contattato lo 055055 non oltre 7 mesi precedenti l'indagine e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto.

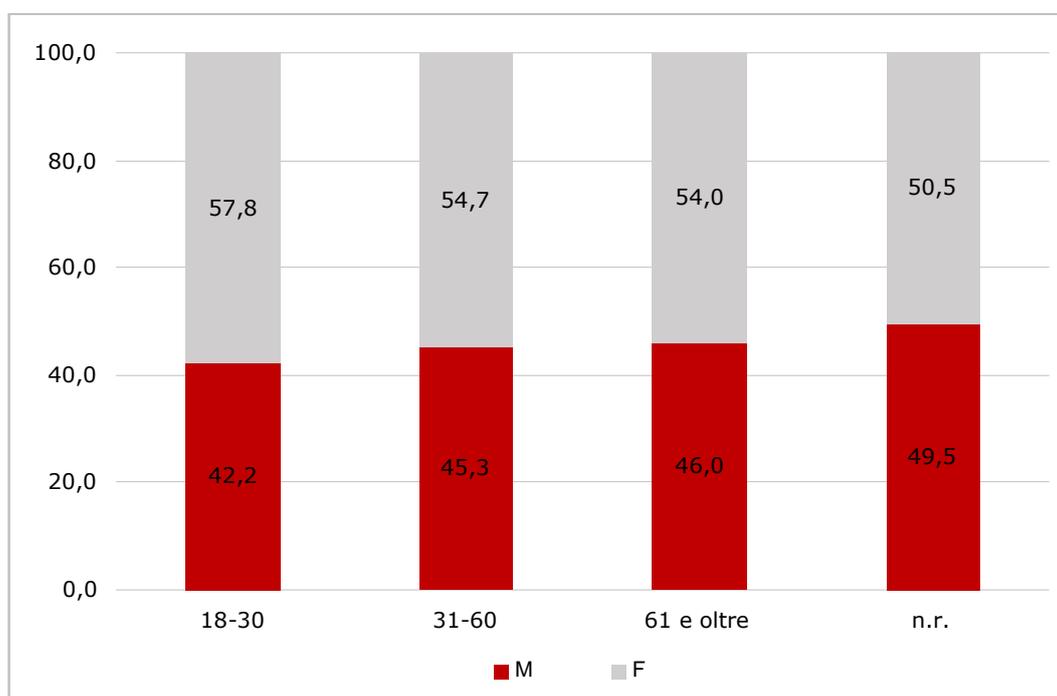
Sono state effettuate 1.002 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

Del totale dei contatti forniti (2721) il 47,0% ha dato esito a una non risposta, a un numero trovato occupato oppure a un numero inesistente, mentre si è registrato il 16,0% di rifiuti a collaborare all'indagine.

Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione intervistata. La popolazione intervistata è composta per il 53,1% da femmine e per il 46,9% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe “31-60 anni” (40,7%), il 4,5% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 16,3% alla classe “61 anni e oltre”; si osserva anche un’elevata percentuale di non risposta (38,5%). Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di femmine è sempre maggiore di quella dei maschi, anche per coloro che non dichiarano l’età (cfr. Grafico I).

Grafico I - Distribuzione per genere e per classe di età

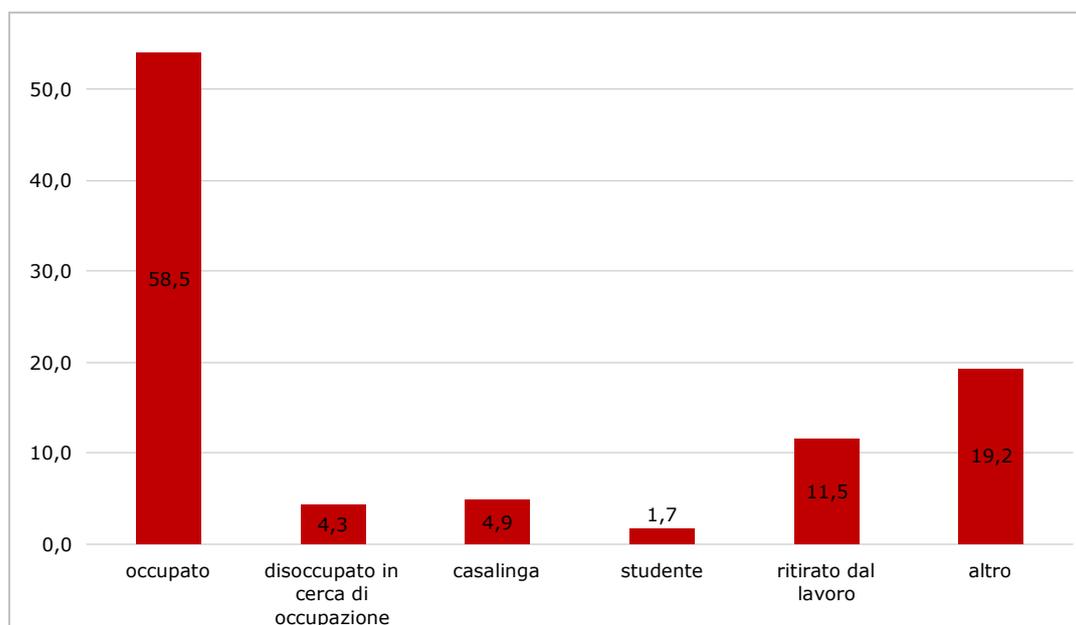


Il 23,4% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 29,4% è diplomato, l’8,3% ha la licenza media inferiore e il 2,7% il titolo elementare. Anche in questo caso si osserva una elevata percentuale di non risposta (35,8%). La tabella I riporta la distribuzione del titolo di studio per 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
dottorato di ricerca	0,4	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,3
laurea	20,0	20,5	26,7	37,5	14,1	3,9	20,3
diploma universitario /laurea breve	1,1	4,3	22,2	1,5	1,8	2,3	2,8
diploma di maturità	26,0	28,6	46,7	43,6	30,7	6,5	27,3
diploma di qualifica professionale	2,6	0,8	0,0	2,9	1,2	0,5	1,6
diploma post maturità	0,2	0,8	0,0	1,0	0,0	0,3	0,5
licenza media inferiore	7,9	8,6	4,4	7,6	26,4	1,8	8,3
licenza elementare	1,9	3,4	0,0	0,2	14,7	0,5	2,7
nessun titolo	0,2	0,6	0,0	0,0	1,8	0,3	0,4
n.r.	39,8	32,3	0,0	4,9	9,2	83,9	35,8
Totale	100,0						

In merito alla condizione occupazionale il 58,5% degli intervistati risulta occupato, il 4,9% casalinga e il 4,3% in cerca di occupazione, l'1,7% studente, l'11,5% pensionato e il 19,2% in altra condizione (cfr. Grafico 2).

