

LINEA
COMUNE



Indagine di
citizen satisfaction
sul servizio di
Contact Center 055055

Marzo 2018

Sommario

| | |
|--------------------------------|----|
| Premessa..... | 3 |
| In sintesi | 5 |
| Descrizione dell'indagine..... | 5 |
| I risultati | 11 |
| Appendice..... | 23 |

Premessa

Linea Comune S.p.A. 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, l'Unione Montana dei Comuni del Mugello, l'Unione di Comuni Valdarno e Valdisieve, il Comune di Bagno a Ripoli, il Comune di Campi Bisenzio, il Comune di Fiesole, il Comune di Scandicci, il Comune di Sesto Fiorentino e l'Unione dei Comuni del Chianti Fiorentino.

Linea Comune supporta gli Enti soci nella realizzazione ed erogazione di servizi a cittadini, professionisti e imprese in modalità multicanale (web, telefono, applicazioni 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, Sesto Fiorentino e da gennaio 2017 anche per l'Unione dei Comuni del Chianti (Barberino Val d'Elsa, San Casciano Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa).

Si tratta di un servizio multiente, unificato per il territorio fiorentino, che costituisce ormai da 13 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 330.000 contatti l'anno. Nel 91% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Da novembre 2017 il contact center informa e supporta i cittadini anche attraverso il canale di web chat, presente nel portale dei servizi degli Enti aderenti al contact center ed attivo h 24.

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.

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 di Linea Comune.

L'indagine di *citizen satisfaction*, commissionata annualmente da Linea Comune, 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 Linea Comune 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:

- I canali principali tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (39,3%), le multe/verbali (29,4%) e gli amici/conoscenti (17,5%).
- L'87,7% degli utenti ha usufruito del servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti l'intervista, il 9,0% almeno una volta al mese e il restante 3,3% almeno una volta a settimana.
- Il 59,9% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 32,3% minima, il 5,6% un po' troppo lunga e solamente il 2,2% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono quasi totalmente positivi, con percentuali di soddisfazione intorno al 90,0%.
- Nel 78,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 13,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,9% a volte e solamente nell'1,8% non sono riusciti a capire la richiesta dell'utente.
- Il 93,6% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 5,4% quasi sempre, lo 0,3% a volte e lo 0,7% non lo ha valutato positivamente.
- Il 75,2% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava, mentre il 14,4% ha dovuto telefonare più volte, il 6,0% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,4% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 66,7% degli utenti ritiene che le informazioni ricevute siano complete e consistenti, il 24,6% affidabili mentre l'8,7% le ha giudicate talvolta contraddittorie.
- La quasi totalità degli intervistati (94,9%) 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 (93,2%), per segnalazioni (89,6%), per reclami e lamentele (84,0%), per informazioni personalizzate (76,7%) e per le prenotazioni (64,3%).
- L'81,5% degli utenti ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto.

Descrizione dell'indagine

Obbiettivi

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 l'indagine del 2013, 2015 e 2016, 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 un dato molto interessante, ovvero che la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta.

Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da Scenari s.r.l., dall'11 al 20 dicembre 2017, 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.

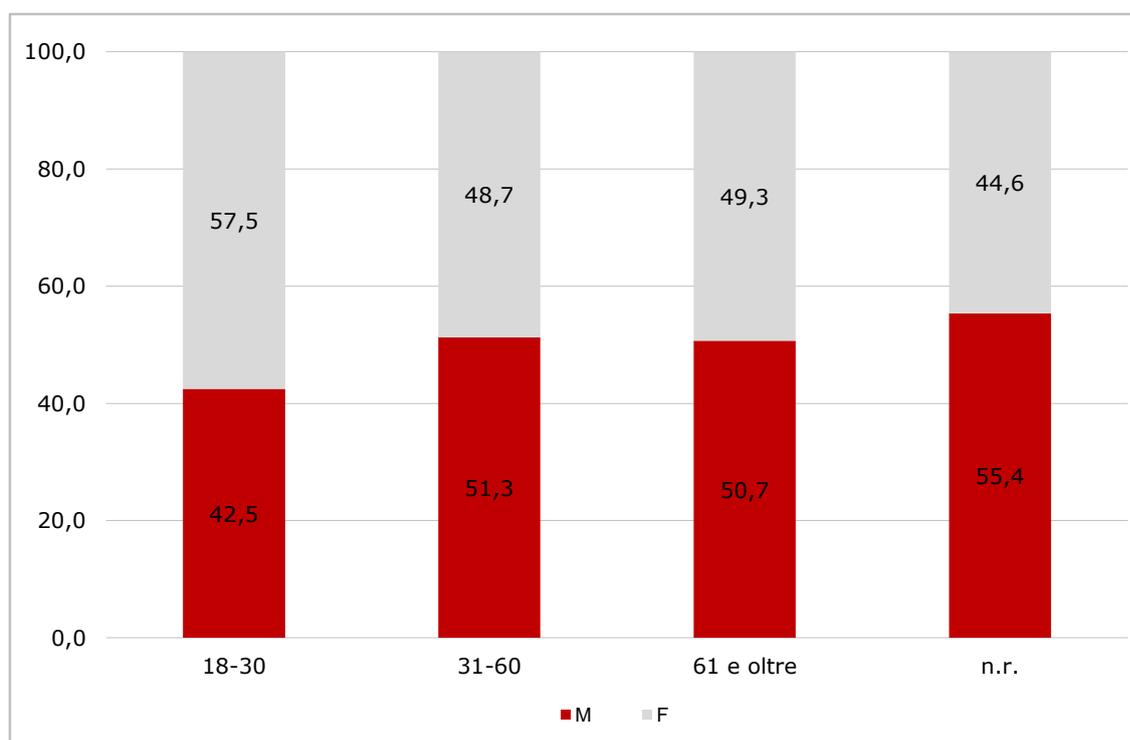
La lista degli utenti da intervistare è stata fornita da Linea Comune: era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 non oltre 7 mesi precedenti l'indagine e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto.

Sono state effettuate 1.000 interviste telefoniche, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche della popolazione intervistata. La popolazione intervistata è composta per il 49,0% da femmine e per il 51,0% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe “31-60 anni” (62,0%), il 28,4% alla classe “61 anni e oltre” e il 4,0% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 5,6%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che la percentuale di femmine è maggiore di quella dei maschi solo per la classe giovanile 18-30 anni (cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età

