



Indagine di citizen satisfaction sul servizio di Contact Center 055055

Marzo 2014

Sommario

<i>Prefazione</i>	3
In sintesi	5
Descrizione dell'indagine.....	6
Risultati dell'indagine	10
<i>Appendice</i>	18

Prefazione

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 Provincia di Firenze, il Comune di Firenze e 24 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, Firenze, Sesto Fiorentino, Unione dei Comuni di Fiesole e Vaglia e dal 2014 anche Scandicci.

Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 9 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 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 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.

Lucia di Iasio

Responsabile del contact center 055055

In sintesi

Sono stati intervistati 1.000 soggetti scelti da una lista di oltre 2.000 utenti che avevano telefonato allo 055055 e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Di seguito i principali risultati:

I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (38,8%), il passaparola tra amici e conoscenti (21,6%), i verbali di contravvenzione (8,9%) e i manifesti/locandine affissi (7,7%).

L'80,8% ha usufruito del servizio meno di una volta al mese, il 14,9% almeno una volta al mese e il restante 4,3% almeno una volta alla settimana.

Il 48,6% ha valutato minima l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 46,6% accettabile, il 3,4% un po' troppo lunga e solamente l'1,4% eccessiva.

I giudizi in merito alla cortesia, la disponibilità e la professionalità degli operatori sono quasi totalmente positivi, registrando percentuali vicine al 95,0% di giudizi ottimi/buoni.

Nell'81,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 15,2% quasi sempre, nell'1,8% a volte e solamente per il restante 1,1% non sono stati in grado di capire la richiesta posta dall'utente.

Il 95,7% ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 3,6% quasi sempre, lo 0,3% a volte e solamente lo 0,4% non lo ha valutato positivamente.

L'82,3% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre l'11,5% ha dovuto telefonare più volte, il 3,5% ha trovato una soluzione solamente dopo essere stato ricontattato dall'ufficio competente e nel 2,7% dei casi le richieste delle utenze non sono state soddisfatte; il 69,0% ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 25,9% affidabili e solo il 2,8% le ha giudicate talvolta contraddittorie.

La quasi totalità del campione (97,4%) 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 (95,8%), segnalazioni (93,0%), reclami e lamentele (89,9%), informazioni personalizzate (93,2%) e prenotazioni (92,4%).

Il 93,8% ha espresso una valutazione positiva (da 6 a 10).

Descrizione dell'indagine

Obiettivi

Il Contact Center 055055 rappresenta per l'Amministrazione una punta di diamante delle politiche di trasparenza amministrativa e costituisce una parte di un più ampio progetto, finalizzato a semplificare e facilitare i contatti del cittadino con il Comune.

La misurazione della qualità del servizio risulta una funzione ormai fondamentale e strategica, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia del servizio percepito dai cittadini, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

A tal fine, 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.

L'indagine è stata impostata sulla base delle finalità e dei dati quantitativi forniti da Linea Comune con il supporto dell'Ufficio Statistica che ha definito le modalità di rilevazione.

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.

Metodologia adottata

L'indagine si è svolta dal 25 al 29 novembre 2013. È stata utilizzata la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing): l'intervista, strutturata attraverso un questionario, viene condotta telefonicamente da un intervistatore che gestisce 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

marginale 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.

La lista degli individui da intervistare è stata fornita da Linea Comune: era composta da circa 2.000 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.

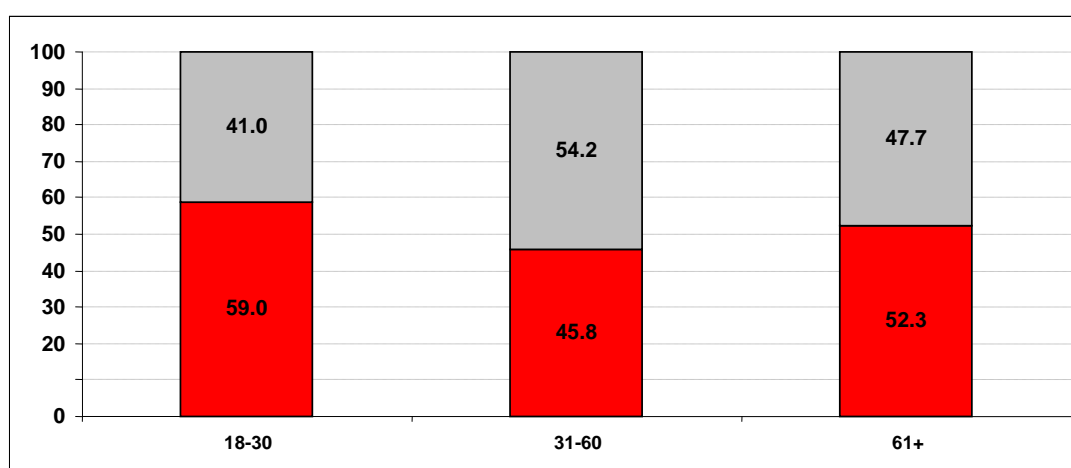
Sono state effettuate 1.000 interviste. Ciascuna intervista è durata in media fra 3 e 4 minuti.

Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche del campione selezionato per l'indagine fra gli utenti reali.

Il campione è composto per il 52,0% da femmine e per il 48,0% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (63,8%), il 4,4% alla classe giovanile (18-30 anni) e il 31,8% alla classe "61anni e oltre". Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che fra giovani e anziani è maggiore la percentuale di maschi (rispettivamente 59,0% e 52,3%) mentre fra gli adulti le femmine sono il 54,2% (cfr. Grafico I).

Grafico I - Distribuzione per genere e per classe di età.



Il 24,1% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 44,7% è diplomato, il 17,0% ha la licenza media inferiore e il 6,5% il titolo elementare. Per genere non si riscontrano differenze significative mentre per fascia di età si osserva una maggiore percentuale di giovani laureati (41,0%) e diplomati (51,3%). Fra gli adulti prevalgono i diplomati con una percentuale pari al 50,4% (cfr. Tabella 1).

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
laurea o superiore	25,0	23,3	41,0	29,6	17,0	24,1
diploma di maturità	39,8	49,2	51,3	50,4	41,0	44,7
licenza media inferiore	19,2	15,0	7,7	16,7	21,6	17,0
licenza elementare	6,9	6,2	-	1,1	18,4	6,5
nessun titolo	-	0,2	-	-	-	0,1
n.r.	9,2	6,2	-	2,3	2,1	7,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In merito alla condizione occupazionale il 53,4% del campione risulta occupato, il 29,2% è pensionato, lo 0,6% studente, il 5,4% casalinga e il 5,2% in cerca di occupazione, (cfr. Grafico 2).

La condizione occupazionale è legata alla classe di età: se è normale rilevare studenti fra i giovani, e pensionati e casalinghe fra gli ultrasessantenni, l'analisi di coloro che si dichiarano in condizione di disoccupazione mostra che il 12,8% dei cittadini in età compresa fra i 18 e i 30 anni è in cerca di un'attività lavorativa, mentre la percentuale scende al 7,6% per quelli in età compresa fra i 31 e 60 anni (cfr. Tabella 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale e professionale.

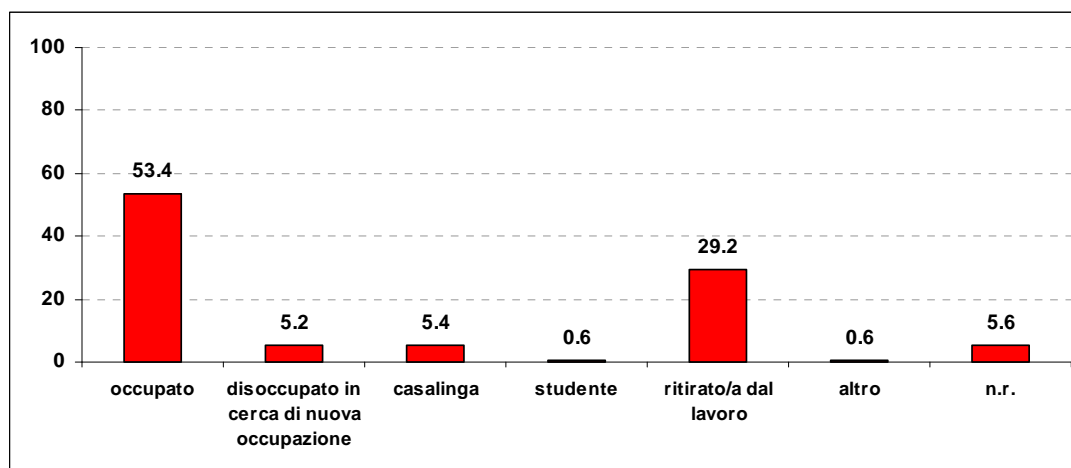
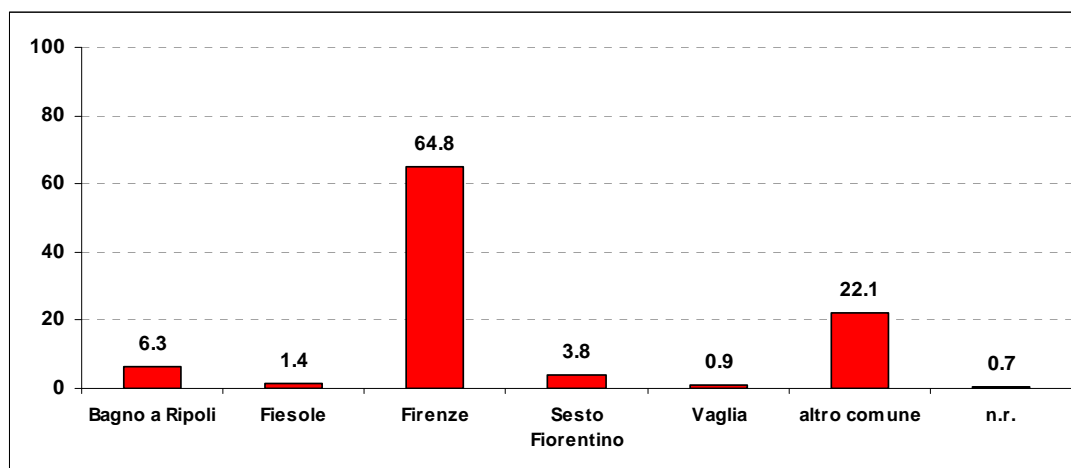


Tabella 2 - Distribuzione per fascia di età della condizione occupazionale (percentuali di colonna).