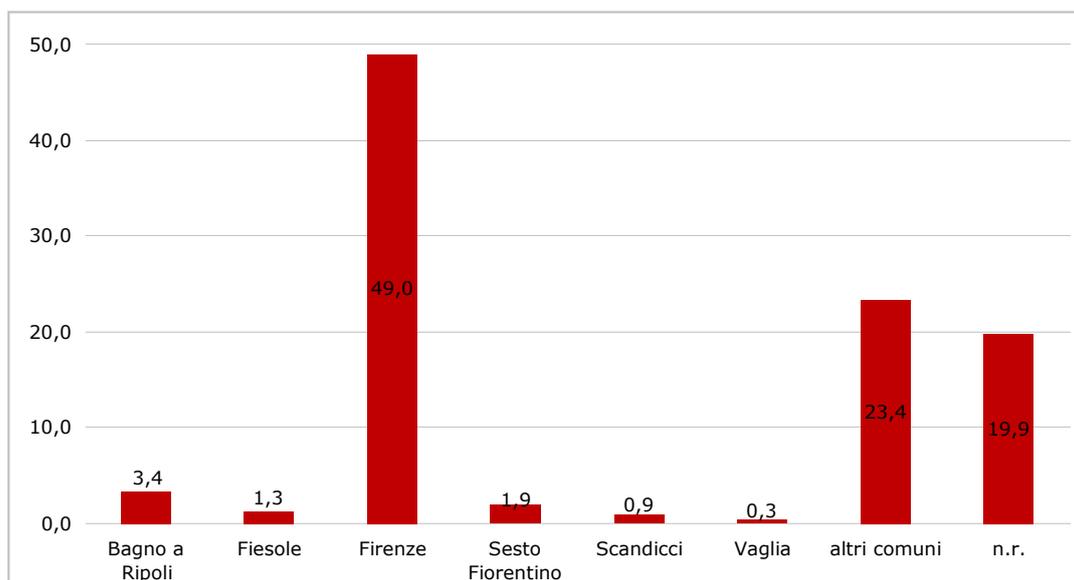
Grafico 2 - Condizione occupazionale

Il 53,9% degli occupati lavora alle dipendenze, in prevalenza come impiegato/a (45,1%); il 26,5% è autonomo, soprattutto liberi professionisti (17,1%) mentre il 19,6% non dichiara la sua posizione professionale (cfr. tabella 2).

Tabella 2 – Occupati per posizione professionale (percentuali di colonna)

	N	%	%cumulata
Dirigente/Funziario	8	1,4	1,4
Impiegato/a	264	45,1	46,4
Operaio/a	44	7,5	53,9
Libero professionista	100	17,1	71,0
Imprenditore/trice	35	6,0	77,0
Titolare di piccola attività	20	3,4	80,4
n.r.	115	19,6	100,0
Totale	586	100,0	

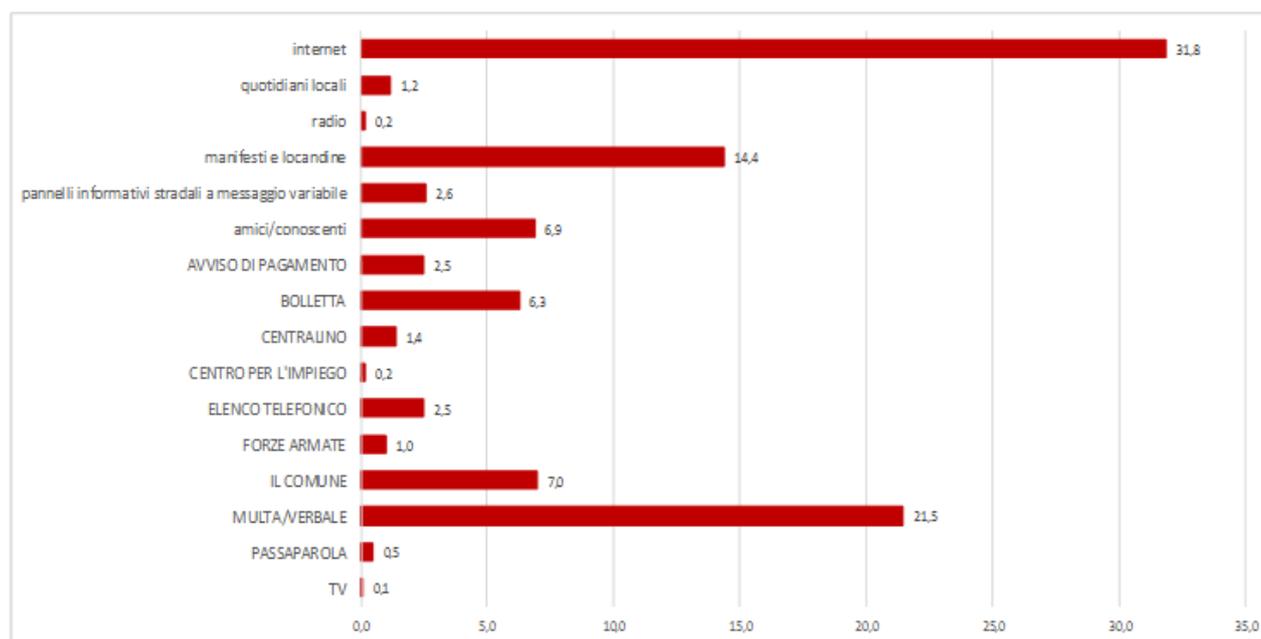
È stato chiesto il comune di residenza degli utenti: sono stati esplicitati i comuni in cui il servizio di contact center è attivo mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono raggruppati nella modalità 'altri comuni'. Risulta che circa la metà degli intervistati risiede a Firenze (49,0%), il 3,4% a Bagno a Ripoli, l'1,9% a Sesto Fiorentino, l'1,3% a Fiesole, lo 0,9% a Scandicci e lo 0,3% a Vaglia; il 23,4% risiede in un comune in cui il servizio non è gestito da Linea Comune e il 19,9% ha preferito non rispondere (cfr. Grafico 3).

