

di statistica

Bollettino mensile



n.157
marzo
2024



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

<i>Presentazione</i>	5
<i>Demografia</i>	7
<i>Economia</i>	11
<i>Clima febbraio 2024</i>	15
<i>Dati territoriali</i>	21
<i>La statistica per la città</i>	
<i>Indagine di citizen satisfaction 2023 sul servizio di Contact Center 055055</i>	24

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Questo mese viene pubblicato il report sull'indagine di citizen satisfaction 2023 sul servizio di Contact Center 055055.

L'approfondimento demografico di questo mese si concentra sulla evoluzione dell'età registrata negli ultimi anni da parte dei residenti fiorentini nel loro complesso e i residenti di cittadinanza straniera.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.

La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.

Popolazione

I residenti a Firenze al 29 febbraio 2024 sono 367.530 di cui 58.902 stranieri (il 16,0% del totale). Dall'inizio del 2024 il numero di residenti è diminuito di 246 unità.

L'approfondimento demografico di questo mese si concentra sulla evoluzione dell'età registrata negli ultimi anni da parte dei residenti fiorentini nel loro complesso e i residenti di cittadinanza straniera. Come è possibile vedere dalla tabella 1, l'età media dei residenti non ha subito variazioni significative dal 2003 al 2018 mentre nel 2019 si è registrato un aumento abbastanza significativo che si è mantenuto negli anni successivi: da 46,9 anni del 2018 l'età media è passata a 47,6 del 2023.

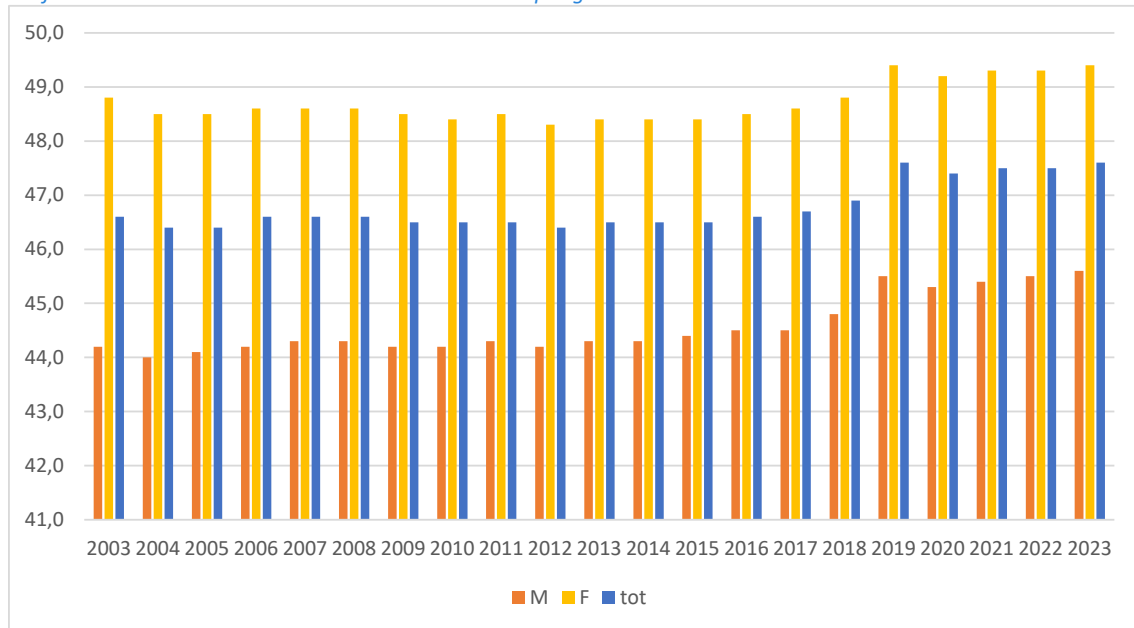
Tabella 1 – Comune di Firenze. Età media dei residenti complessivi e residenti con cittadinanza straniera per genere dal 2003 al 2023

	Residenti totali			Residenti stranieri		
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale
2003	44,2	48,8	46,6	31,4	31,7	31,6
2004	44,0	48,5	46,4	29,9	31,9	30,9
2005	44,1	48,5	46,4	30,8	32,9	31,9
2006	44,2	48,6	46,6	30,9	33,2	32,1
2007	44,3	48,6	46,6	31,2	33,6	32,4
2008	44,3	48,6	46,6	31,4	34,0	32,8
2009	44,2	48,5	46,5	31,5	34,3	33,0
2010	44,2	48,4	46,5	31,8	35,1	33,6
2011	44,3	48,5	46,5	32,1	35,2	33,8
2012	44,2	48,3	46,4	32,3	35,4	34,0
2013	44,3	48,4	46,5	32,0	35,5	33,9
2014	44,3	48,4	46,5	32,2	35,8	34,2
2015	44,4	48,4	46,5	32,7	36,2	34,6
2016	44,5	48,5	46,6	32,9	36,8	35,0
2017	44,5	48,6	46,7	33,2	37,3	35,4
2018	44,8	48,8	46,9	33,8	37,9	36,0
2019	45,5	49,4	47,6	34,8	39,0	37,1
2020	45,3	49,2	47,4	34,9	39,1	37,2
2021	45,4	49,3	47,5	35,3	39,8	37,8
2022	45,5	49,3	47,5	35,9	40,4	38,4
2023	45,6	49,4	47,6	36,4	40,9	38,8