	18-30	31-60	61+	Totale
occupato	76,9	81,0	7,4	57,4
disoccupato in cerca di nuova occupazione	12,8	7,6	-	5,4
casalinga	-	6,0	4,9	5,4
studente	10,3	0,4	-	0,7
ritirato/a dal lavoro	-	3,9	86,9	30,1
altro	-	0,5	0,7	0,6
n.r.	-	0,7	-	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

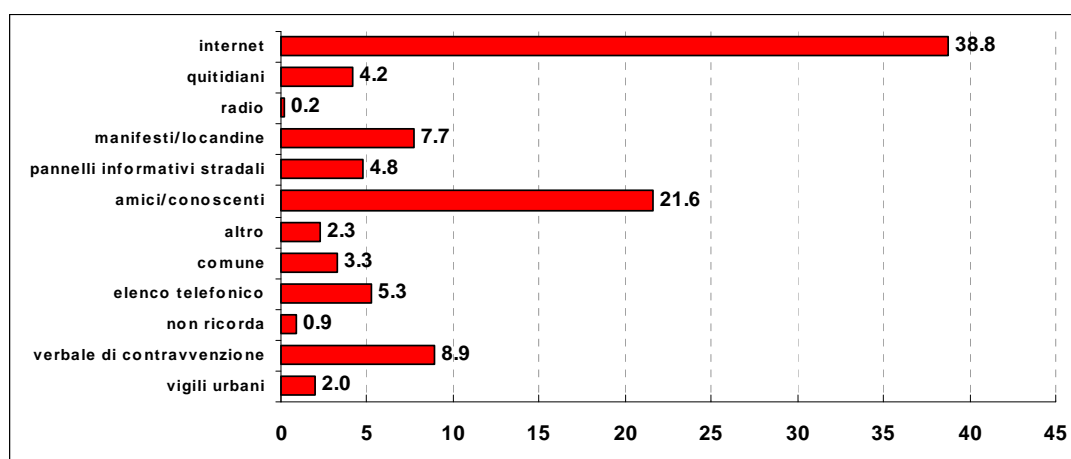
Infine, il 64,8% degli intervistati è residente a Firenze, il 6,3% a Bagno a Ripoli, il 3,8% a Sesto Fiorentino, l'1,4% a Fiesole, lo 0,9% a Vaglia e il 22,1% in altri comuni (cfr. Grafico 3).

Grafico 3 - Comune di residenza degli utenti intervistati.

Risultati dell'indagine

La prima domanda posta agli utenti intervistati per l'indagine è finalizzata a conoscere quali sono i canali tramite cui sono venuti a conoscenza del servizio. La domanda prevede la scelta di una risposta tra un elenco e anche la possibilità di fornire una risposta aperta. I risultati alla risposta aperta sono stati analizzati e aggregati: i canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (38,8%), il passaparola tra amici e conoscenti (21,6%), i verbali di contravvenzione (8,9%) e i manifesti/locandine affissi (7,7%). Il Grafico 4 illustra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le opzioni possibili e per quelle risultanti dall'aggregazione.

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



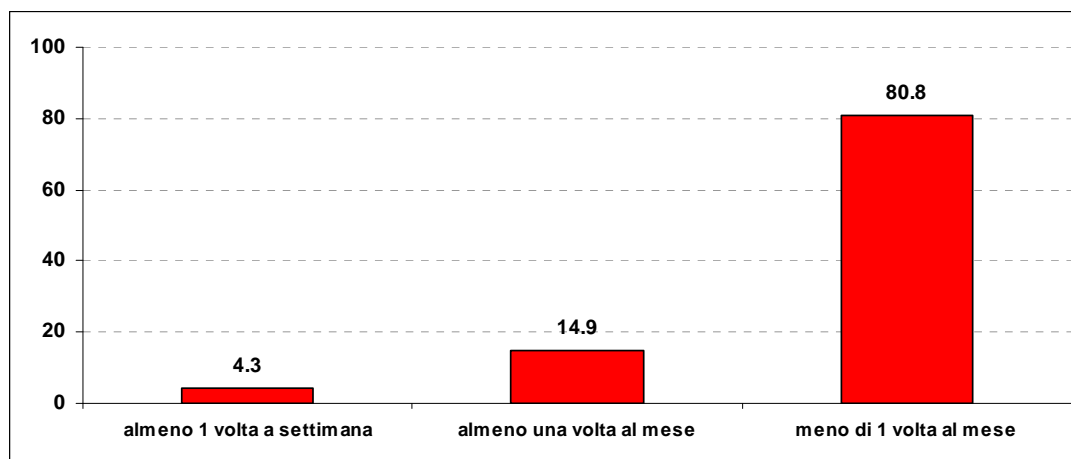
Indipendentemente dal genere, internet è il canale principale attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio (maschi 42,1%, femmine 35,8%); al secondo posto si colloca il passaparola fra amici e conoscenti (maschi 18,3%, femmine 24,6%). Per classe di età internet è il canale di conoscenza del servizio più diffuso fra i giovani con età inferiore a 30 anni (61,5%) ma anche fra gli adulti di età compresa fra 31 e 60 anni (46,8%) mentre gli anziani con età superiore ai 60 anni registrano una percentuale più elevata nel passaparola fra amici e conoscenti (28,3%). Da notare una consistente percentuale di giovani (17,9%) che hanno conosciuto il servizio di Contact Center tramite l'avviso riportato sui verbali di contravvenzione (cfr. Tabella 3).