Grafico 1 - 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 scelta da un elenco di risposte o la possibilità di fornire una risposta aperta. Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (31,8%); di seguito si collocano i verbali/multe con il 21,5%, prima di manifesti e locandine affissi (14,4%). Seguono ancora gli uffici comunali (7,0%), gli amici e conoscenti (6,9%) e le bollette (6,3%). Il Grafico 4 illustra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine 2013 si osserva che internet rimane il canale principale attraverso cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center; in calo amici e conoscenti (-14,7%) mentre aumentano multe/verbali (+12,6%) e manifesti e locandine (+6,7%).

Grafico 4 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center



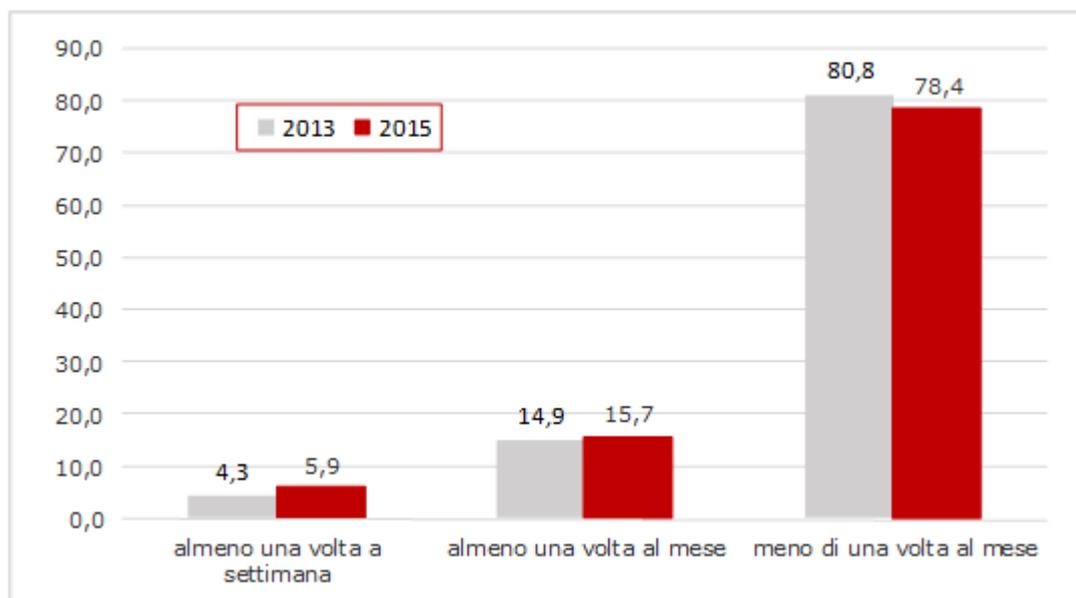
Indipendentemente dal genere, internet è il canale principale attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio (maschi 35,5%, femmine 28,6%); i verbali/multe sono il secondo canale per gli uomini (27,7% contro il 16,0% delle donne) mentre per le donne al secondo posto ci sono i manifesti/locandine (17,9% contro il 10,4% degli uomini); gli uffici comunali, amici e conoscenti e bollette sono canali di conoscenza del servizio più diffusi fra le donne (rispettivamente 9,0%, 8,5% e 7,7% contro 4,7%, 5,1% e 4,7% degli uomini).

Internet è il canale più diffuso fra i giovani con età inferiore a 30 anni (44,4%) ma anche fra gli adulti di età compresa fra 31 e 60 anni (41,7%) mentre gli anziani con età superiore ai 60 anni dichiarano di essere venuti a conoscenza del servizio principalmente attraverso manifesti e locandine (30,7%). Da notare una consistente percentuale di giovani e adulti (22,2% e 22,5%) che hanno conosciuto il servizio di Contact Center tramite i verbali/multe (cfr. Tabella 3). L'informazione presso gli uffici comunali è più diffusa fra gli anziani (11,7%) mentre sono prevalentemente i giovani che vengono al corrente del servizio tramite amici e conoscenti (15,6%).

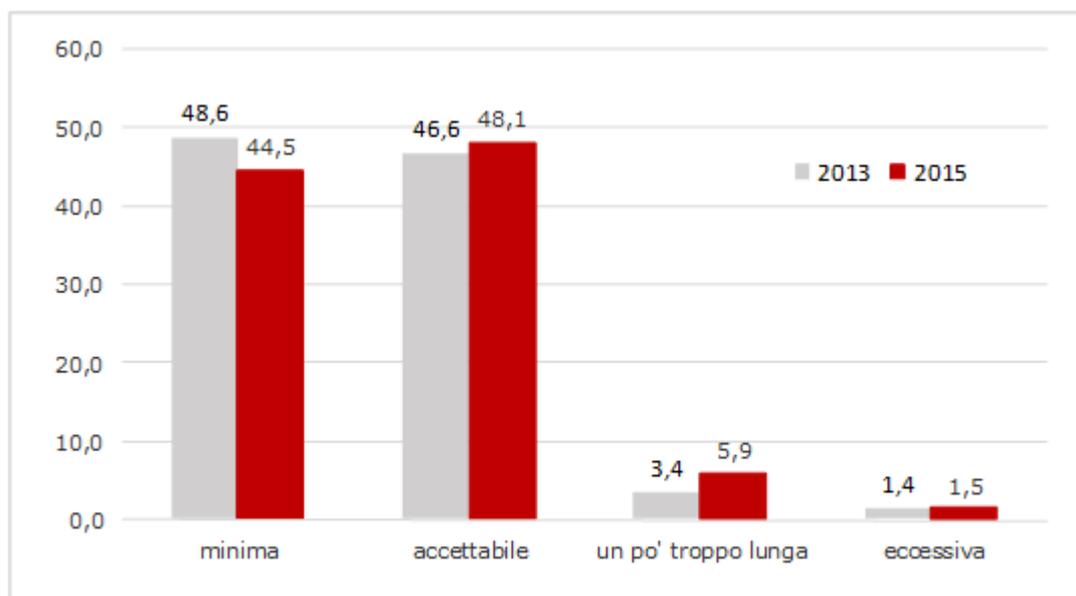
Tabella 3 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna)