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascun anno indicato

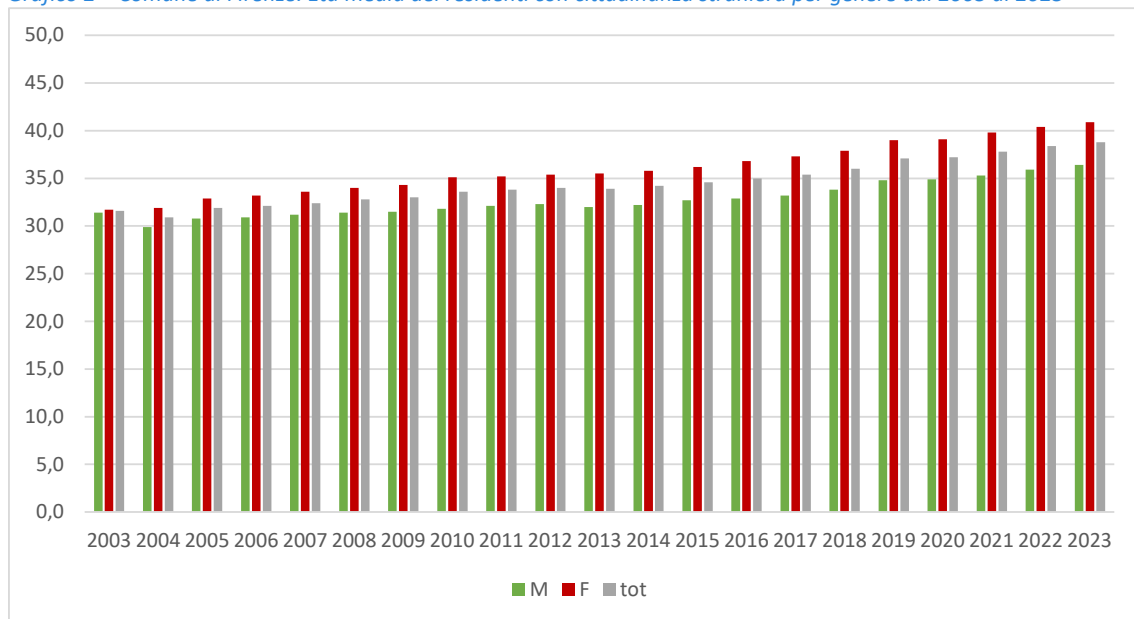
Come è noto, sono le donne ad avere un'età media più elevata: alla fine del 2023 era di 49,4 anni contro 45,6 degli uomini con una differenza di 3,8 anni in diminuzione (nel 2003 le donne avevano un'età media maggiore rispetto agli uomini di 4,6 anni).

Grafico 1 – Comune di Firenze. Età media dei residenti per genere dal 2003 al 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascun anno indicato

Grafico 2 – Comune di Firenze. Età media dei residenti con cittadinanza straniera per genere dal 2003 al 2023



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre di ciascun anno indicato

Ponendo attenzione sulla sola popolazione con cittadinanza straniera, si è assistito invece a un progressivo innalzamento dell'età media di diversi anni; gli uomini stranieri avevano un'età media nel 2003 di 31,4 anni mentre alla fine del 2023 l'età si innalza a 36,4; per le donne l'aumento è maggiore visto che passano da 31,7 nel 2003 a 40,9 nel 2023.

Così come per i residenti complessivi, anche tra i residenti stranieri è maggiore l'età media delle donne rispetto a quella degli uomini; la differenza di età è in aumento ed è passata da 0,3 anni nel 2003 a 4,5 anni nel 2023, come si può apprezzare anche dal grafico 2.

Si può immaginare che la crescita dell'età media degli stranieri possa dipendere dalla stabilizzazione nella città di Firenze di una parte consistente di essi. È noto come gli immigrati siano generalmente una componente della popolazione più giovane rispetto alla popolazione originaria; questa regola viene rispettata anche a Firenze. Tuttavia, è bene segnalare come la differenza tra l'età media degli italiani e degli stranieri sia passata negli ultimi 20 anni da 15,8 anni del 2003 a 10,5 anni del 2023.

Si analizza di seguito l'età media per le principali cittadinanze presenti a Firenze (tabella 2). Spicca l'età media dei residenti di cittadinanza georgiana¹ che è pari a 48,1 ed è di poco superiore all'età media complessiva. Sopra la soglia dei 47 anni è anche l'età media dei residenti di cittadinanza ucraina² e statunitense (rispettivamente 47,7 e 47,6).

Le cittadinanze con età più bassa sono quelle del Bangladesh con 28,2 ed Egitto con 31,0.

Tabella 2 – Comune di Firenze. Età media al 31 dicembre 2023 per le prime 15 cittadinanze per numerosità dei residenti.

Cittadinanza	Numero residenti	età media
Romania	7.276	41,7
Cina	6.345	34,7
Peru'	6.302	36,5
Albania	4.652	37,3
Filippine	4.407	42,4
Sri Lanka	2.327	38,5
Bangladesh	2.158	28,2
Marocco	1.927	36,5
Ucraina	1.500	47,7
Senegal	1.200	37,9
Georgia	1.116	48,1
India	1.082	35,0
Egitto	1.018	31,0
USA	950	47,6
Brasile	853	39,5

1 Oltre il 90,0% dei residenti con cittadinanza georgiana sono donne

2 Anche per questa cittadinanza si registra una componente femminile di circa l'80,0%

Prezzi al consumo

A febbraio inflazione in calo a Firenze. In un mese i prezzi sono diminuiti di -0,2%. In calo gli alimentari e i prodotti energetici

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di febbraio 2024 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di febbraio 2024, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	-0,9	5,1
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	1,0	2,7
Abbigliamento e calzature	6,21	-0,2	1,8
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-1,6	-10,2
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	-0,1	1,5
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	-0,1	1,4
Trasporti	15,89	1,6	2,1
Comunicazioni	2,36	-0,8	-6,5
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	0,6	0,8
Istruzione	0,94	0,0	2,2
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	-0,9	4,6
Altri beni e servizi	9,35	0,2	4,2
INDICE GENERALE	100,00	-0,2	+1,3

La variazione mensile è -0,2% mentre a gennaio era +0,8%. La variazione annuale è +1,3% mentre a gennaio era +1,4%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a febbraio 2024 sono variati di +3,5% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono diminuiti di -1,0% rispetto a febbraio 2023. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +0,8% su base annua.

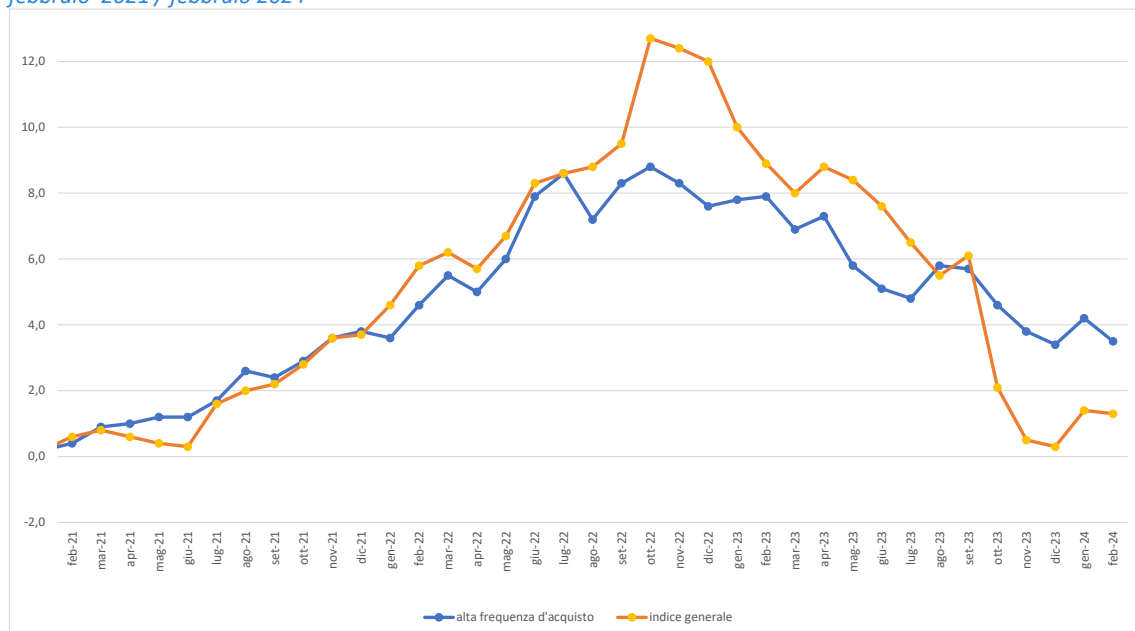
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
(gennaio 2024 e dicembre 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100))