Agli utenti è stato chiesto quanto hanno usufruito del servizio nei tre mesi precedenti la rilevazione: l'80,8% ha contattato il contact center meno di una volta al mese, il 14,9% almeno una volta al mese e il restante 4,3% almeno una volta alla settimana (cfr. Grafico 5).

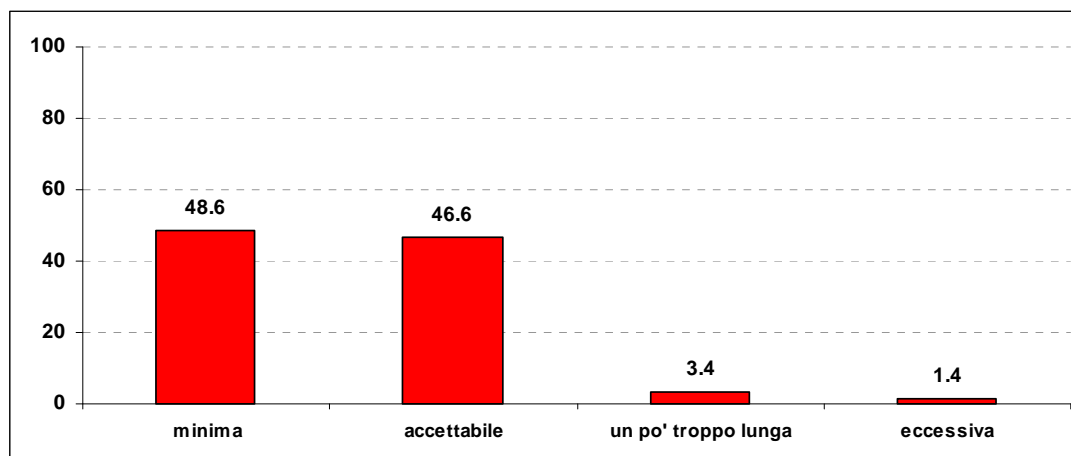
Tabella 3 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna).

	M	F	18-30	31-60	61+
internet	42,1	35,8	61,5	46,8	21,9
quotidiani	3,8	4,6	-	2,8	7,8
radio	0,2	0,2	-	0,2	0,4
manifesti/locandine	5,6	9,6	2,6	8,1	9,2
pannelli informativi stradali	3,8	5,8	2,6	4,8	6,0
amici/conoscenti	18,3	24,6	12,8	15,8	28,3
altro	2,7	1,9	-	2,1	3,5
comune	3,3	3,3	-	2,5	5,7
elenco telefonico	4,4	6,2	-	3,7	8,8
non ricorda	1,0	0,8	-	1,1	1,1
verbale multa	11,7	6,3	17,9	10,2	5,3
vigili urbani	3,1	1,0	2,6	1,9	2,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

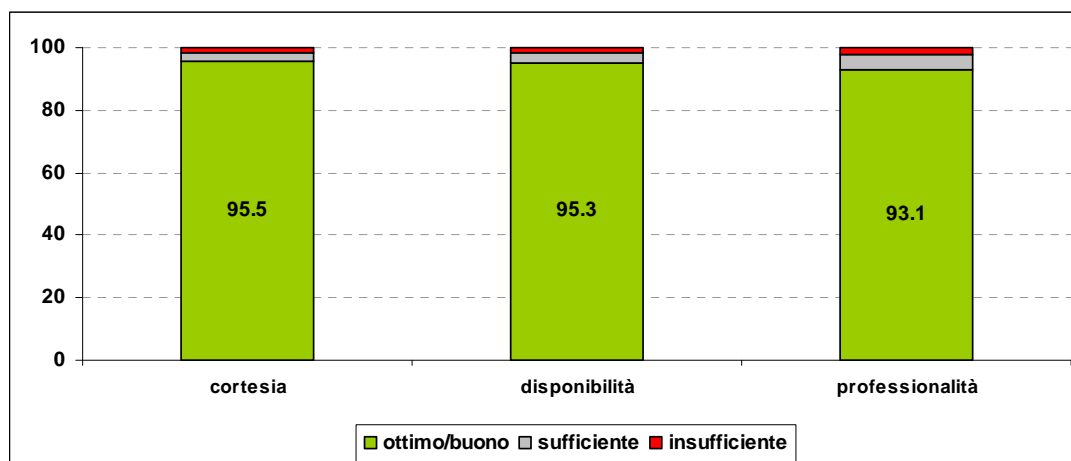
Grafico 5 - Frequenza di utilizzo del servizio negli ultimi 3 mesi.