	M	F	18-30	31-60	61+	n.r.	Totale
internet	35,5	28,6	44,4	41,7	18,4	25,6	31,8
quotidiani	1,3	1,1	0,0	1,2	2,5	0,8	1,2
radio	0,2	0,2	2,2	0,0	0,6	0,0	0,2
manifesti/locandine	10,4	17,9	8,9	10,5	30,7	12,2	14,4
pannelli informativi stradali	2,8	2,4	0,0	2,9	4,3	1,8	2,6
amici/conoscenti	5,1	8,5	15,6	6,6	8,0	5,7	6,9
Avviso di pagamento	3,2	1,9	4,4	2,0	1,8	3,1	2,5
Bolletta	4,7	7,7	0,0	3,4	2,5	11,7	6,3
Centralino	1,1	1,7	2,2	1,0	2,5	1,3	1,4
Centro per l'impiego	0,2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2
Elenco telefonico	1,5	3,4	0,0	1,0	6,1	2,8	2,5
Forze armate	0,9	1,1	0,0	1,2	0,0	1,3	1,0
Il Comune	4,7	9,0	0,0	4,7	11,7	8,3	7,0
Multa/verbale	27,7	16,0	22,2	22,5	10,4	24,9	21,5
Passaparola	0,9	0,2	0,0	0,5	0,6	0,5	0,5
TV	0,0	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Successivamente è stato chiesto agli utenti con quale frequenza hanno usufruito del servizio nei tre mesi precedenti la rilevazione e di valutarne alcuni aspetti. La maggior parte degli utenti (78,4%) ha contattato lo 055055 meno di una volta al mese, il 15,7% almeno una volta al mese e il restante 5,9% almeno una volta alla settimana. La frequenza di utilizzo del servizio non si scosta molto da quella rilevata nel 2013 (cfr. Grafico 5).

Grafico 5 - Frequenza di utilizzo del servizio negli ultimi 3 mesi (2013 e 2015)

Il primo aspetto valutato del servizio riguarda la durata dell'attesa che precede il contatto diretto con l'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e nel dettaglio il 44,5% ha valutato minima l'attesa, il 48,1% accettabile, il 5,9% un po' troppo lunga e solamente l'1,5% eccessiva (cfr. Grafico 6). Rispetto al 2013 la durata dell'attesa iniziale è leggermente aumentata.

Grafico 6 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2013 e 2015)

Si è passati poi alla valutazione dell'operatore, in particolare l'utente è stato chiamato a esprimere un giudizio su una scala a 4 livelli (ottimo, buono, sufficiente e insufficiente) sulla cortesia, sulla disponibilità e sulla professionalità dell'addetto che gli ha risposto al telefono.

Le valutazioni sono molto positive: l'ottimo si attesta circa al 65% e il buono circa al 30% per tutti gli aspetti (cfr. Grafico 7). Le valutazioni sono sostanzialmente invariate rispetto al 2013 (cfr. Grafico 7a).