Tipologia di prodotto	Gennaio-24/Gennaio-23	Febbraio-23/Febbraio-22
Alta frequenza	4,2	3,5
Media frequenza	-1,6	-1,0
Bassa frequenza	1,3	0,8
Indice tendenziale generale	+1,4	+1,3

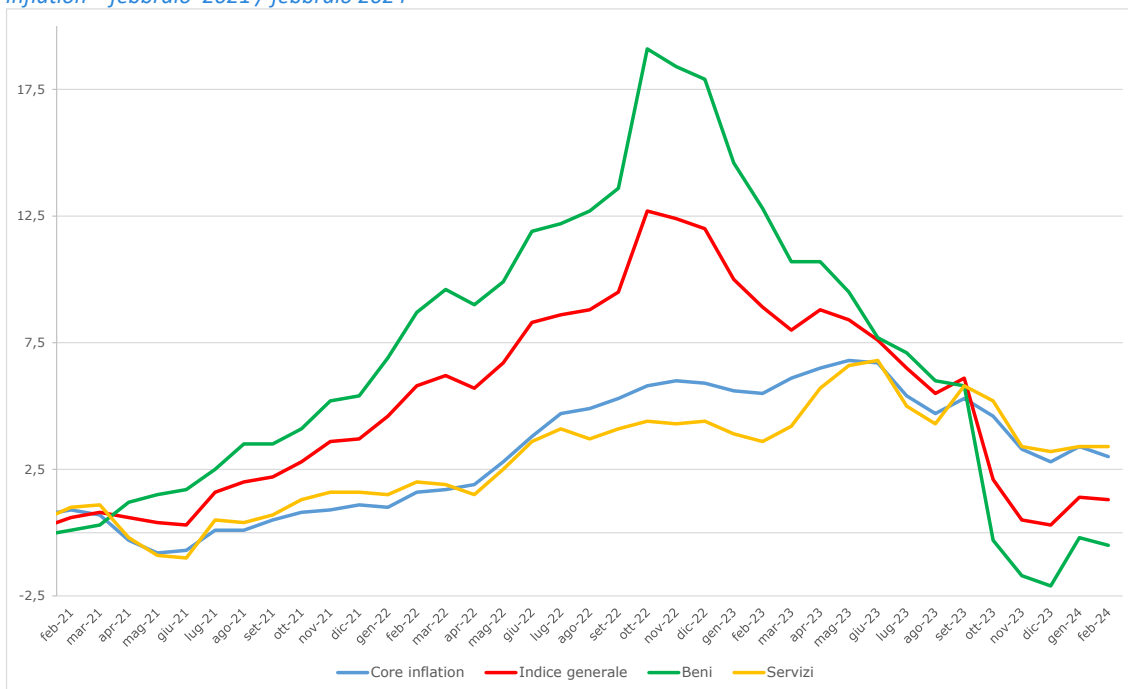
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di -0,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +3,4%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +5,0%. I beni energetici sono in diminuzione di -17,5% rispetto a febbraio 2023. I tabacchi fanno registrare una variazione di +2,6% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +3,0% su base annuale.

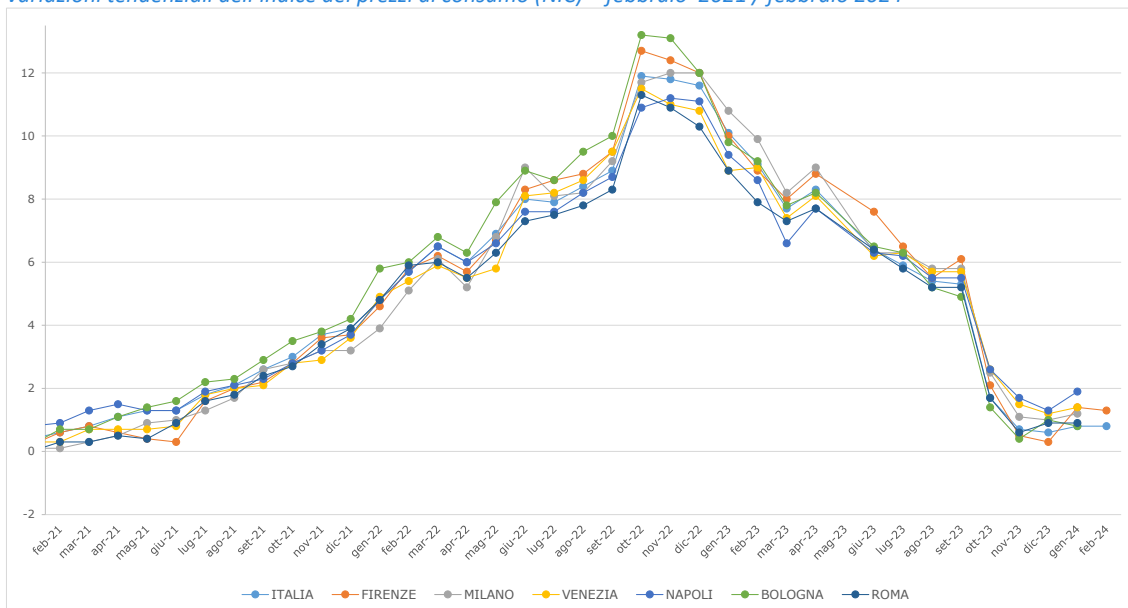
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto febbraio 2021 / febbraio 2024



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – febbraio 2021 / febbraio 2024



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – febbraio 2021 / febbraio 2024



Climatologia

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 20,7°C, si è registrata il giorno 17 e quella minima, pari a 0,2°C, il giorno 2.