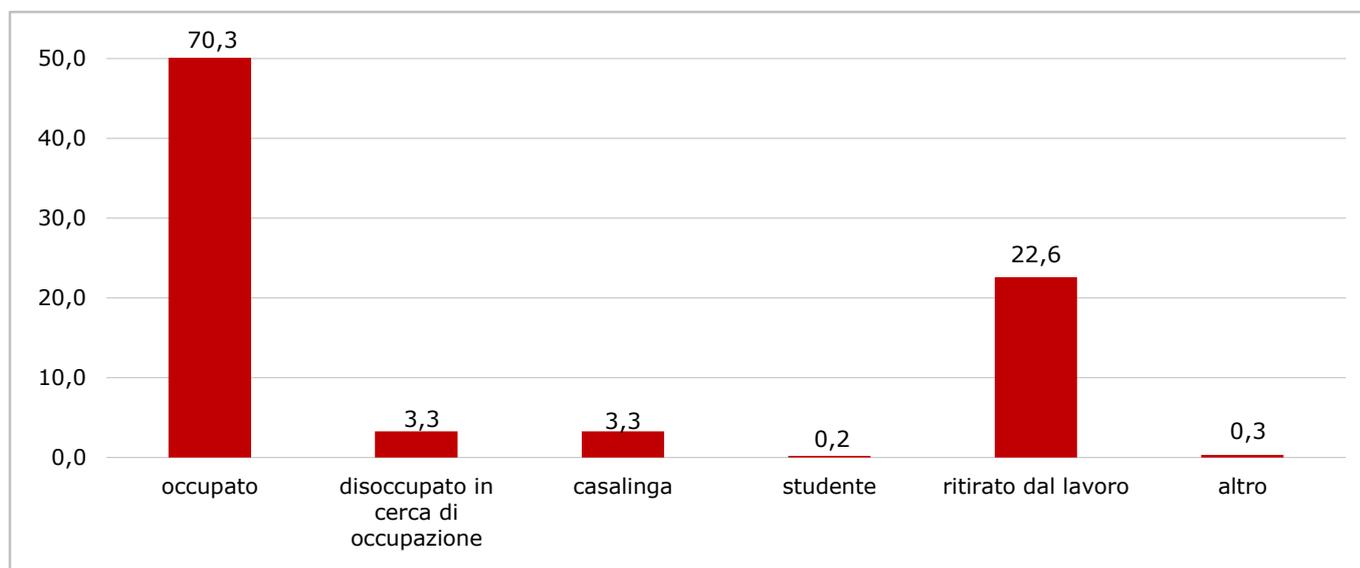


Il 26,0% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 50,8% è diplomato, il 15,8% ha la licenza media inferiore e l'1,7% il titolo elementare. La tabella I riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

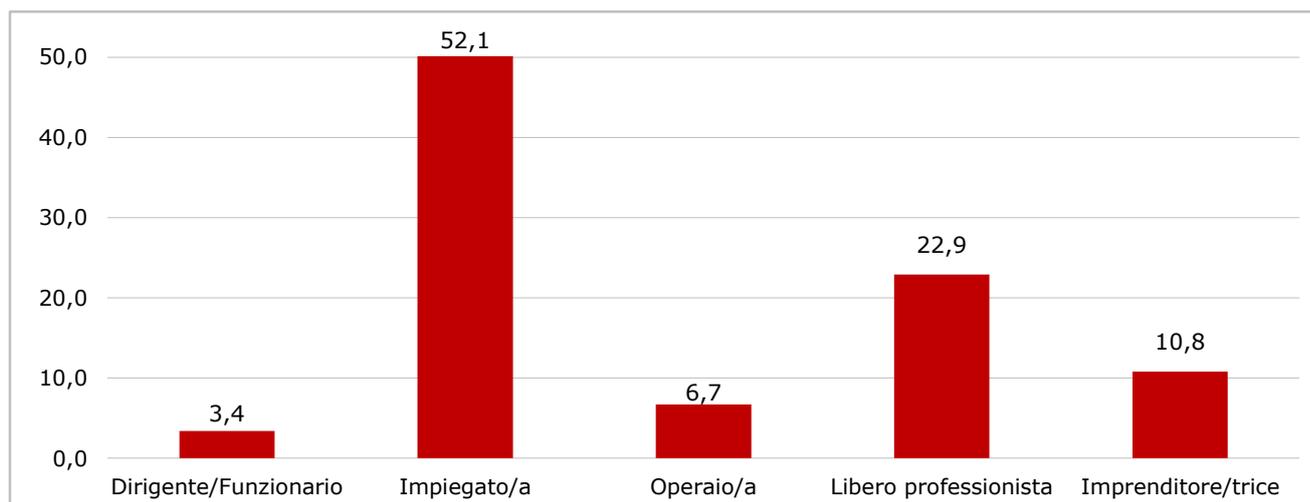
Tabella I - Distribuzione per genere e fascia di età del titolo di studio (percentuali di colonna)

| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | N.R | Totale |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Diploma di Laurea | 25,3 | 26,7 | 40,0 | 30,6 | 18,0 | 5,4 | 26,0 |
| Diploma di scuola superiore | 49,0 | 52,7 | 50,0 | 56,5 | 46,1 | 12,5 | 50,8 |
| Licenza Media Inferiore | 16,7 | 14,9 | 7,5 | 11,0 | 29,6 | 5,4 | 15,8 |
| Licenza Elementare | 2,2 | 1,2 | 0,0 | 0,5 | 4,9 | 0,0 | 1,7 |
| N.R | 6,9 | 4,5 | 2,5 | 1,5 | 1,4 | 76,8 | 5,7 |
| | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

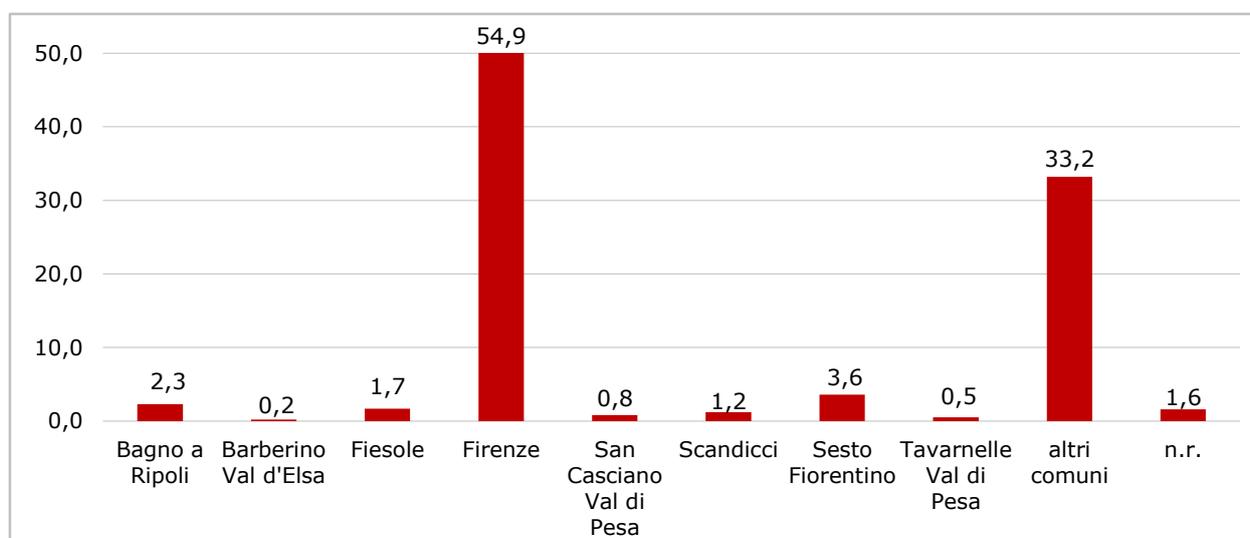
In merito alla condizione occupazionale il 70,3% degli intervistati si dichiara occupato, il 3,3% casalinga, il 3,3% in cerca di occupazione, lo 0,2% studente e il 22,6% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale

Oltre la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (52,1%); il 6,7% lavora come operaio, mentre il 22,9% lavora come libero professionista cui si aggiunge il 10,8% di lavoratori autonomi (cfr. Grafico 3).

Grafico 3 – Posizione nella professione.