Grafico 7 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

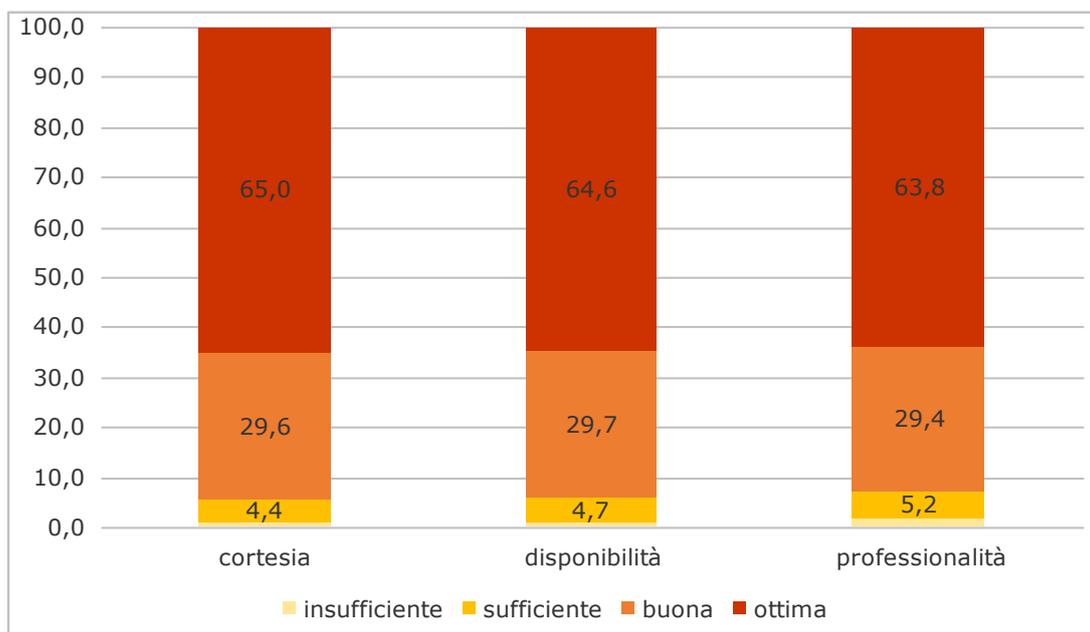
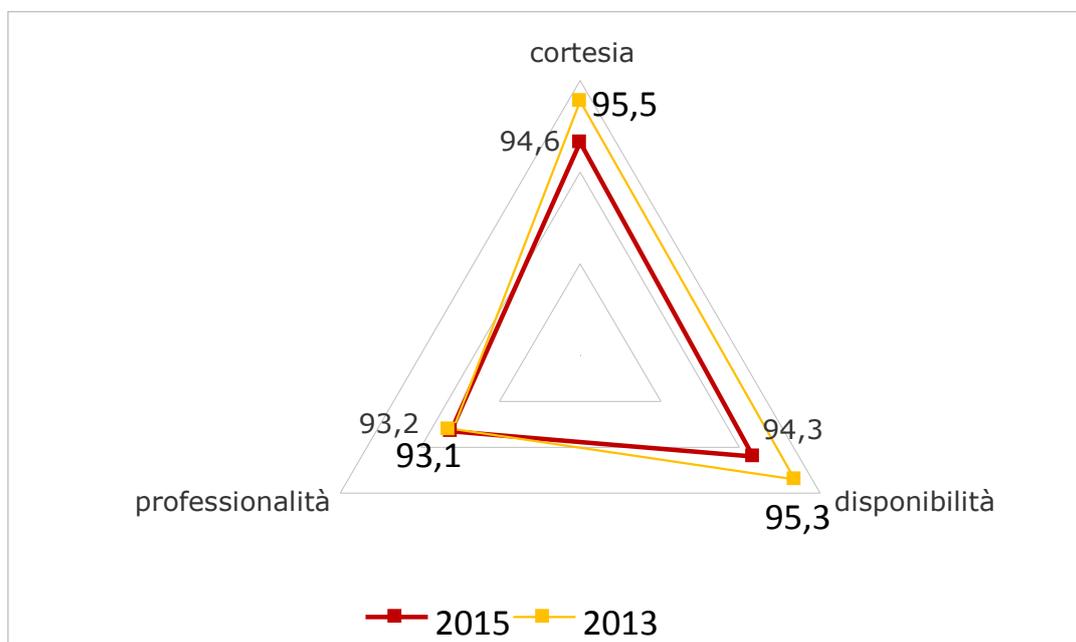
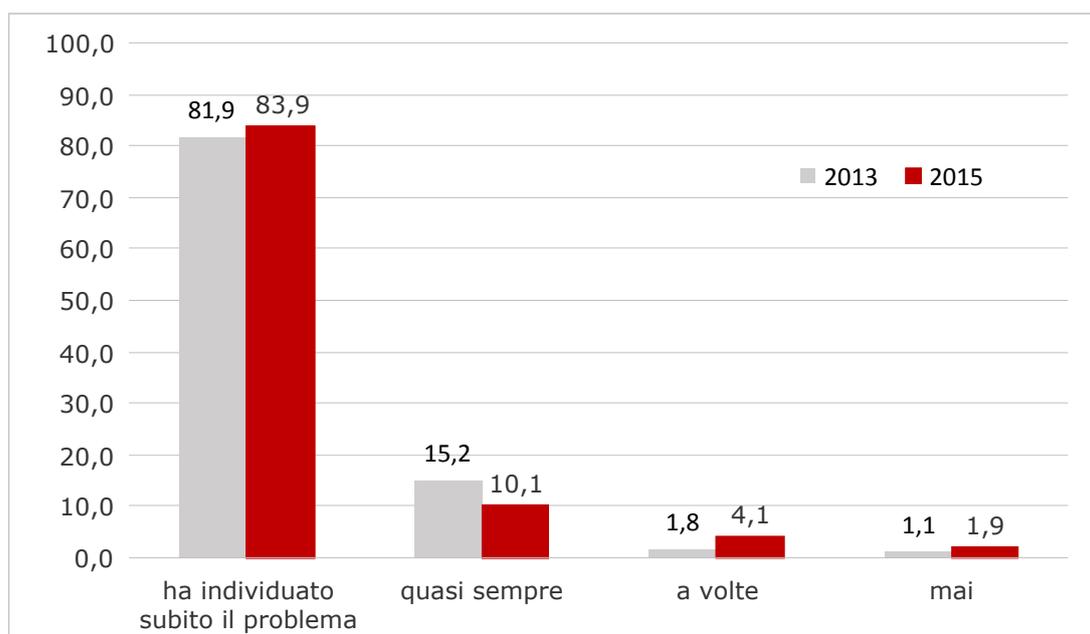


Grafico 7a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2013 e 2015)

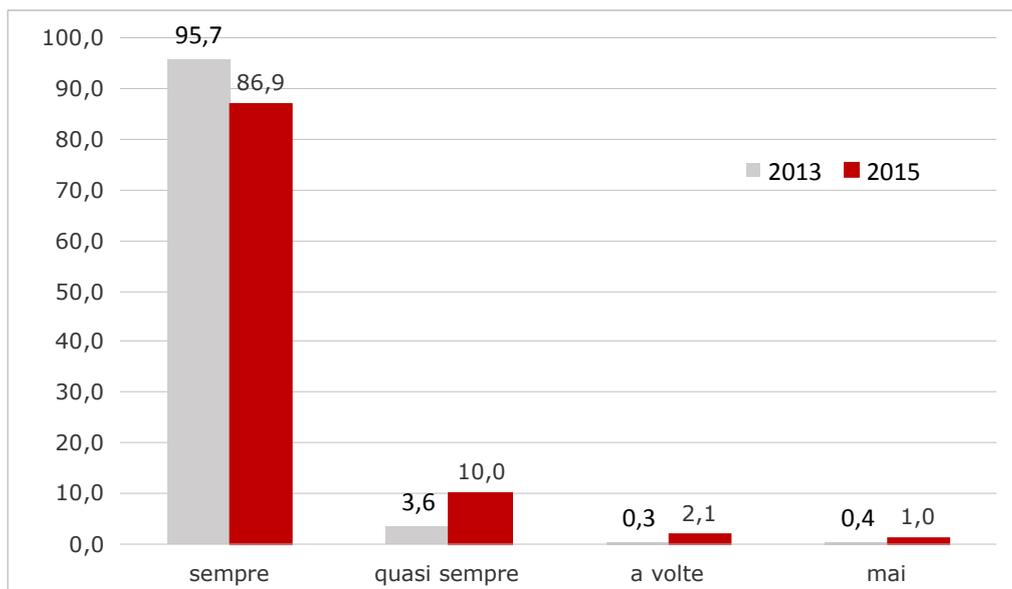


Sempre in merito agli operatori, è stato chiesto di valutare l'atteggiamento con cui essi si confrontano con l'utente, in particolare se hanno posto domande per comprendere meglio le richieste. Nell'83,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 10,1% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 4,1% a volte, e solamente per il restante 1,9% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 8). Anche in questo caso non si osservano significative differenze rispetto ai risultati del 2013.