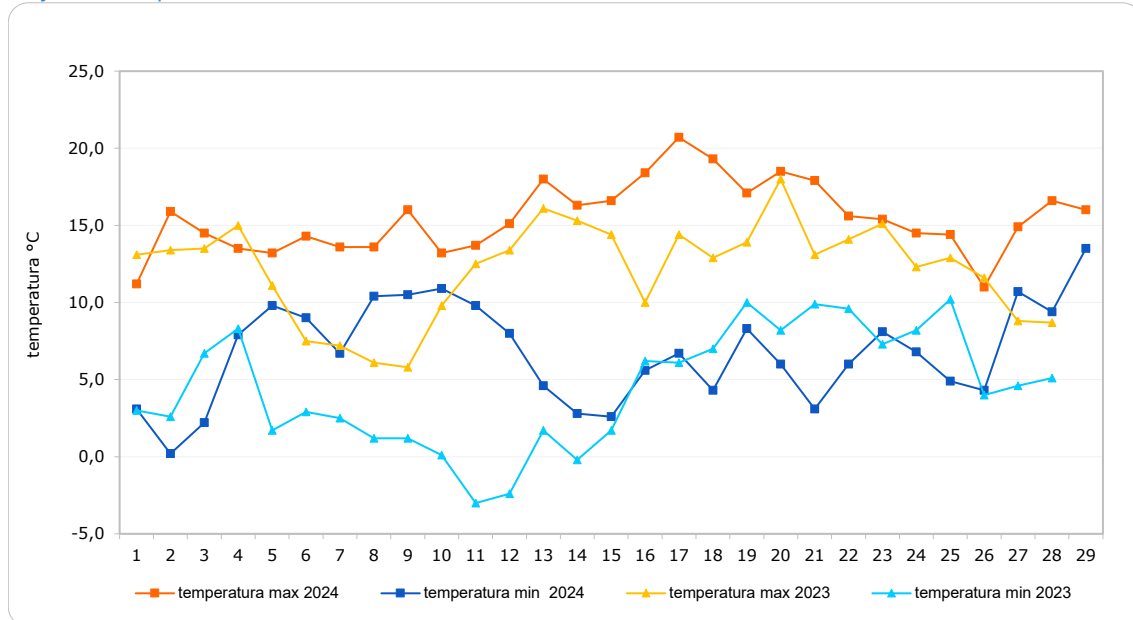
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Febbraio 2024 e 2023

Giorno	Febbraio 2024		Febbraio 2023	
	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	11,2	3,1	13,1	3,0
2	15,9	0,2	13,4	2,6
3	14,5	2,2	13,5	6,7
4	13,5	7,9	15,0	8,3
5	13,2	9,8	11,1	1,7
6	14,3	9,0	7,5	2,9
7	13,6	6,7	7,2	2,5
8	13,6	10,4	6,1	1,2
9	16,0	10,5	5,8	1,2
10	13,2	10,9	9,8	0,1
11	13,7	9,8	12,5	-3,0
12	15,1	8,0	13,4	-2,4
13	18,0	4,6	16,1	1,7
14	16,3	2,8	15,3	-0,2
15	16,6	2,6	14,4	1,7
16	18,4	5,6	10,0	6,2
17	20,7	6,7	14,4	6,1
18	19,3	4,3	12,9	7,0
19	17,1	8,3	13,9	10,0
20	18,5	6,0	18,0	8,2
21	17,9	3,1	13,1	9,9
22	15,6	6,0	14,1	9,6
23	15,4	8,1	15,1	7,3
24	14,5	6,8	12,3	8,2
25	14,4	4,9	12,9	10,2
26	11,0	4,3	11,6	4,0
27	14,9	10,7	8,8	4,6
28	16,6	9,4	8,7	5,1
29	16,0	13,5		

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di febbraio 2024 a confronto con febbraio 2023.

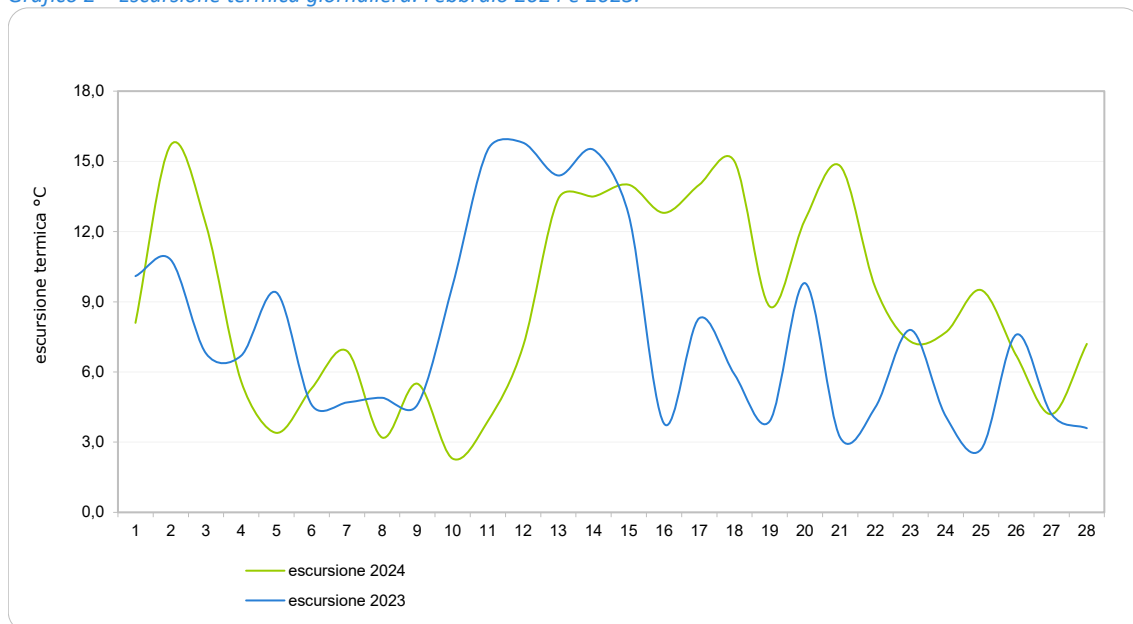
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Febbraio 2024 e 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 2 con 15,7°C; nel 2023 è stata di 15,8°C registrata il giorno 12.

