

055055_Contact Center 2025

- 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 2025 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.
- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (60,2%).
- Il 74,1% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 21,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 4,3% almeno una volta a settimana.
- Il 61,4% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 23,7% minima, il 12,9% un po' troppo lunga e il 2,1% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dal 77,4% all'86,3%.
- Nel 58,7% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 29,6% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 10,2% a volte, e per il restante 1,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- Il 61,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 33,2% quasi sempre, il 5,2% a volte e lo 0,6% non lo ha valutato positivamente.
- Il 72,1% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,8% ha dovuto telefonare più volte, il 9,2% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 3,0% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.

- Il 32,2% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 53,1% affidabili, mentre il 14,7% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Il 76,0% degli intervistati 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 (98,0%), per effettuare segnalazioni (81,6%), per richiedere informazioni personalizzate (78,5%), per prendere prenotazioni (75,0%), e per inoltrare reclami e lamentele (71,0%).
- La live chat è stata utilizzata dal 13,6% degli intervistati; di questi il 66,2% ne ha dato un giudizio positivo (buono o ottimo).
- Il 79,7% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.