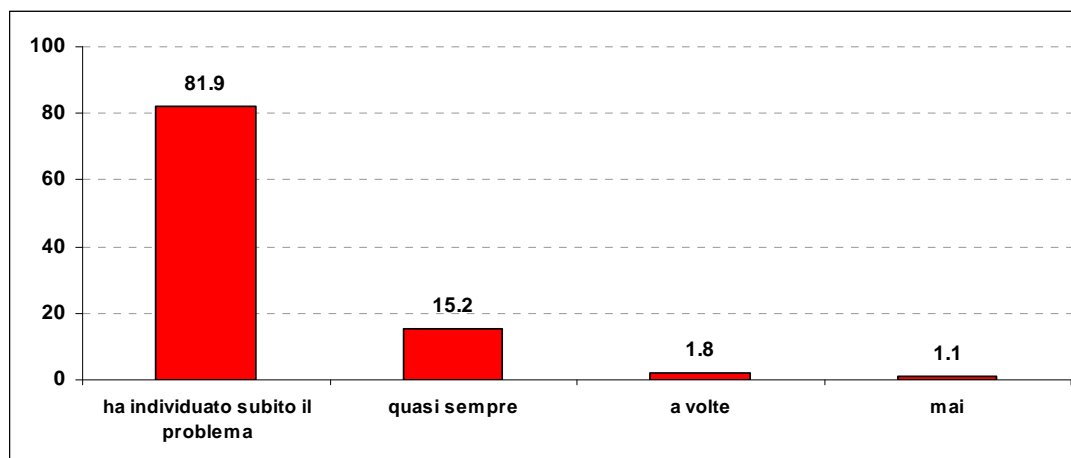
Il primo aspetto valutato del servizio riguarda la durata dell'attesa che precede il contatto diretto con l'operatore. Complessivamente gli utenti sono soddisfatti e nel dettaglio il 48,6% ha valutato minima l'attesa, il 46,6% accettabile, il 3,4% un po' troppo lunga e solamente l'1,4% eccessiva (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore.

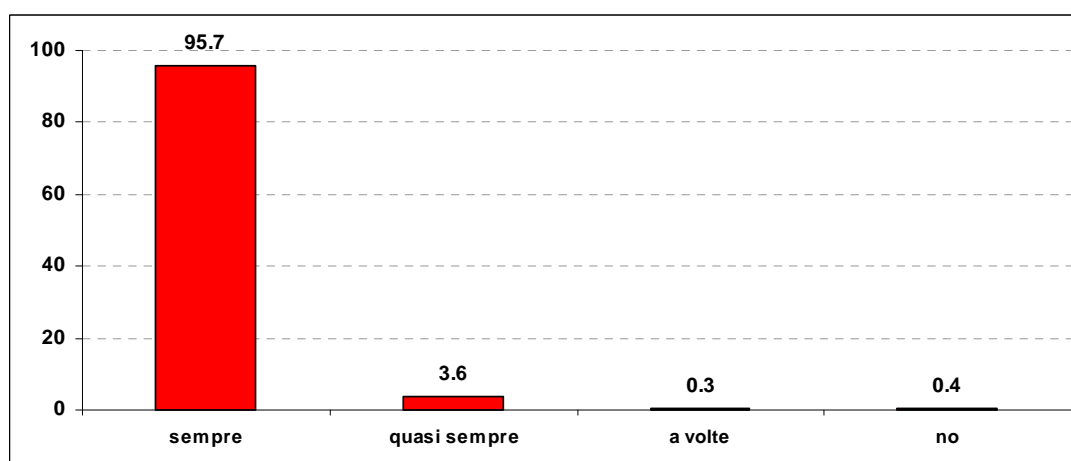
Agli utenti è stato chiesto di valutare la cortesia, la disponibilità e la professionalità degli operatori esprimendo un giudizio su una scala a 4 livelli (ottimo, buono, sufficiente e insufficiente). I livelli ottimo e buono sono stati aggregati nel commento. I giudizi sono quasi totalmente positivi registrando percentuali vicine al 95,0% di giudizi ottimi/buoni (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori.

Sempre in merito agli operatori, è stato chiesto di valutare l'atteggiamento con cui essi si confrontano con l'utente, in particolare se vengono poste domande per comprendere meglio le richieste. Nell'81,9% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 15,2% quasi sempre, nell'1,8% a volte, e solamente per il restante 1,1% non sono stati in grado di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 8).

Grafico 8 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema.