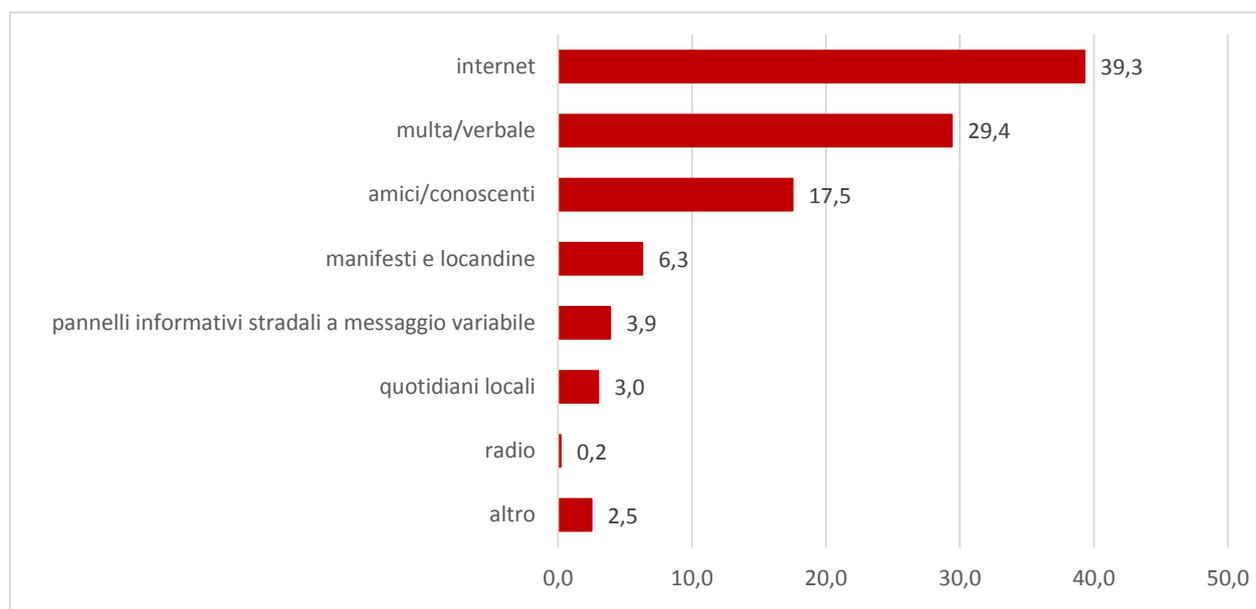
Nell'ambito delle caratteristiche personali è stato richiesto all'intervistato di indicare il comune di residenza: sono stati esplicitati i comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo mentre coloro che hanno chiamato da un altro comune sono raggruppati nella modalità 'altri comuni'. Risulta che più della metà degli intervistati risiede a Firenze (54,9%), il 3,6% a Sesto Fiorentino, il 2,3% a Bagno a Ripoli, l'1,7% a Fiesole, l'1,2% a Scandicci, il 33,2% risiede in un comune in cui il servizio non è gestito da Linea Comune e l'1,6% ha preferito non rispondere (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. Il canale principale attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (39,3%), seguito da multi/verbale (29,4%) e da amici e conoscenti (17,5%). Seguono manifesti e locandine (6,3%), pannelli informativi stradali a messaggio variabile (3,9%) e quotidiani locali (3,0%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2016 si nota che internet rimane il canale principale attraverso il quale gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, in aumento di 10,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente; in calo manifesti e locandine (-7,2%) e quotidiani locali (-4,9%).

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



Indipendentemente dal genere del rispondente si nota che i canali principali attraverso cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 39,6%, femmine 39,0%), multi/verbali (maschi 31,2%, femmine 27,6%) e amici e conoscenti (maschi 15,9%, femmine 19,2%).

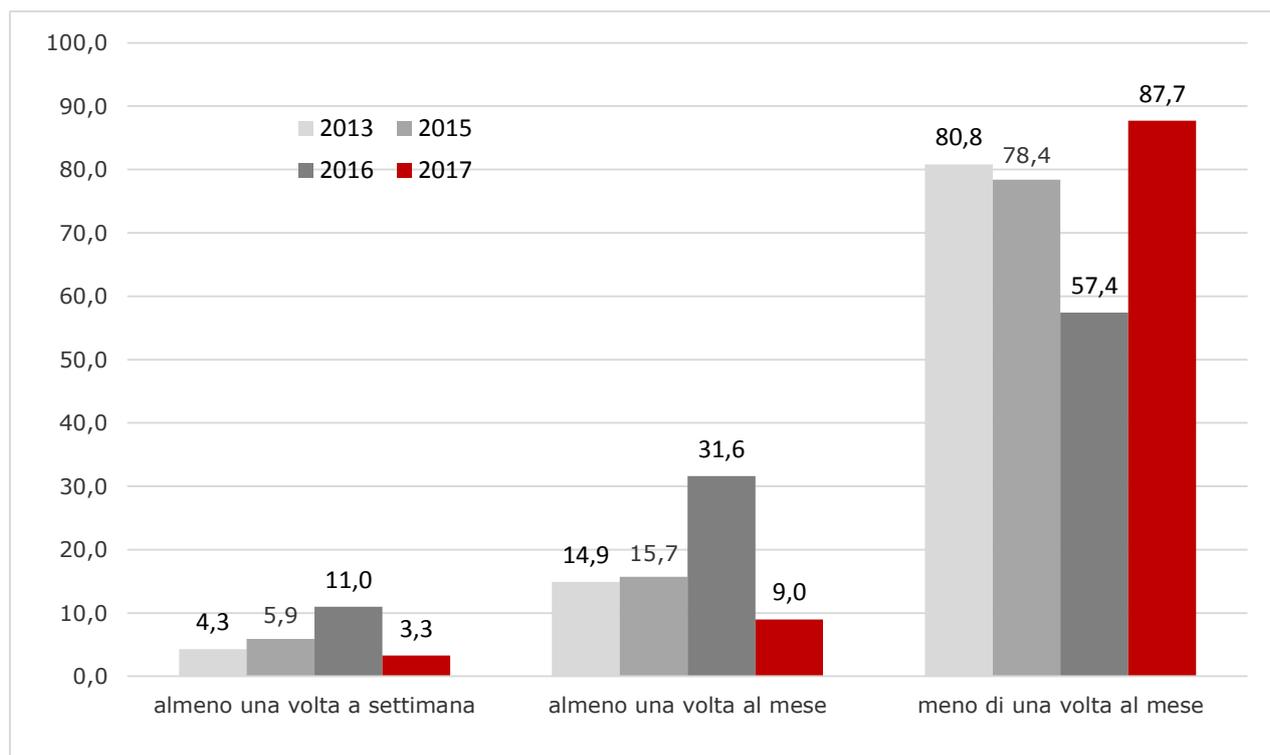
Dalla tabella 2 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) i canali internet e multa/verbale raggiungono quote superiori alla media (44,7% e 45,8% rispettivamente contro la media del 39,3% per internet e 38,3% e 31,7% contro la media del 29,4% per multa/verbale) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (28,2% contro 17,5% di media).