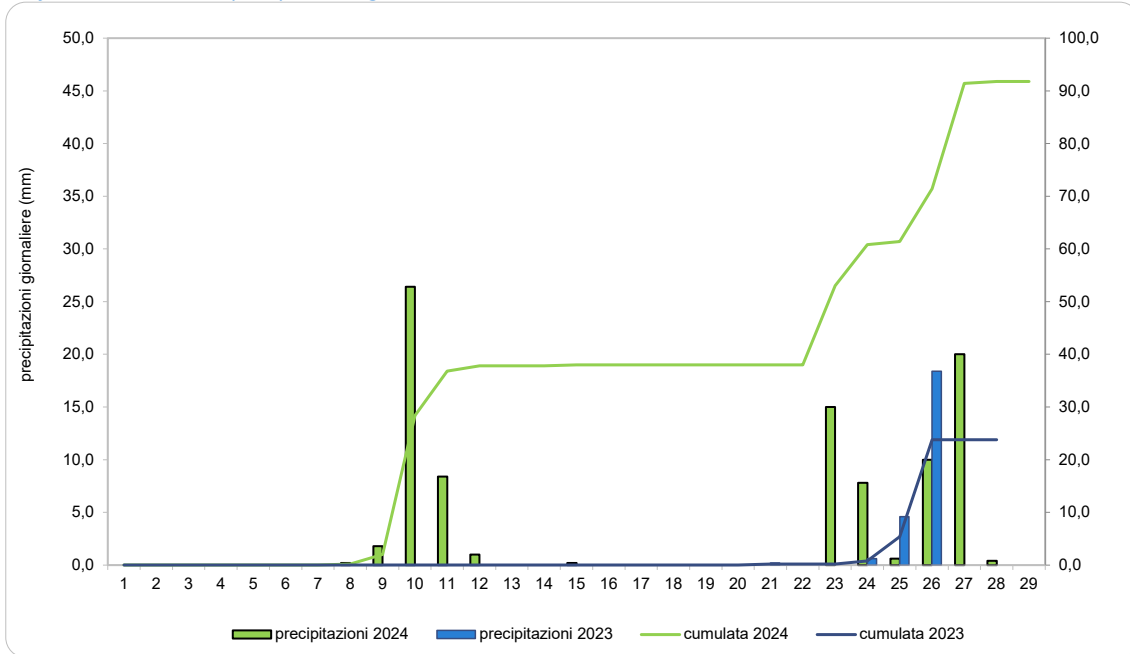
Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Febbraio 2024 e 2023.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

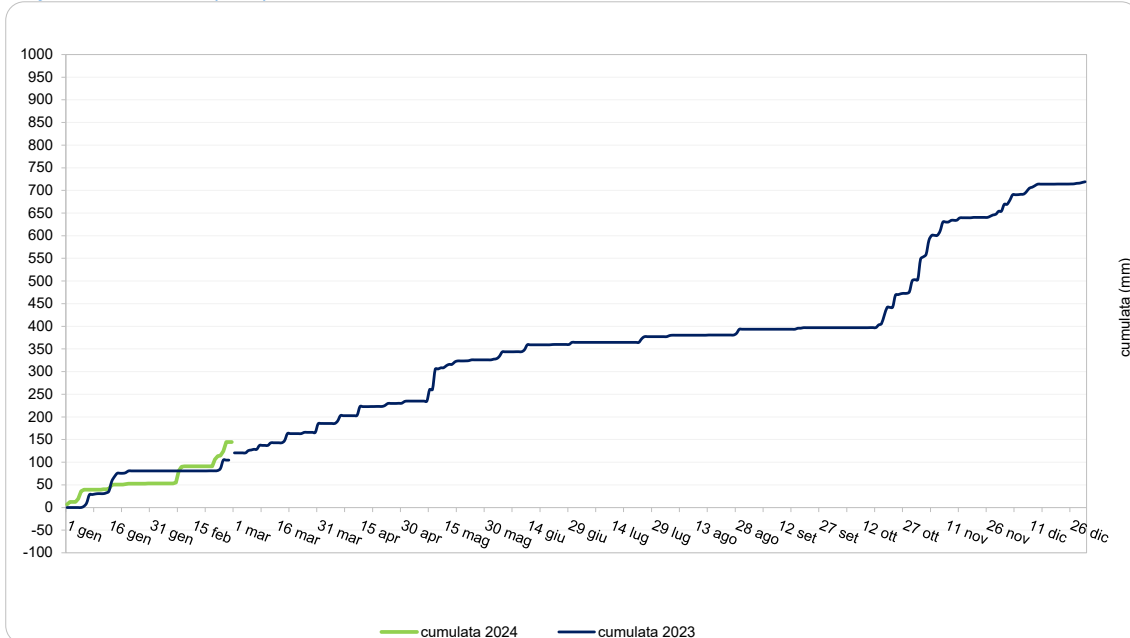
I grafici 3 e 4 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di febbraio e la cumulata annuale delle precipitazioni (2024 e al 2023).

Grafico 3 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Febbraio 2024 e 2023.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

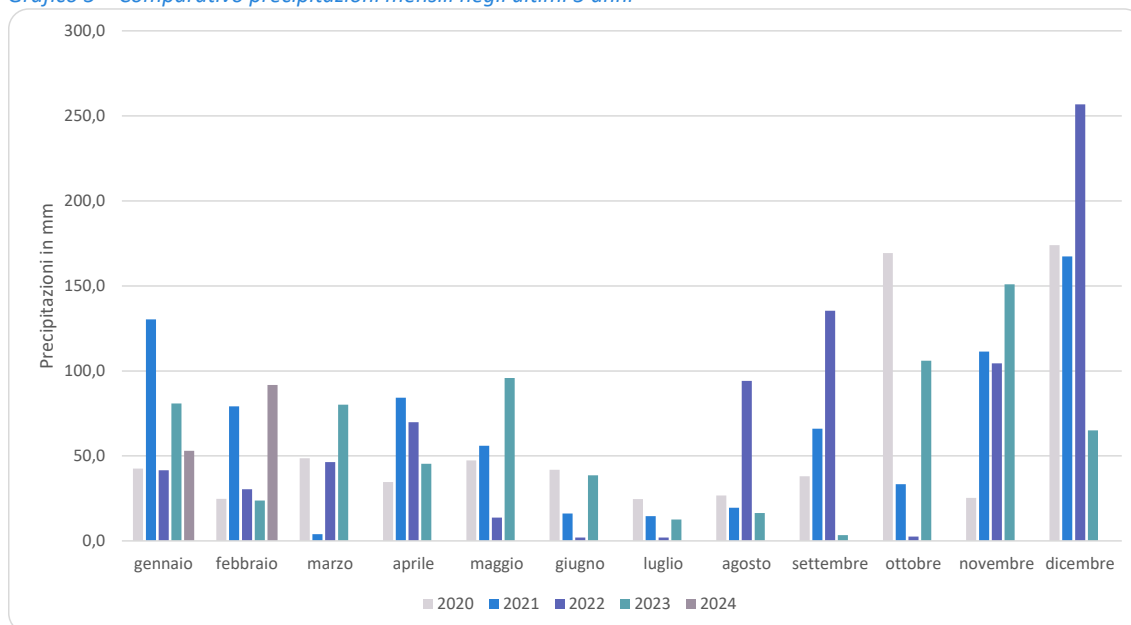
Grafico 4 – Cumulata precipitazioni 2024 e 2023