Grafico 8 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2013 e 2015)

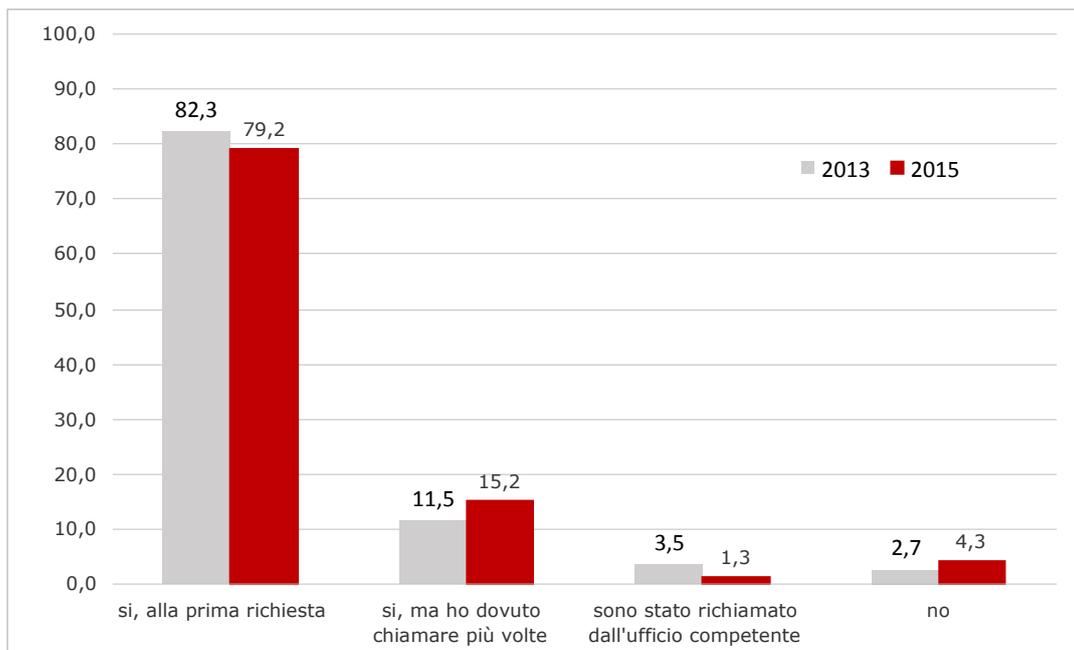


Uno degli aspetti fondamentali per chi si interfaccia col pubblico è esprimersi con un linguaggio chiaro e comprensibile. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. L'86,9% lo ha ritenuto sempre comprensibile, il 10,0% quasi sempre, il 2,1% a volte, e solamente l'1,0% non ha valutato positivamente questo aspetto (cfr. Grafico 9). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute. La valutazione del linguaggio è leggermente peggiorata rispetto al 2013.

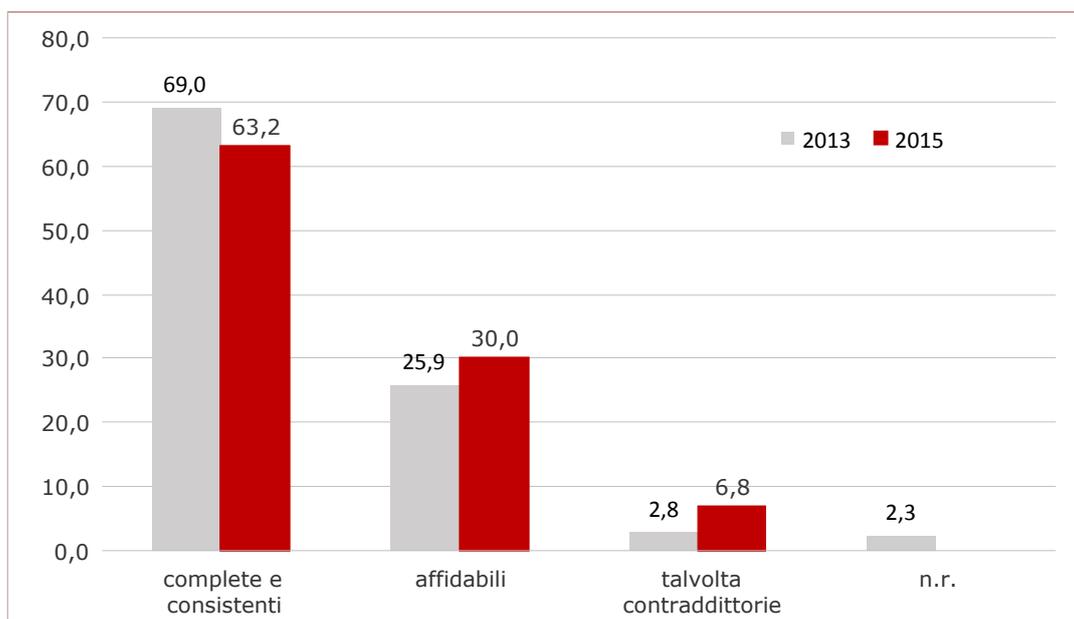
Grafico 9 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori Anni 2013 e 2015.