Tabella 2 - Canali tramite cui gli utenti hanno conosciuto il Contact Center, per genere e fascia di età (percentuali di colonna)

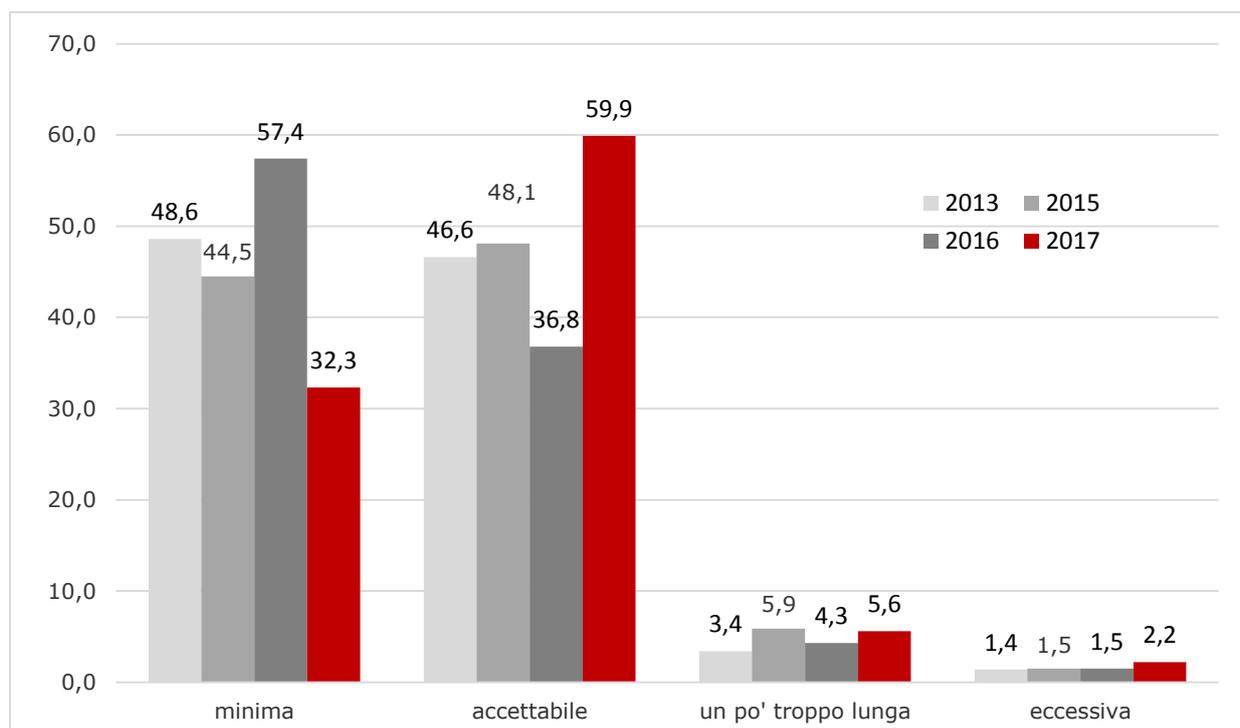
| | M | F | 18-30 | 31-60 | 61+ | Totale |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| internet | 39,6 | 39,0 | 44,7 | 45,8 | 23,8 | 39,3 |
| multa/verbale | 31,2 | 27,6 | 38,3 | 31,7 | 22,8 | 29,4 |
| amici conoscenti | 15,9 | 19,2 | 10,6 | 13,2 | 28,2 | 17,5 |
| manifesti e locandine | 5,9 | 6,7 | 4,3 | 4,9 | 9,9 | 6,3 |
| quotidiani locali | 3,1 | 2,9 | 0,0 | 2,1 | 5,4 | 3,0 |
| pannelli informativi stradali a messaggio variabile | 3,5 | 4,3 | 2,1 | 2,9 | 6,5 | 3,9 |
| altro | 2,4 | 3,1 | 0,0 | 1,2 | 6,5 | 2,7 |
| 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 all'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. La maggior parte dei rispondenti, pari all' 87,7%, ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 9,0% almeno una volta al mese, mentre il restante 3,3% almeno una volta a settimana.

Confrontando i risultati ottenuti con le indagini precedenti si osserva un ritorno ai valori del 2013 e 2015 con un notevole incremento della percentuale di chi ha utilizzato il servizio meno di una volta al mese (+30,3% rispetto al 2016) a scapito delle frequenze più elevate (cfr. Grafico 6).

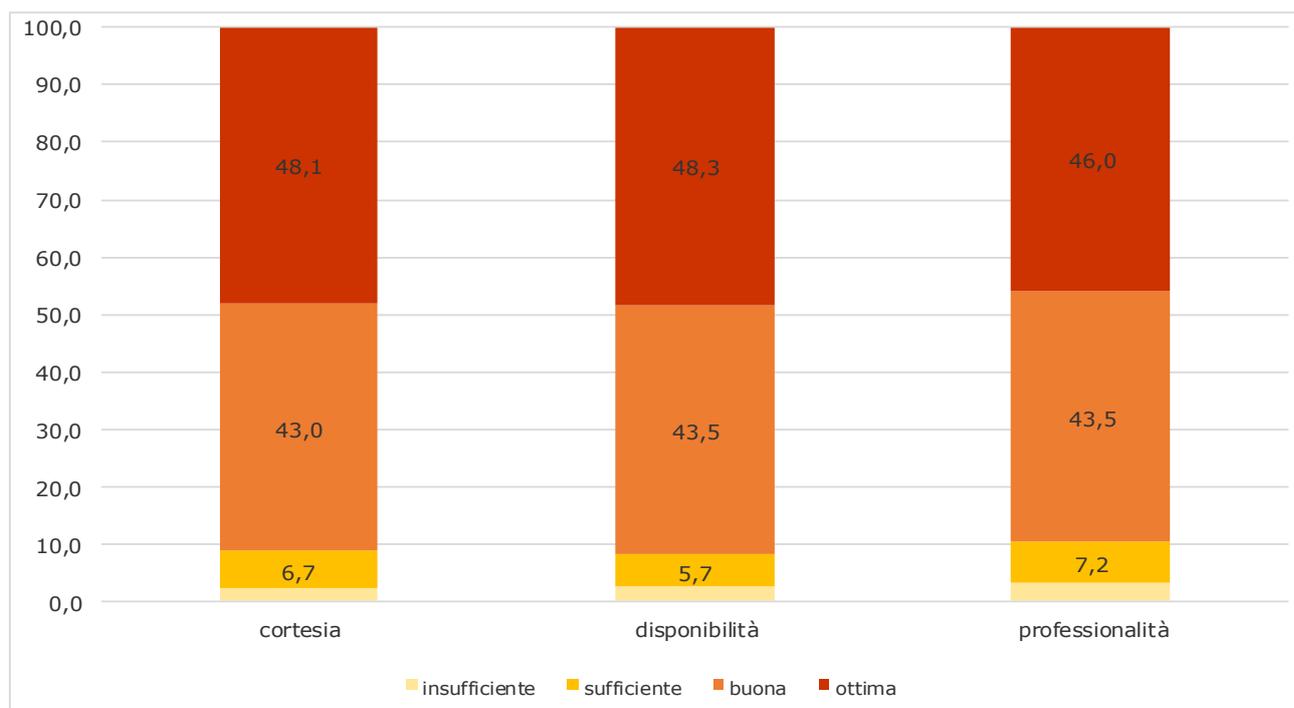
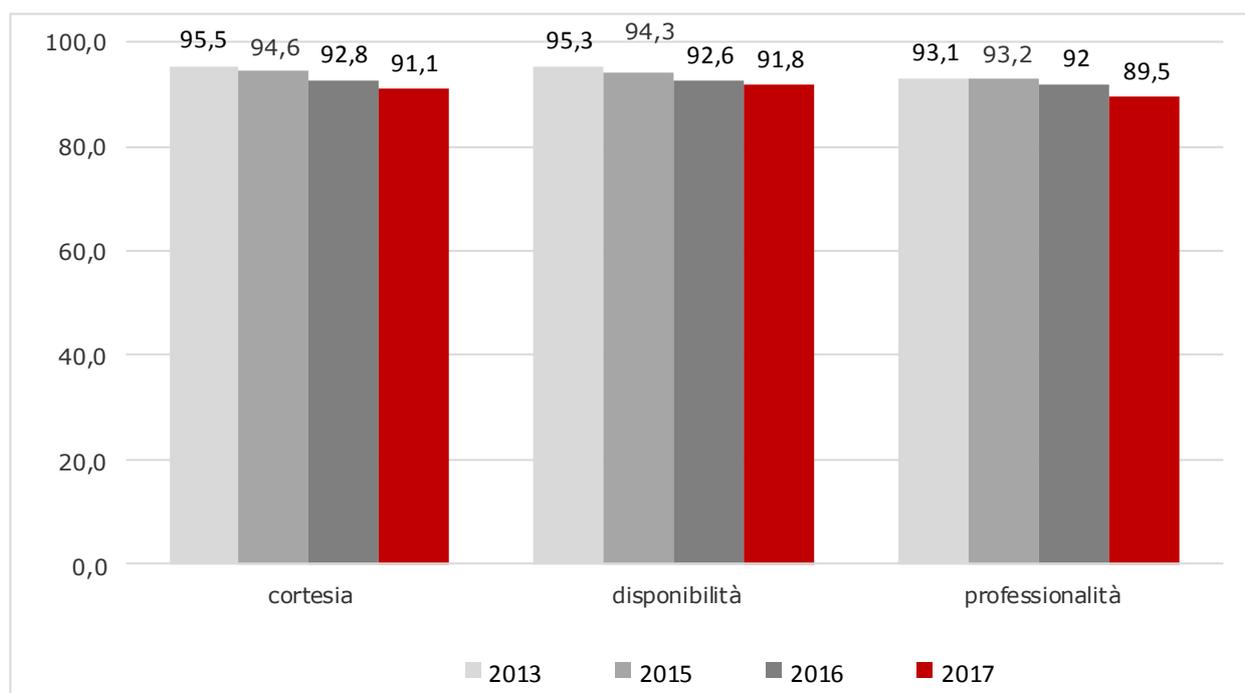
Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2013, 2015, 2016 e 2017)