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 5 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 5 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

Fiumi*(da opendata Autorità di Bacino)*

Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino 61,46 km

di cui:

Fiume Arno 14,65 km Torrente Terzolle 5,96 km

Torrente Mugnone 9,43 km Fiume Greve 5,87 km

Canale Macinante 7,90 km Torrente Ema 4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati*(da Anagrafe Comunale Immobili)*

47.807

di cui:

Residenziale 30.162

Commerciale 1.198

Servizi 1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

**Indagine di *citizen satisfaction* 2023
sul servizio di Contact Center 055055**

A cura di
Giorgia Burbui

<i>Premessa</i>	27
<i>In sintesi</i>	28
<i>Descrizione dell'indagine</i>	29
<i>Obiettivi</i>	29
<i>Metodologia adottata</i>	30
<i>Caratteristiche della popolazione osservata</i>	30
<i>I risultati</i>	34
<i>Valutazione complessiva</i>	43
<i>Appendice</i>	44
<i>Questionario</i>	44
<i>Frequenze delle risposte</i>	47

Premessa

Il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multiente unificato per il territorio fiorentino, gestito da Firenze Smart spa, in parte con personale proprio e in parte in outsourcing con assegnazione tramite procedure di gara ad evidenza pubblica.

Il servizio ad oggi è attivo nei Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Tavarnelle, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, San Casciano Val di Pesa, Scandicci e Sesto Fiorentino.

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). Costituisce dal 2005 un punto di riferimento qualificato e aggiornato per il cittadino per supportarlo e orientarlo nel disbrigo delle proprie pratiche amministrative. 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 Firenze Smart, che consente di monitorare le richieste relative ai servizi di ciascun Ente ed individuare eventuali input di miglioramento degli stessi.

Il servizio è attivo dalle 8.00 alle 20.00, dal lunedì al sabato e gestisce in media circa 350.000 contatti l'anno. Fuori dal service time è possibile inviare un messaggio a cui viene fornita risposta via email.

Nell'88% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo non poco le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

Nel 2023 il numero di richieste dei cittadini pervenuto è tornato ai livelli pre pandemia, il servizio di contact center si è evoluto, diventando sempre di più un servizio che risolve al primo contatto richieste informative più complesse ed il punto di riferimento principale per le prenotazioni dei servizi degli Enti aderenti.

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 dell'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart.

L'indagine di citizen satisfaction, commissionata annualmente da Firenze Smart, 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 Firenze Smart 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:

- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (50,0%).
- Il 75,4% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 19,6% almeno una volta al mese, mentre il restante 5,0% almeno una volta a settimana.
- Il 58,4% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 27,2% minima, il 10,6% 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'89,8% al 92,6%.
- Nel 73,8% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 16,5% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,6% a volte, e per il restante 3,1% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- L'86,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 10,8% quasi sempre, l'1,3% a volte e l'1,9% non lo ha valutato positivamente.
- Il 73,4% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 13,1% ha dovuto telefonare più volte, il 9,3% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,2% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Il 49,8% degli intervistati ritiene le informazioni ricevute complete e consistenti, il 41,1% affidabili, mentre solo il 9,2% le ritiene talvolta contraddittorie.
- Circa il 90% degli intervistati (88,5%) 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 (96,8%), per effettuare segnalazioni (84,7%), per inoltrare reclami e lamentele (80,8%), per richiedere informazioni personalizzate (83,2%) e per prendere prenotazioni (82,5%).
- La live chat è stata utilizzata dal 15,4% degli intervistati, di questi l'80,6% ne ha dato un giudizio positivo (buono o ottimo).
- L'88,4% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.

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.

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 le precedenti indagini relative al 2021 e 2022, 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 che la percezione della qualità del servizio da parte degli utilizzatori, con il passare degli anni, è rimasta sempre molto alta; infatti, la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso si scosta solo di pochi punti percentuali dalle ultime indagini (circa 0,7 e 1,1 punti percentuali in meno rispetto al 2021 e 2022), mentre la valutazione cumulata dei giudizi "ottimo" e "buono" sale di quasi 4 punti percentuali rispetto al 2022.

Le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono tutte leggermente più elevate rispetto a quelle registrate nel 2022, invece la quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto è lievemente diminuita, come anche la percentuale di intervistati che ritengono "minima" l'attesa prima di parlare con un operatore (si tratta comunque di pochi punti percentuali in meno). Infatti, l'ulteriore aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2022, oltre a quello già osservato tra 2021 e 2022, di coloro che hanno utilizzato il servizio meno di una volta al mese, conferma quanto già detto in premessa, ovvero che il servizio risponde in modo esaustivo al primo contatto a richieste informative più complesse e quindi il cittadino non ha bisogno di chiamare di nuovo. La quota di coloro che considerano le informazioni ricevute complete e consistenti, seppur alta, è tornata ai livelli del 2021.

Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dall'11 al 22 dicembre 2023, 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.

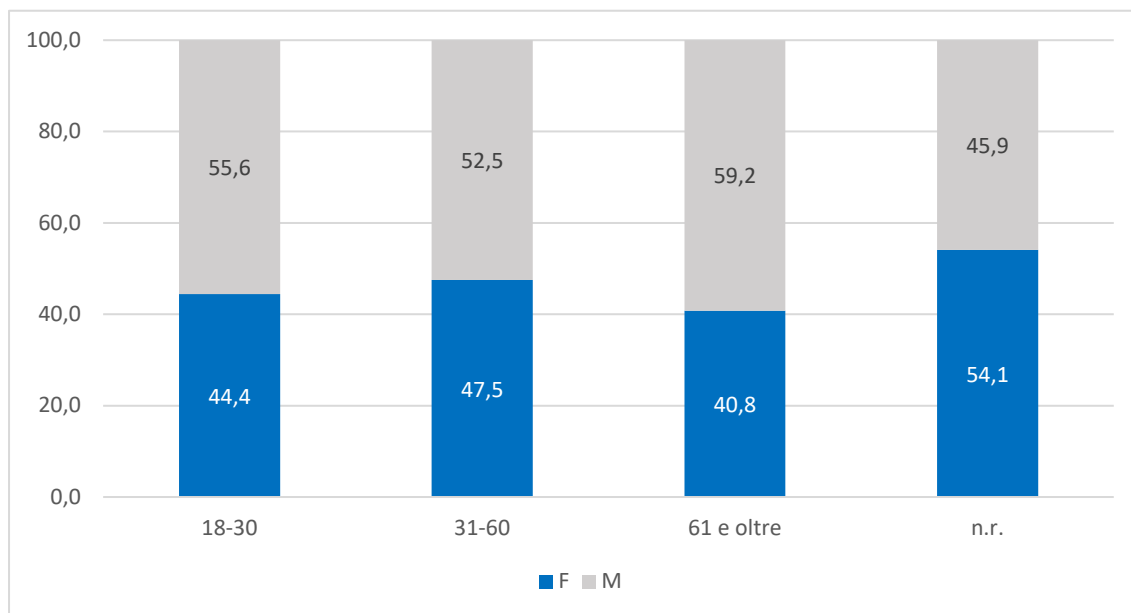
L'impostazione, la definizione degli obiettivi di rilevazione ed il coordinamento dell'indagine sono stati curati dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart, mentre l'elaborazione dei dati e la redazione del rapporto finale sono stati prodotti grazie al contributo dell'Ufficio Statistica del Comune di Firenze. La lista degli utenti da intervistare è stata fornita dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart ed era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 nel 2023 e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Sono state effettuate 1.005 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 degli utenti che hanno partecipato all'indagine.