Per quanto riguarda l'esito del contatto si osserva che il 79,2% degli intervistati, dopo aver esposto il proprio problema agli operatori del Contact Center, ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,2% ha dovuto richiamare più volte, l'1,3% è stato ricontattato dall'ufficio competente e nel 4,3% dei casi gli utenti non hanno ottenuto le informazioni che cercavano. I risultati in generale sono più che positivi ma, rispetto al 2013, si rileva una maggior percentuale di utenti che hanno dovuto effettuare più di una chiamata prima di ottenere l'informazione desiderata (+3,7%), una diminuzione dei ricontatti da parte degli uffici competenti (-2,2%) e un aumento di coloro che non sono riusciti a risolvere il loro problema (+1,6%, cfr. Grafico 10).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 53,8% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 7,7% solo parzialmente e il restante 38,5% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 69,7% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 29,6% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e lo 0,7% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

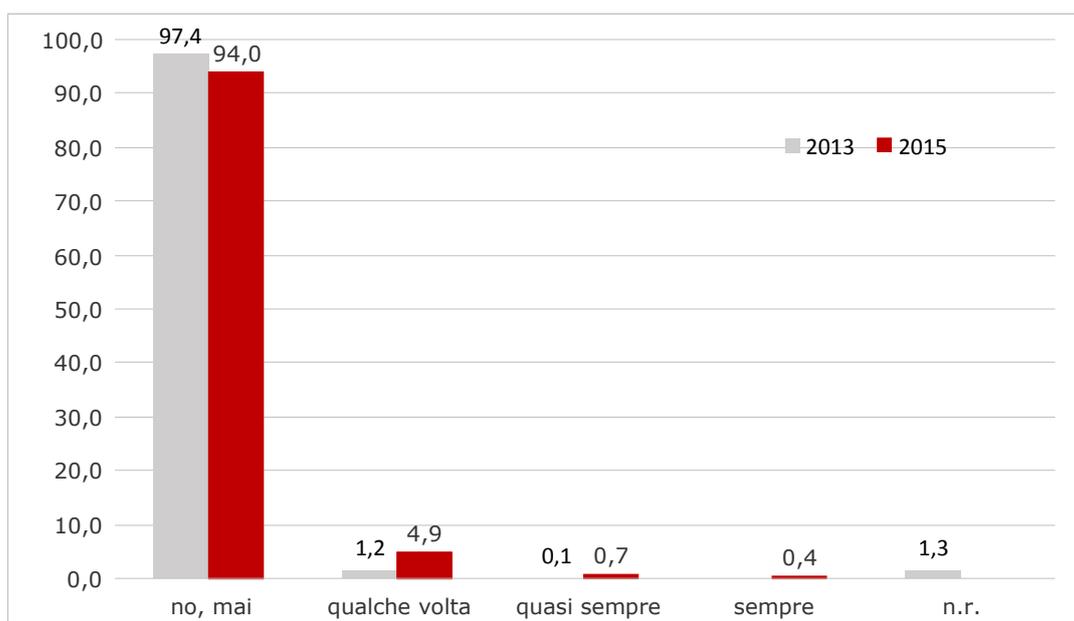
Grafico 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2013 e 2015)

Un altro aspetto preso in esame è la qualità delle informazioni ricevute dagli utenti del Contact Center. Si osserva che il 63,2% degli utenti ritiene che le informazioni siano complete e consistenti, il 30,0% affidabili e il 6,8% le giudica talvolta contraddittorie (cfr. Grafico 11). Il livello di qualità, come nel 2013, rimane elevato: l'affidabilità dell'informazione riceve un punteggio maggiore (+4,1%) a scapito della completezza e consistenza (-5,8%).

Grafico 11 - Qualità delle informazioni ricevute (2013 e 2015)

Sempre in merito alla qualità delle informazioni ricevute, la grande maggioranza degli intervistati (94,0%) dichiara di non aver mai verificato, attraverso altri canali, che le indicazioni degli operatori del Contact Center fossero scorrette. Anche questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nel 2013, nonostante sia leggermente aumentata la percentuale di coloro che qualche volta hanno riscontrato errori nelle indicazioni del Contact Center (+3,7%, cfr. Grafico 12).

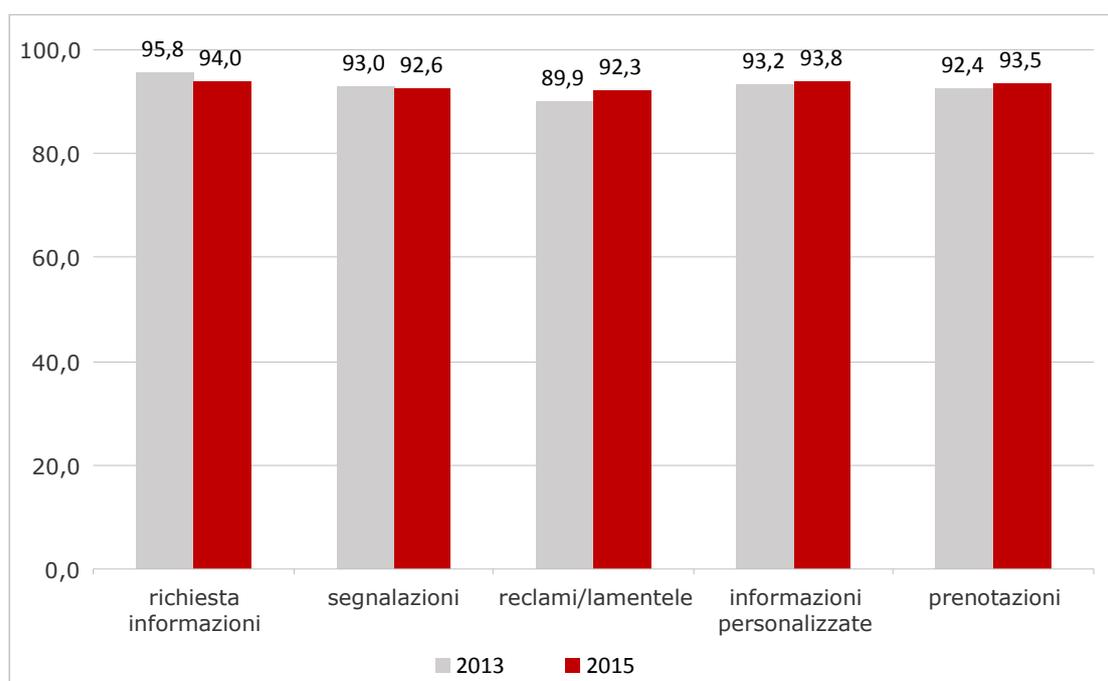
Grafico 12 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2013 e 2015)



Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (94,0%), effettuare segnalazioni (92,6%), inoltrare reclami e lamentele (92,3%), richiedere informazioni personalizzate (93,8%) e per prendere prenotazioni (93,5%, cfr. Grafico 13). I valori si scostano di poco da quelli rilevati nel 2013. Fra gli ulteriori possibili ambiti di utilità del servizio indicati dagli utenti i principali sono la segnalazione di problemi di ordine pubblico e il settore amministrativo.