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, poco meno di 1/3 degli intervistati (32,3%) ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 59,9% accettabile, il 5,6% un po' troppo lungo e il 2,2% eccessivo (cfr Grafico 7). Nell'insieme la situazione è un po' peggiorata rispetto al passato ma comunque molto buona.

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2013, 2015, 2016 e 2017)

L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione 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 incaricato della telefonata.

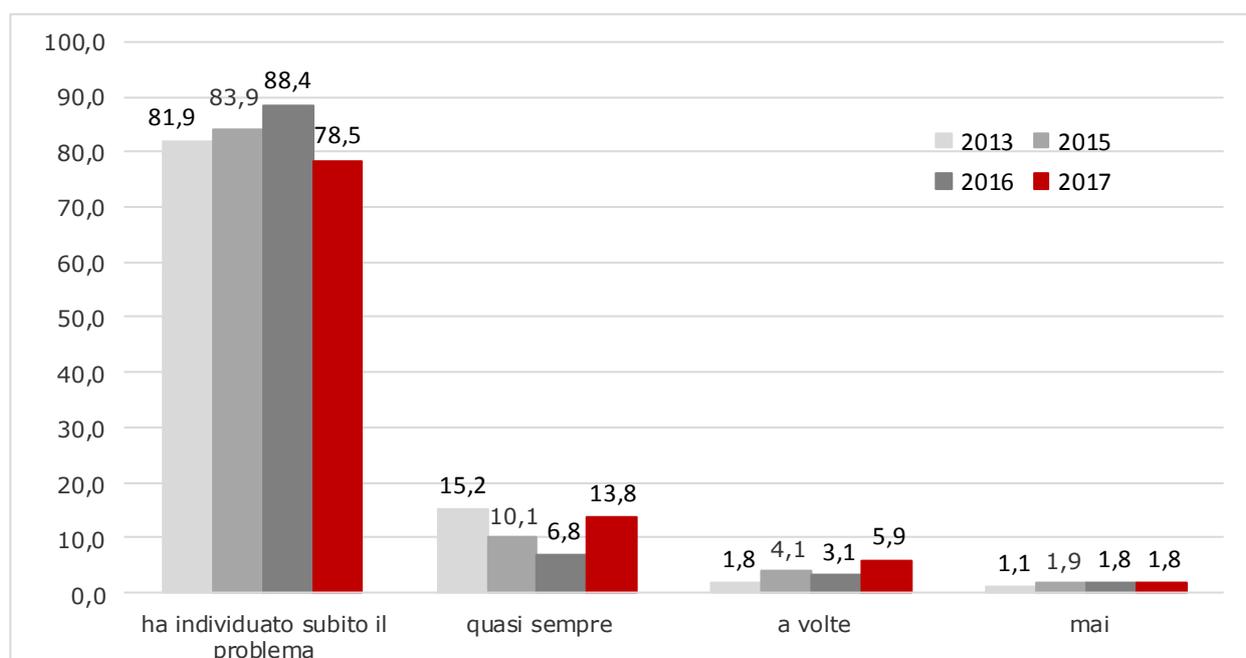
Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono circa il 90% delle preferenze per tutte le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 8). Le valutazioni positive risultano in leggero calo rispetto agli anni precedenti (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori**Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2013, 2015, 2016 e 2017)**

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 78,5% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 13,8% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 5,9% a volte, e solamente per il restante 1,8% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). Rispetto al 2016 si osserva maggiore difficoltà nell'individuare immediatamente il problema da parte degli operatori mentre aumentano le percentuali dei casi in cui è stato necessario porre domande per comprendere meglio il problema (13,8% quasi sempre e 5,9% a volte).

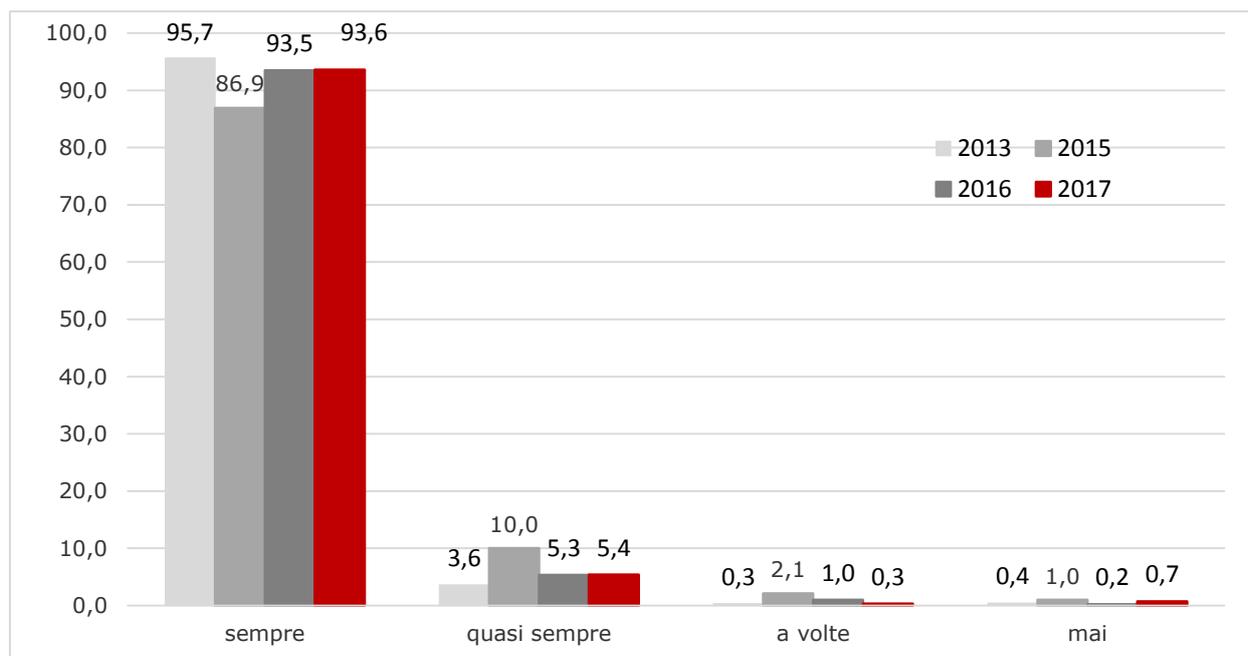
Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2013, 2015, 2016 e 2017)