La popolazione intervistata è composta per il 47,6% da femmine e per il 52,4% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (53,6%), il 20,0% alla classe "61anni e oltre" e il 3,6% alla classe giovanile (18-30 anni); si osserva anche una percentuale di non risposta pari al 22,8%. Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che nella classe intermedia (31-60 anni) si ha quasi la parità dei generi, mentre le classi degli under 30 e ultrasessantenni sono quelle in cui la quota degli uomini è superiore alla media (rispettivamente 55,6% e 59,2% vs la media di 53,3% - cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età



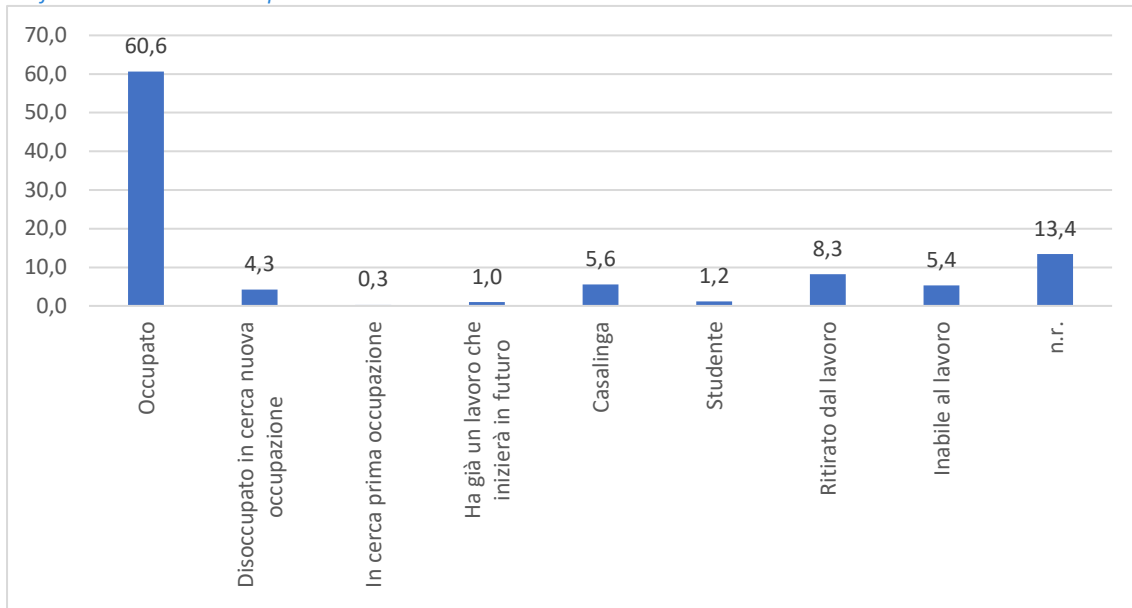
Il 27,3% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 45,2% è diplomato, il 10,8% ha la licenza media inferiore. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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

	M	F	18-30	31-60	61+	Totale
Dottorato di ricerca	0,8	1,5	0,0	1,7	0,5	1,1
Diploma di Laurea	21,3	24,7	22,2	27,5	22,9	22,9
Diploma universitario o laurea breve	2,7	4,0	5,6	4,1	3,0	3,3
Diploma di maturità (4-5 anni)	47,1	43,1	61,1	50,4	44,8	45,2
Qualifica professionale (2-3 anni)	3,6	1,5	0,0	2,0	3,5	2,6
Licenza Media Inferiore	12,3	9,2	8,3	10,0	17,9	10,8
Licenza Elementare	0,8	2,9	0,0	0,4	5,5	1,8
n.r.	11,6	13,2	2,8	3,9	2,0	12,3
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

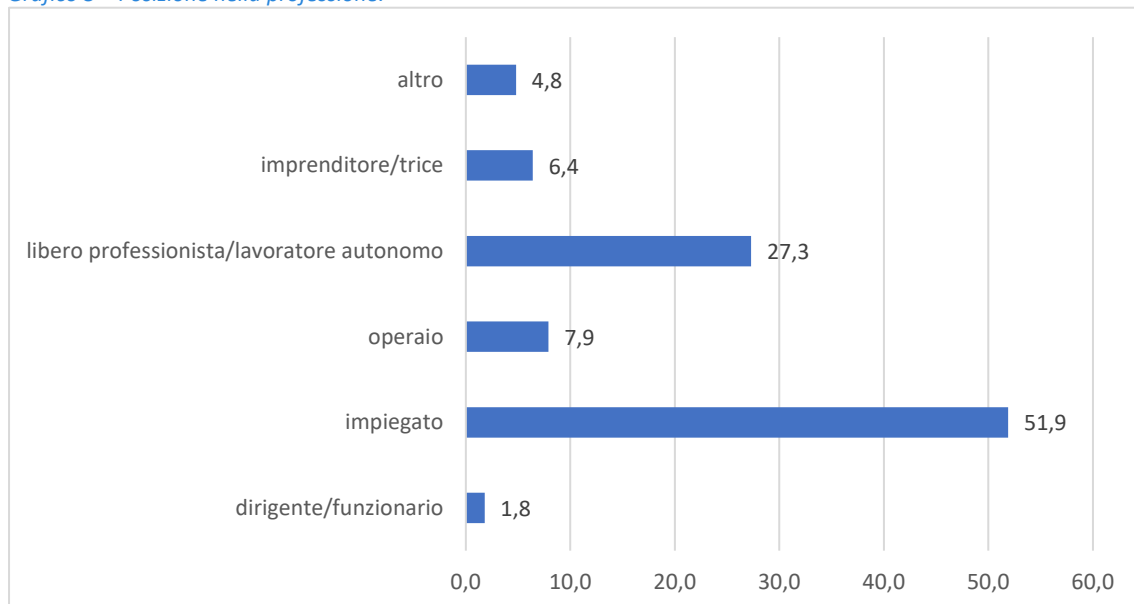
In merito alla condizione occupazionale il 60,6% degli intervistati si dichiara occupato, il 5,6% casalinga, il 4,6% in cerca di occupazione e l'8,3% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale.