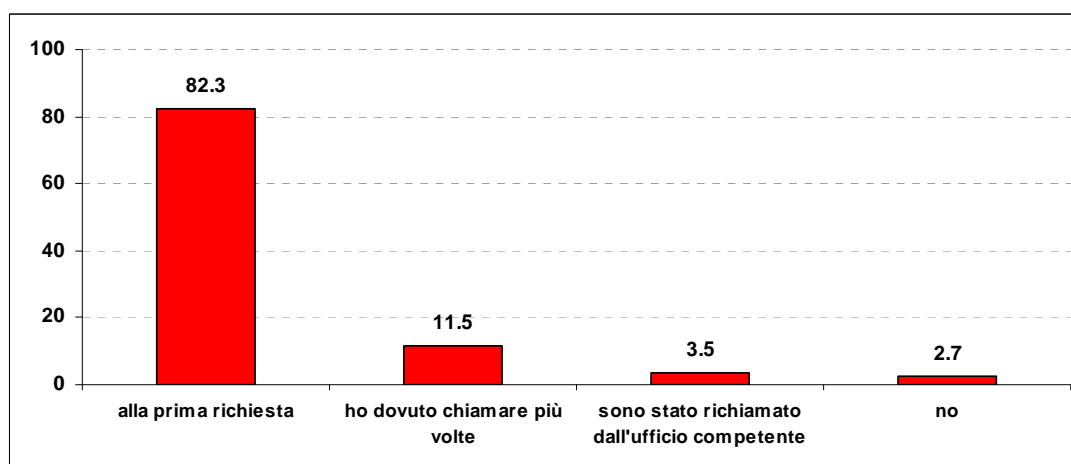
Uno degli aspetti fondamentali per chi si interfaccia col pubblico è la comprensibilità e la chiarezza del linguaggio. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori fosse comprensibile e chiaro. Il 95,7% lo ha ritenuto sempre comprensibile, il 3,6% quasi sempre, lo 0,3 % a volte, e solamente lo 0,4% non ha valutato positivamente questo aspetto (cfr. Grafico 9). A coloro che hanno risposto “a volte” oppure “no” è stato chiesto di motivare il loro giudizio negativo e fra questi il 28,6% ritiene non chiare le risposte fornite perché troppo generiche, mentre il restante 71,4% non ha fornito una risposta precisa fra le opzioni proposte indicando altre motivazioni.

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

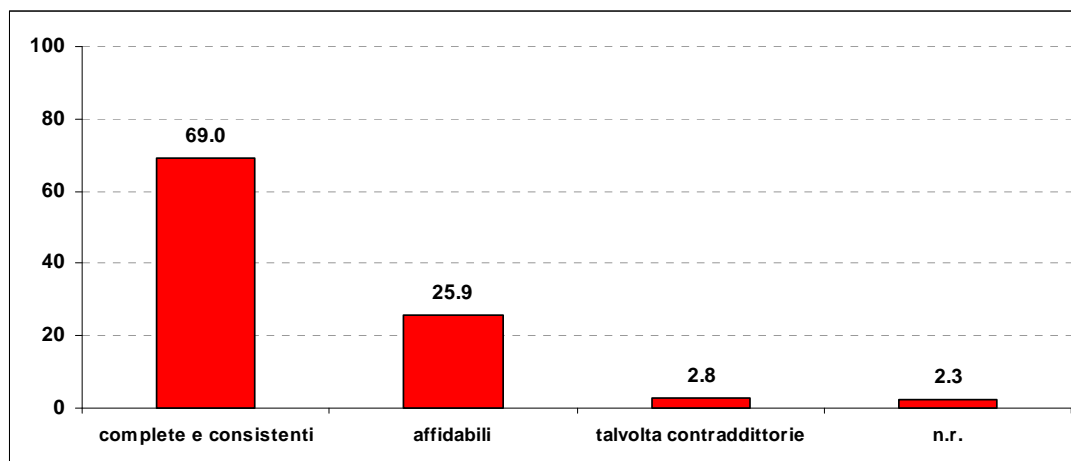
Si osserva che l'82,3% degli intervistati, dopo aver esposto il proprio problema agli operatori del Contact Center, ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre l'11,5% ha dovuto richiamare più volte, il 3,5% ha trovato una soluzione solamente dopo essere stato ricontattato dall'ufficio competente e nel 2,7% dei casi gli utenti non hanno ottenuto le informazioni che cercavano (cfr. Grafico 10).

Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 65,7% è riuscito a ottenere le informazioni richieste, l'8,6% solo parzialmente e il restante 25,7% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto contattare più volte il Contact Center, il 24,3% è riuscito ad avere le informazioni cercate.