Grafico 13 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2013 e 2015)



Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo una valutazione da ottimo a insufficiente. La Tabella 4 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che 86,7% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Tabella 4 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate)

	%	% cumulata
ottimo	38,4	38,4
buono	48,3	86,7
sufficiente	9,6	96,3
insufficiente	3,7	100,0
Totale	100,0	-

In ultimo, è stato scelto di porre un quesito aperto riguardante eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Le risposte sono state analizzate e categorizzate al meglio. Il 26,3% degli utenti ha ritenuto opportuno rispondere a questa domanda e la Tabella 5 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di suggerimenti ricevute. Il 22,3% ritiene utile migliorare la comunicazione delle pratiche all'ente, il 20,5% assumere più dipendenti competenti, il 20,1% migliorare l'intervento degli enti e il 17,4% la richiesta di feedback delle pratiche.

Tabella 5 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

	%
Ampliare le fasce orarie e i settori di competenza	8,7
Assumere più dipendenti competenti	20,5
Migliorare l'intervento degli Enti	20,1
Migliorare la comunicazione delle pratiche all'ente	22,3
Pubblicizzare il servizio	3,4
Richiesta di feedback delle pratiche	17,4
Ridurre i tempi di attesa	7,6
Totale complessivo	100,0

Appendice

Questionario

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

- internet
quotidiani locali
radio
manifesti e locandine
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
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. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center

Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

Tabella 6 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center

	N	%
internet	319	31,8
quotidiani locali	12	1,2
radio	2	0,2
manifesti e locandine	144	14,4
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	26	2,6
amici/conoscenti	69	6,9
avviso di pagamento	25	2,5
bolletta	63	6,3
centralino	14	1,4
centro per l'impiego	2	0,2
elenco telefonico	25	2,5
forze armate	10	1,0
il comune	70	7,0
multa/verbale	215	21,5
passaparola	5	0,5
tv	1	0,1
Totale	1.002	100,0

Tabella 7 - Frequenza di utilizzo del servizio negli ultimi 3 mesi

	N	%
almeno 1 volta a settimana	59	5,9
almeno una volta al mese	157	15,7
meno di 1 volta al mese	786	78,4
Totale	1.002	100,0

Tabella 8 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore

	N	%
minima	446	44,5
accettabile	482	48,1
un po' troppo lunga	59	5,9
eccessiva	15	1,5
Totale	1.002	100,0

Tabella 9 - Valutazione operatori telefonici: cortesia

	N	%
ottimo	651	65,0
buono	297	29,6
sufficiente	44	4,4
insufficiente	10	1,0
Totale	1.002	100,0

Tabella 10 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità

	N	%
ottimo	647	64,6
buono	298	29,7
sufficiente	47	4,7
insufficiente	10	1,0
Totale	1.002	100,0

Tabella 11 I - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
ottimo	639	63,8
buono	295	29,4
sufficiente	52	5,2
insufficiente	16	1,6
Totale	1.002	100,0

Tabella 12 - L'operatore ha posto domande per comprendere il problema

	N	%
ha individuato subito il problema	841	83,9
quasi sempre	101	10,1
a volte	41	4,1
mai	19	1,9
Totale	1.002	100,0

Tabella 13- Comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori

	N	%
sempre	871	86,9
quasi sempre	100	10,0
a volte	21	2,1
mai	10	1,0
Totale	1.002	100,0

Tabella 14 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori: se NO o A VOLTE, perché?

	N	%
risposte generiche	28	90,3
linguaggio eccessivamente tecnico	1	3,2
altro	2	6,5

Tabella 15 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente

	N	%
alla prima richiesta	794	79,2
ho dovuto chiamare più volte	152	15,2
sono stato richiamato dall'ufficio competente	13	1,3
no	43	4,3
Totale	1.002	100,0

Tabella 16 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente

	N	%
sì	7	53,8
no	5	38,5
parzialmente	1	7,7

Tabella 17 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: ha dovuto richiamare più volte

	N	%
mai	106	10,6
qualche volta	45	4,5
sempre	1	0,1

Tabella 18 - Qualità delle informazioni ricevute

	N	%
complete e consistenti	633	63,2
affidabili	301	30,0
talvolta contraddittorie	68	6,8
Totale	1.002	100,0

Tabella 19 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali

	N	%
mai	942	94,0
qualche volta	49	4,9
quasi sempre	7	,7
sempre	4	,4
Totale	1.002	100,0

Tabella 20 - Utilità del Contact Center

		N	%
Chiedere informazioni	sì	942	94,0
	no	60	6,0
	Totale	1.002	100,0
Segnalazioni	sì	928	92,6
	no	74	7,4
	Totale	1.002	100,0
Reclami/lamentele	sì	925	92,3
	no	77	7,7
	Totale	1.002	100,0
Informazioni personalizzate	sì	940	93,8
	no	62	6,2
	Totale	1.002	100,0
Prenotazioni	sì	937	93,5
	no	65	6,5
	Totale	1.002	100,0

Tabella 21 - Valutazione complessiva del Contact Center

	N	%	% cum.
ottimo	385	38,4	38,4
buono	484	48,3	86,7
sufficiente	96	9,6	96,3
insufficiente	37	3,7	100,0
Totale	1.002	100,0	

L'indagine è stata commissionata da



Linea Comune SpA

Direttore Giuseppe Mantero

Coordinamento e definizione obiettivi della rilevazione

Lucia di lasio

Responsabile del contact center 055055

L'indagine è stata realizzata da

Scenari s.r.l.

Elaborazione dati e stesura rapporto finale



Comune di Firenze

Servizio di statistica e toponomastica

Francesca Crescioli