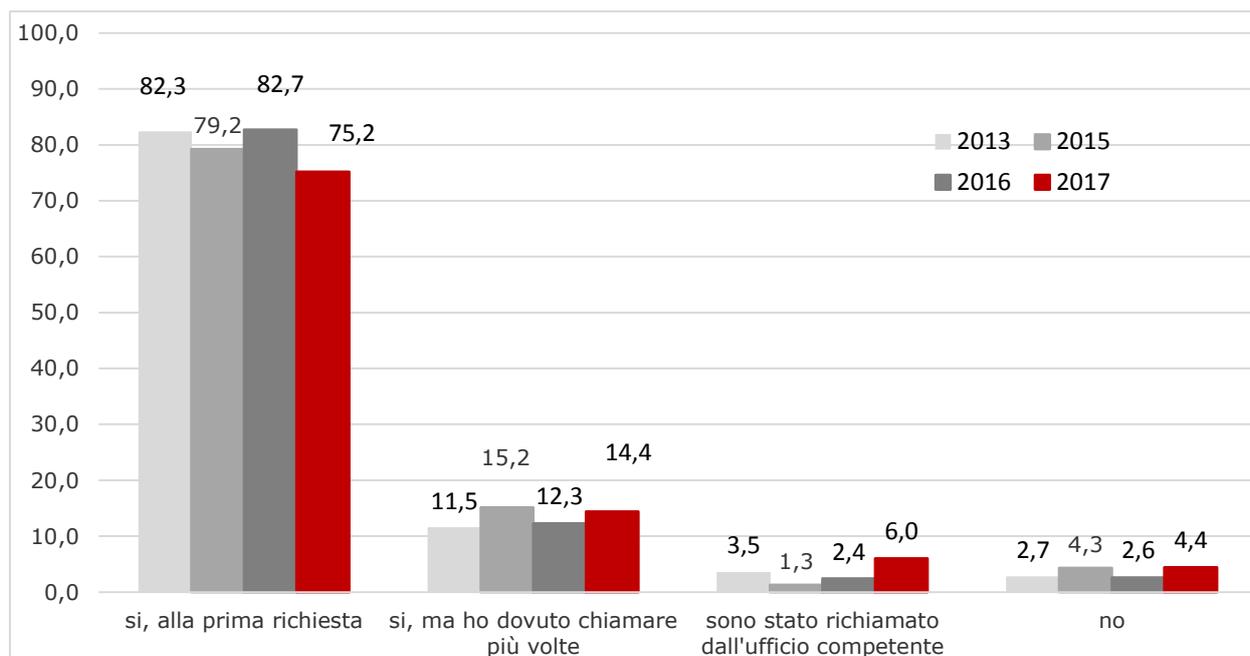
Un altro aspetto che è stato richiesto di valutare è quello dell'utilizzo di un linguaggio efficace e comprensibile da parte dell'operatore. Agli intervistati è stato chiesto di valutare se il linguaggio utilizzato dagli operatori rispettasse queste caratteristiche. Il 93,6% dei rispondenti ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 5,4% quasi sempre, lo 0,3% a volte e solo lo 0,7% non ha valutato positivamente tale aspetto (cfr. Grafico 6). Coloro che hanno risposto "a volte" oppure "mai" hanno motivato il loro giudizio negativo principalmente attribuendo eccessiva genericità alle risposte ricevute.

Osservando il confronto riportato nel grafico 10 è possibile osservare che la valutazione del linguaggio è invariata rispetto all'indagine del 2016.

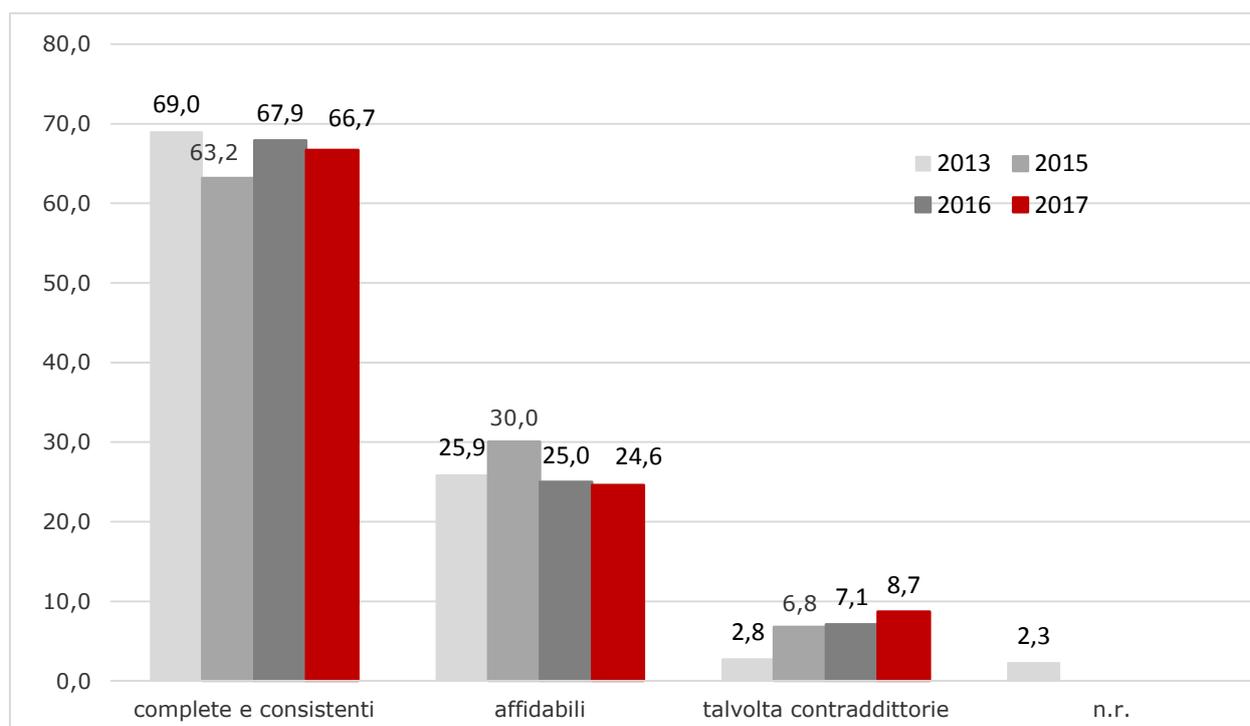
Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori Anni 2013, 2015, 2016 e 2017.



Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center del Comune di Firenze l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 75,2% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 14,4% di aver dovuto chiamare più volte, il 6,0% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 4,4% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. I risultati emersi sono complessivamente positivi anche se in leggero peggioramento rispetto al 2016: si evidenzia una diminuzione di 7,5 punti percentuali per le risposte immediate, e un aumento dei casi in cui è stato necessario che l'utente richiamasse il Contact Center (+2,1%) o fosse richiamato dall'ufficio competente (+3,6%). In lieve aumento anche i casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (+1,8% - cfr. Grafico 11). Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 75,0% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 6,7% solo parzialmente e il restante 18,3% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 66,7% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 25,7% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e il 7,6% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

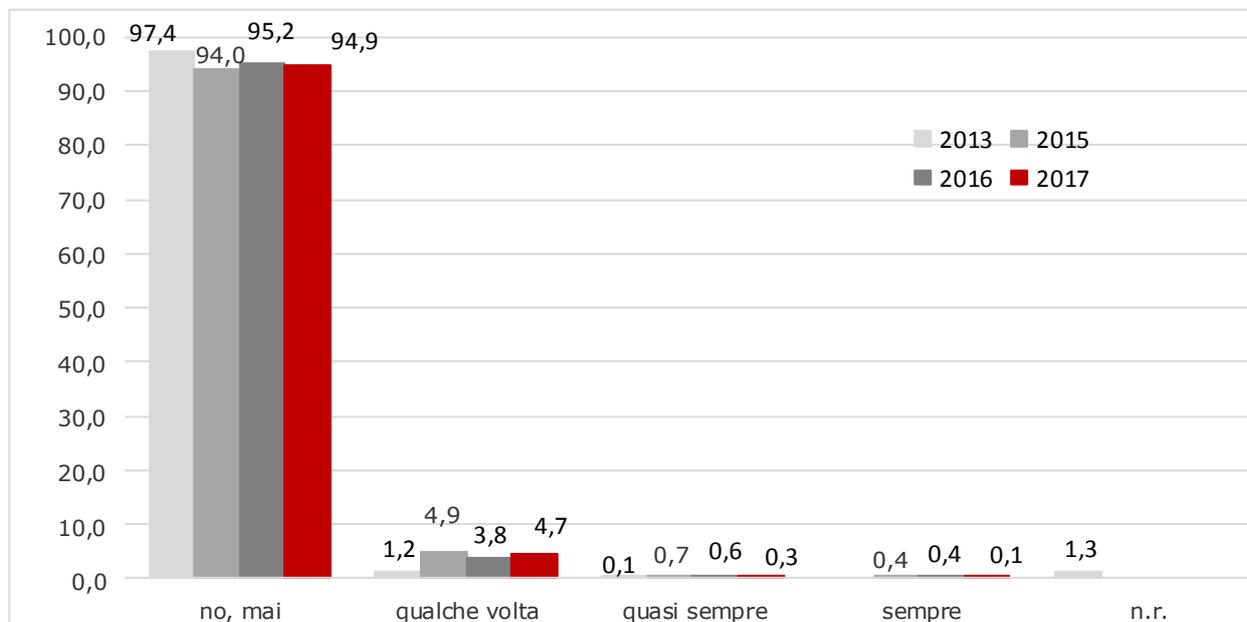
Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2013, 2015, 2016 e 2017)

Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 66,7% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 24,6% le ritiene affidabili, mentre l'8,7% le ritiene talvolta contraddittorie. La qualità delle informazioni si conferma molto buona nonostante sia da tenere sotto controllo il progressivo se pur minimo aumento delle informazioni contraddittorie (cfr. Grafico 12).

Grafico 12- Qualità delle informazioni ricevute (2013, 2015, 2016 e 2017)

Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle indicazioni fornite dagli operatori. La grande maggioranza, rappresentata dal 94,9% degli intervistati, ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni. Questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nelle precedenti occasioni d'indagine (cfr. Grafico 13).

Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2013, 2015, 2016 e 2017)

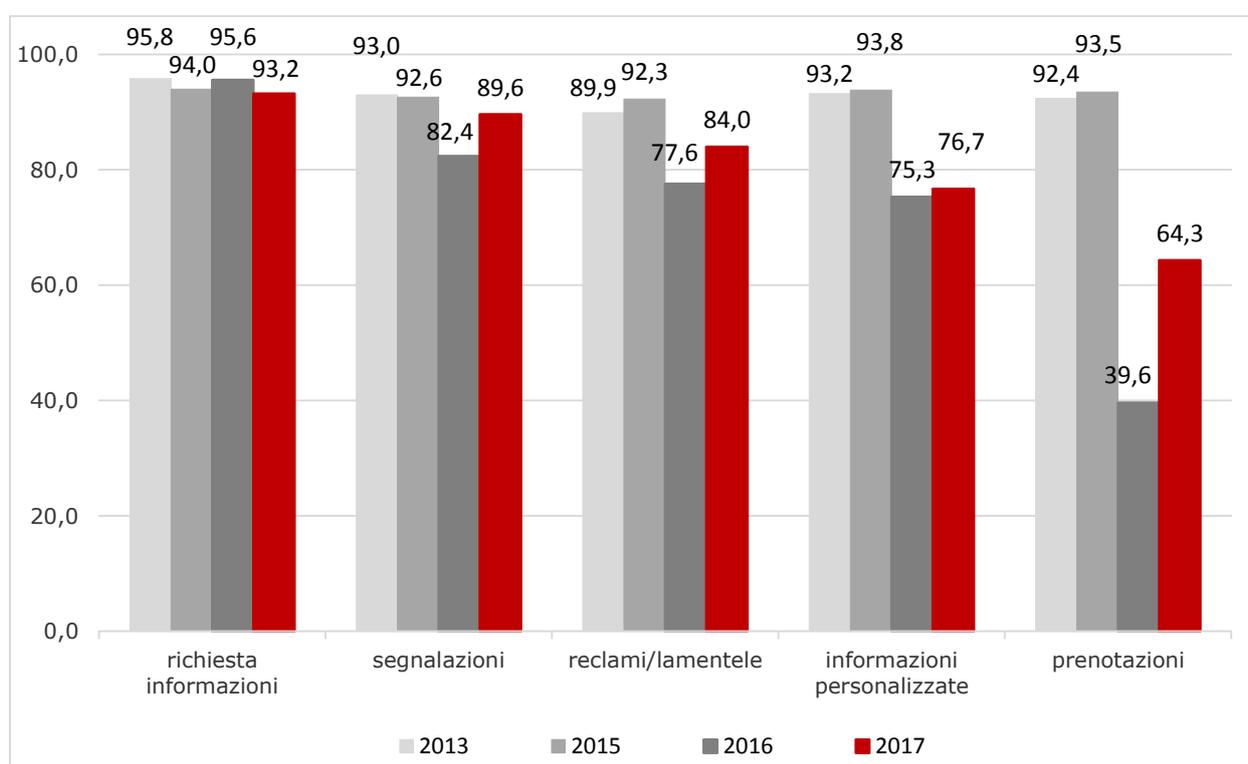


Valutazione complessiva

Complessivamente gli utenti intervistati in questa indagine risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (93,2%), per effettuare segnalazioni (89,6%), per inoltrare reclami e lamentele (84,0%), per richiedere informazioni personalizzate (76,7%) e per prendere prenotazioni (64,3%).