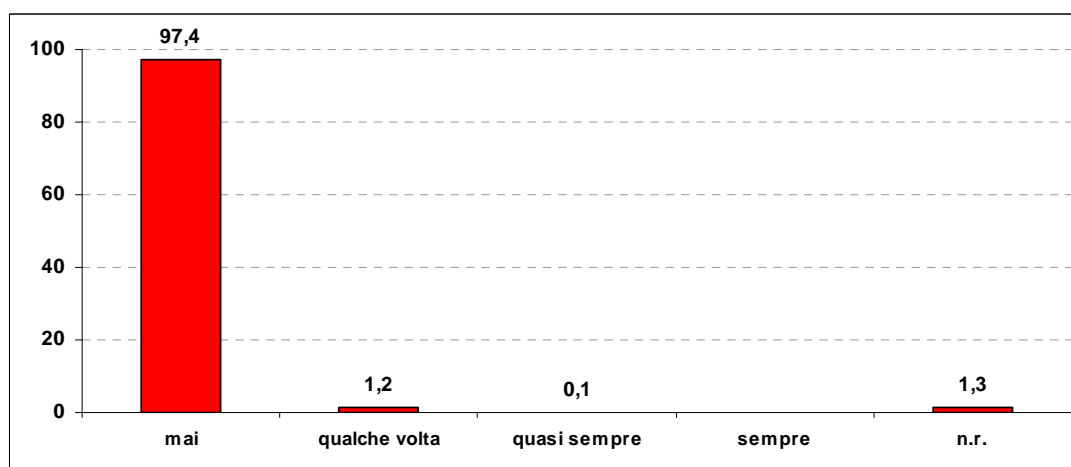
Grafico 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente.



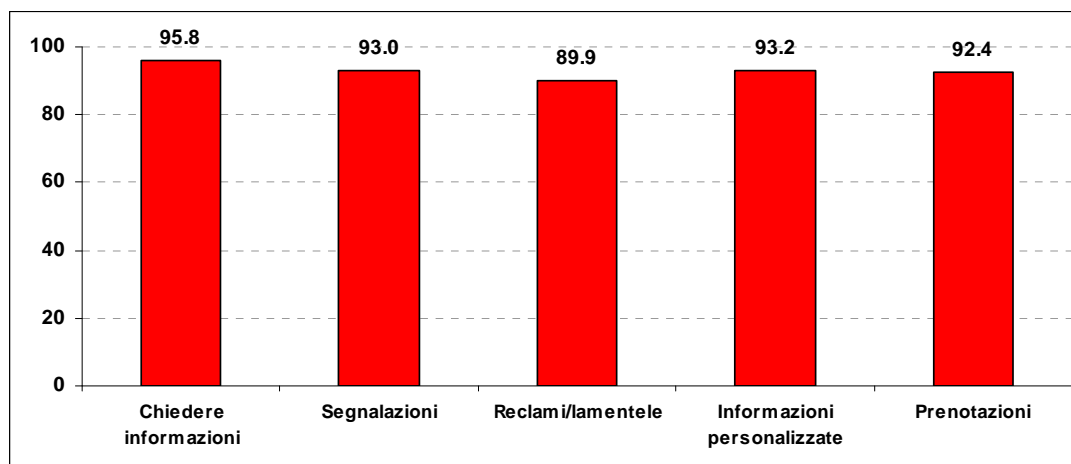
Un altro aspetto sondato fra gli utenti del Contact Center riguarda la qualità delle informazioni ricevute. Si è osservato che il 69,0% ritiene che le informazioni siano complete e consistenti, il 25,9% affidabili e solo il 2,8% le ha giudicate talvolta contraddittorie (cfr. Grafico 11).

Grafico 11 - Qualità delle informazioni ricevute.

Sempre in merito alla qualità delle informazioni ricevute, alla quasi totalità degli intervistati (97,4%) non è mai capitato di verificare, attraverso altri canali, la correttezza delle indicazioni degli operatori del Contact Center (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (95,8%), segnalazioni (93,0%), reclami e lamentele (89,9%), informazioni personalizzate (93,2%) e per le prenotazioni (92,4%, cfr. Grafico 13).

Grafico 13 - Giudizio sull'utilità del Contact Center.

Agli intervistati è stato chiesto di giudicare complessivamente il Contact Center esprimendo un voto su una scala da 1 a 10. La Tabella 4 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione dei voti assegnati e si può osservare che il 93,8% ha espresso una valutazione positiva (da 6 a 10). Moda, media e mediana 1 coincidono e risultano pari a 8. Ciò significa che la valutazione che ha ottenuto il numero maggiore di osservazioni è 8; se tutti gli intervistati avessero dato lo stesso giudizio avrebbero dato 8; 8 è il valore al di sotto del quale cade la metà delle osservazioni, ovvero l'altra metà ha dato valutazioni superiori.

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

	%	% cumulata
1	1,3	1,3
2	0,2	1,5
3	0,4	1,9
4	0,6	2,5
5	3,7	6,2
6	5,5	11,7
7	16,6	28,3
8	32,7	61,0
9	18,1	79,1
10	20,9	100,0
Totale	100,0	-

Moda: la moda è la modalità caratterizzata dalla massima frequenza, ovvero è il valore che compare più frequentemente.

Media: la media è un singolo valore numerico che descrive sinteticamente un insieme di dati. La media aritmetica è calcolata come somma dei valori diviso il numero di osservazioni.

