COMUNE DI FIRENZE

055055_Contact Center 2024

- L'indagine è stata svolta utilizzando la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing): l'intervista, strutturata attraverso un questionario, è stata condotta telefonicamente da un intervistatore che ha gestito il colloquio, ponendo le domande e registrando le risposte sul computer.
- La lista degli utenti da intervistare è stata fornita dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart ed era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 nel 2024 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.
- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (57,6%).
- L'82,0% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 15,5% almeno una volta al mese, mentre il restante 2,5% almeno una volta a settimana.
- Il 71,3% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 14,4% minima, il 10,5% un po' troppo lunga e il 3,8% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'84,8% all'87,9%.
- Nel 44,2% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 41,4% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nell'11,4% a volte, e per il restante 3,0% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- Il 60,5% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 32,1% quasi sempre, il 6,3% a volte e l'1,1% non lo ha valutato positivamente.
- Il 60,3% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 29,3% ha dovuto telefonare più volte, il 5,6% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,8% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.

- Il 40,8% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 50,3% affidabili, mentre solo l'8,9% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Circa il 70% degli intervistati (69,2%) 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 (94,7%), per effettuare segnalazioni (72,4%), per inoltrare reclami e lamentele (63,3%), per richiedere informazioni personalizzate (68,5%) e per prendere prenotazioni (69,7%).
- La live chat è stata utilizzata dall'8,2% degli intervistati, di questi l'80,5% ne ha dato un giudizio positivo (buono o ottimo).
- L'85,2% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.

Rapporto completo ancora non disponibile