Osservando il grafico 14, che mette a disposizione il confronto dei risultati ottenuti nei differenti anni, si nota che ad eccezione della “richiesta di informazione” la percezione di utilità è tornata a crescere per ogni aspetto presentato e in particolare per l’aspetto “effettuare prenotazioni” che nel 2016 era sceso sotto il 40,0%.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2013, 2015, 2016 e 2017)



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 3 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l’81,5% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Tabella 3 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate)

| | % | % cumulata |
|---------------|-------|------------|
| Ottimo | 32,8 | 32,8 |
| Buono | 48,7 | 81,5 |
| Sufficiente | 11,2 | 92,7 |
| Insufficiente | 7,3 | 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. Il 26,8% degli intervistati ha fornito il proprio suggerimento e la Tabella 4 mostra la distribuzione percentuale delle tipologie di suggerimenti ricevute. Il 32,1% dei rispondenti ritiene che il personale debba essere più preparato per poter risolvere i quesiti posti; il 24,3% ritiene sia che sarebbe utile ricevere dei feedback a seguito della segnalazione di un problema; il 14,2% desidererebbe diminuire i tempi di attesa e ancora il 7,5% migliorare la comunicazione fra uffici.

Tabella 4 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

| | % |
|---|-------|
| Migliorare Le Competenza E La Professionalità Degli Operatori | 32,1 |
| Ricevere Dei Feedback A Seguito Della Segnalazione Del Problema | 24,3 |
| Diminuzione Dei Tempi Di Attesa | 14,2 |
| Migliorare La Comunicazione Tra Gli Uffici | 7,5 |
| Essere Più Pubblicizzato | 5,2 |
| Più Operatori | 4,5 |
| Aumentare Le Fasce Orarie | 4,1 |
| Creare Uno Sportello Fisico | 2,6 |
| Operatori Italiani | 1,5 |
| Ampliare Le Funzioni Offerte | 1,1 |
| Avere Un Servizio On Line | 1,1 |
| Eliminare Il Servizio perchè Non Serve A Nulla | 0,4 |
| Fornire Consulenza Legale | 0,4 |
| Migliorare Il Suono Delle Telefonate | 0,4 |
| Più Collegamenti Con Altri Servizi Del Territorio | 0,4 |
| 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

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

12. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

| | N | % |
|---|-----|------|
| Internet | 393 | 39,3 |
| Multa/verbale | 294 | 29,4 |
| Amici/conoscenti | 175 | 17,5 |
| Manifesti e Locandine | 63 | 6,3 |
| Quotidiani Locali | 30 | 3,0 |
| Pannelli informativi stradali a messaggio variabile | 39 | 3,9 |
| Altro | 25 | 2,5 |

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

| | N | % |
|------------------------------|------|-------|
| Meno di una volta al mese | 877 | 87,7 |
| Almeno una volta al mese | 90 | 9,0 |
| Almeno una volta a settimana | 33 | 3,3 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

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

| | N | % |
|---------------------|------|-------|
| Minima | 323 | 32,3 |
| Accettabile | 599 | 59,9 |
| Un po' troppo lunga | 56 | 5,6 |
| Eccessiva | 22 | 2,2 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

| | N | % |
|---------------|------|-------|
| Ottima | 481 | 48,1 |
| Buona | 430 | 43,0 |
| Sufficiente | 67 | 6,7 |
| Insufficiente | 22 | 2,2 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

| | N | % |
|---------------|-------------|--------------|
| Ottima | 483 | 48,3 |
| Buona | 435 | 43,5 |
| Sufficiente | 57 | 5,7 |
| Insufficiente | 25 | 2,5 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

| | N | % |
|---------------|-------------|--------------|
| Ottima | 460 | 46,0 |
| Buona | 435 | 43,5 |
| Sufficiente | 72 | 7,2 |
| Insufficiente | 33 | 3,3 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

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

| | N | % |
|-----------------------------------|-------------|--------------|
| Ha individuato subito il problema | 785 | 78,5 |
| Quasi Sempre | 138 | 13,8 |
| A volte | 59 | 5,9 |
| Mai | 18 | 1,8 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

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

| | N | % |
|---------------|-------------|--------------|
| Sempre | 936 | 93,6 |
| Quasi sempre | 54 | 5,4 |
| A volte | 3 | 0,3 |
| Mai | 7 | 0,7 |
| Totale | 1000 | 100,0 |

Tabella 9 - Valutazione linguaggio utilizzato dagli operatori: se NO o A VOLTE, perché?

| | N | % |
|--|-----------|--------------|
| Rispondono in modo generico | 7 | 70,0 |
| Usano un linguaggio eccessivamente tecnico | 3 | 30,0 |
| Totale | 12 | 100,0 |

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

| | N | % |
|--|-------------|---------------|
| Si, alla prima richiesta | 752 | 75,2 |
| Si, ma ho dovuto chiamare più volte | 144 | 14,4 |
| No | 44 | 4,4 |
| Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente | 60 | 6,0 |
| Totale | 1000 | 100,00 |

Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente.

| | N | % |
|---------------|-----------|--------------|
| SI | 45 | 75,0 |
| NO | 11 | 18,3 |
| Parzialmente | 4 | 6,7 |
| Totale | 60 | 100,0 |

Tabella 12 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: ha dovuto richiamare più volte.

| | N | % |
|---------------|------------|--------------|
| Mai | 96 | 66,7 |
| Qualche volta | 37 | 25,7 |
| Sempre | 11 | 7,6 |
| Totale | 144 | 100,0 |

Tabella 13 - Qualità delle informazioni ricevute.

| | N | % |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Complete e consistenti | 667 | 66,7 |
| Affidabili | 246 | 24,6 |
| Talvolta Contraddittorie | 87 | 8,7 |
| Totale | 1.000 | 100,0 |

Tabella 14 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

| | N | % |
|---------------|--------------|--------------|
| No, mai | 949 | 94,9 |
| Qualche volta | 47 | 4,7 |
| Quasi Sempre | 3 | 0,3 |
| Sempre | 1 | 0,1 |
| Totale | 1.000 | 100,0 |

Tabella 15 - Utilità del Contact Center.

| | SI | NO | Totale |
|-----------------------------|------|------|--------|
| Chiedere informazioni | 93,2 | 6,8 | 100,0 |
| Segnalazione | 89,6 | 10,4 | 100,0 |
| Reclami/ Lamentele | 84,0 | 16,0 | 100,0 |
| Informazioni Personalizzate | 76,7 | 23,3 | 100,0 |
| Prenotazioni | 64,3 | 35,7 | 100,0 |

Tabella 16 - Valutazione complessiva del Contact Center.

| | N | % | % cum. |
|---------------|-------|-------|--------|
| Ottimo | 328 | 32,8 | 32,8 |
| Buono | 487 | 48,7 | 81,5 |
| Sufficiente | 112 | 11,2 | 92,7 |
| Insufficiente | 73 | 7,3 | 100,0 |
| Totale | 1.000 | 100,0 | |

L'indagine è stata commissionata da



Linea Comune SpA

Direttore Giuseppe Mantero

Coordinamento indagine

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

Dirigente Chiara Marunti

A.P. Statistica

Gianni Dugheri

A cura di

Francesca Crescioli