Mediana: la mediana è la modalità che, nella successione ordinata dei valori, occupa la posizione centrale, ovvero che è preceduto e seguito dal 50% dei valori osservati.

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 17,6% ha ritenuto opportuno rispondere a questa domanda e la Tabella 5 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di suggerimenti ricevute. Il 37,1% ritiene utile incrementare l'efficacia degli interventi, il 22,8% un'eventuale estensione del servizio, il 15,6% potenziare la competenza degli operatori.

Tabella 5 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio.

	%
incrementare l'efficacia	37,1
migliorare la tempistica delle pratiche	10,2
feedback per i reclami o l'esecuzione della pratica	11,4
potenziare la competenza degli operatori	15,6
estensione del servizio	22,8
ritiene il servizio superfluo	0,6
altro	2,4
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

Voto 1-10

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
Internet	388	38,8
quotidiani	42	4,2
radio	2	0,2
manifesti/locandine	77	7,7
pannelli informativi stradali	48	4,8
amici/conoscenti	216	21,6
altro	23	2,3
comune	33	3,3
elenco telefonico	53	5,3
non ricorda	9	0,9
verbale multa	89	8,9
vigili urbani	20	2,0
Totale	1.000	100,0

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

	N	%
almeno 1 volta a settimana	38	4,3
almeno una volta al mese	133	14,9
meno di 1 volta al mese	719	80,8
Totale	890	100,0

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

	N	%
minima	486	48,6
accettabile	466	46,6
un po' troppo lunga	34	3,4
eccessiva	14	1,4
Totale	1.000	100,0

Tabella 9 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
ottimo	535	53,5
buono	420	42,0
sufficiente	30	3,0
insufficiente	15	1,5
Totale	1.000	100,0

Tabella I0- Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
ottimo	527	52,7
buono	426	42,6
sufficiente	31	3,1
insufficiente	16	1,6
Totale	1.000	100,0

Tabella I1- Valutazione operatori telefonici: professionalità.

	N	%
ottimo	518	51,8
buono	413	41,3
sufficiente	48	4,8
insufficiente	21	2,1
Totale	1.000	100,0

Tabella I2- L'operatore ha cercato di comprendere il problema.

	N	%
ha individuato subito il problema	819	81,9
quasi sempre	152	15,2
a volte	18	1,8
mai	11	1,1
Totale	1.000	100,0

Tabella I3 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori.

	N	%
sempre	957	95,7
quasi sempre	36	3,6
a volte	3	0,3
mai	4	0,4
Totale	1.000	100,0

Tabella I4 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori: se NO o A VOLTE, perché?

	N	%
risposte generiche	2	28,6
linguaggio troppo tecnico	-	-
linguaggio confidenziale e non pertinente	-	-
altro	5	71,4

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

	N	%
alla prima richiesta	823	82,3
ho dovuto chiamare più volte	115	11,5
sono stato richiamato dall'ufficio competente	35	3,5
no	27	2,7
Totale	1.000	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	23	65,7
no	9	25,7
parzialmente	3	8,6
Totale	35	100,0

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

	N	%
mai	87	75,7
qualche volta	25	21,7
sempre	3	2,6
Totale	115	100,0

Tabella 18 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
complete e consistenti	690	69,0
affidabili	259	25,9
talvolta contraddittorie	28	2,8
n.r.	23	2,3
Totale	1.000	100,0

Tabella 19 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
mai	974	97,4
qualche volta	12	1,2
quasi sempre	1	0,1
sempre	-	-
n.r.	13	1,3
Totale	1.000	100,0

Tabella 20 - Utilità del Contact Center.

		N	%
Chiedere informazioni	si	958	95,8
	no	42	4,2
	Totale	1.000	100,0
Segnalazioni	si	930	93,0
	no	70	7,0
	Totale	1.000	100,0
Reclami/lamentele	si	899	89,9
	no	101	10,1
	Totale	1.000	100,0
Informazioni personalizzate	si	932	93,2
	no	68	6,8
	Totale	1.000	100,0
Prenotazioni	si	924	92,4
	no	76	7,6
	Totale	1.000	100,0

Tabella 21 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
1	13	1.3	1.3
2	2	0.2	1.5
3	4	0.4	1.9
4	6	0.6	2.5
5	37	3.7	6.2
6	55	5.5	11.7
7	166	16.6	28.3
8	327	32.7	61.0
9	181	18.1	79.1
10	209	20.9	100.0
Totale	1,000	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

con la collaborazione di

Paolo Campigli

L'indagine è stata realizzata da



Sistema Statistico Nazionale

Comune di Firenze

Ufficio Comunale di Statistica

Direzione Sistemi Informativi

Direttore Riccardo Innocenti

Servizio Statistica e toponomastica

Posizione Organizzativa Statistica

Gianni Dugheri

A cura di

Marco Colpo, Francesca Crescioli

Programmazione e supervisione CATI

Francesca Crescioli, Stefano Poli

Rilevatori

Elisabetta D'Agostino

Laura Mascolo

Lucia Matteoli

Beatrice Petri

Matteo Vannetti

Tommaso Vignoli