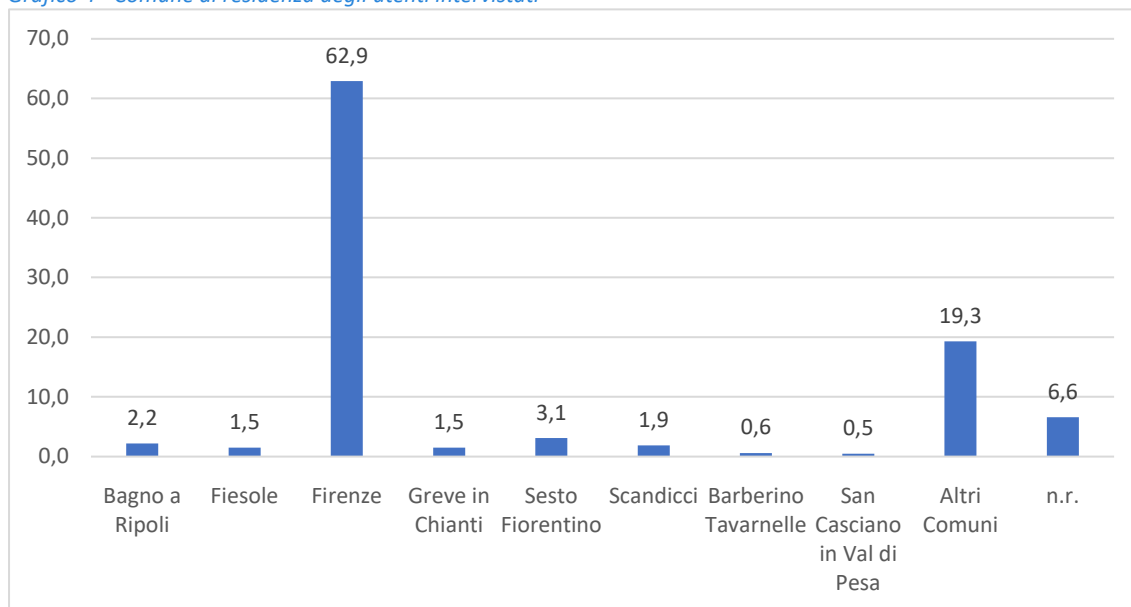
Circa la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (51,9%); il 7,9% lavora come operaio, mentre il 27,3% lavora come libero professionista/lavoratore autonomo, cui si aggiunge il 6,4% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

Grafico 3 – Posizione nella professione.



Nell'ambito delle caratteristiche personali è stato richiesto all'intervistato di indicare il Comune di residenza: sono stati palesati i Comuni in cui il servizio di Contact Center è attivo, mentre coloro che hanno chiamato da un altro Comune sono stati raggruppati in 'altri Comuni'. Risulta che il 62,9% degli intervistati risiede a Firenze, il 3,1% a Sesto Fiorentino, il 2,2% a Bagno a Ripoli, l'1,9% a Scandicci, la stessa percentuale dell'1,5% a Fiesole e Greve in Chianti, percentuali minime per Barberino Tavarnelle e San Casciano in Val di Pesa e il 19,3% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4).

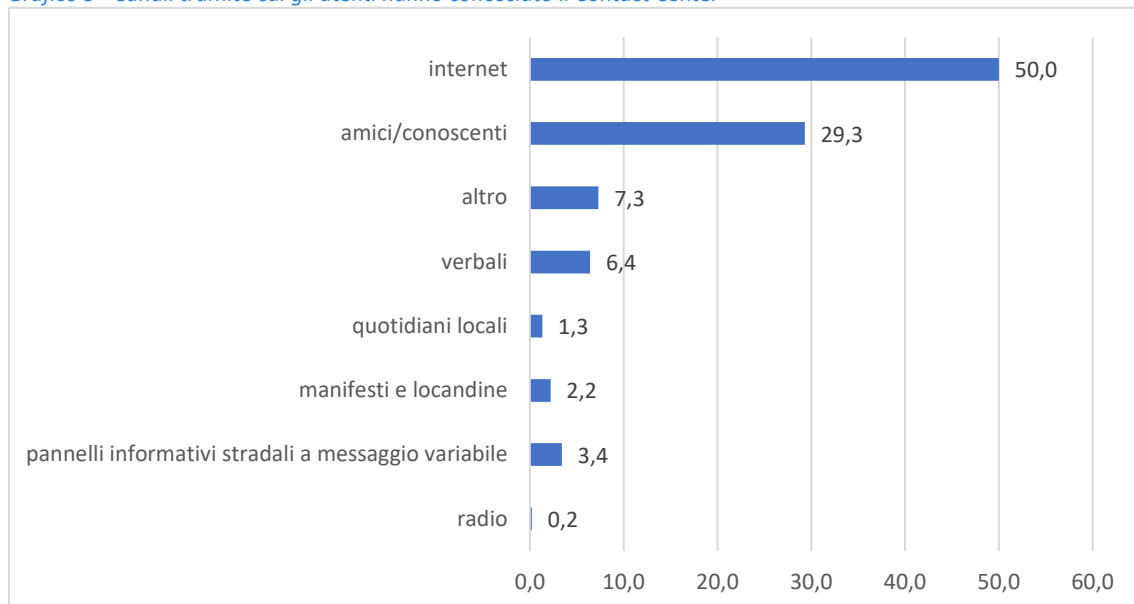
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati



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. I canali principali attraverso il quale gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center sono internet (50,0%) e amici e conoscenti (29,3%), seguiti da verbali (6,4%). Percentuali inferiori si registrano per quotidiani locali (1,3%), manifesti e locandine (2,2%) e pannelli informativi stradali a messaggio variabile (3,4%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2022 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, con una percentuale pressoché invariata.

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



In riferimento al genere dell'intervistati, si nota che i canali principali attraverso cui sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 49,9%, femmine 50,2%), e amici e conoscenti (maschi 29,2%, femmine 29,3%), seguiti dai verbali (maschi 7,0%, femmine 5,6%).

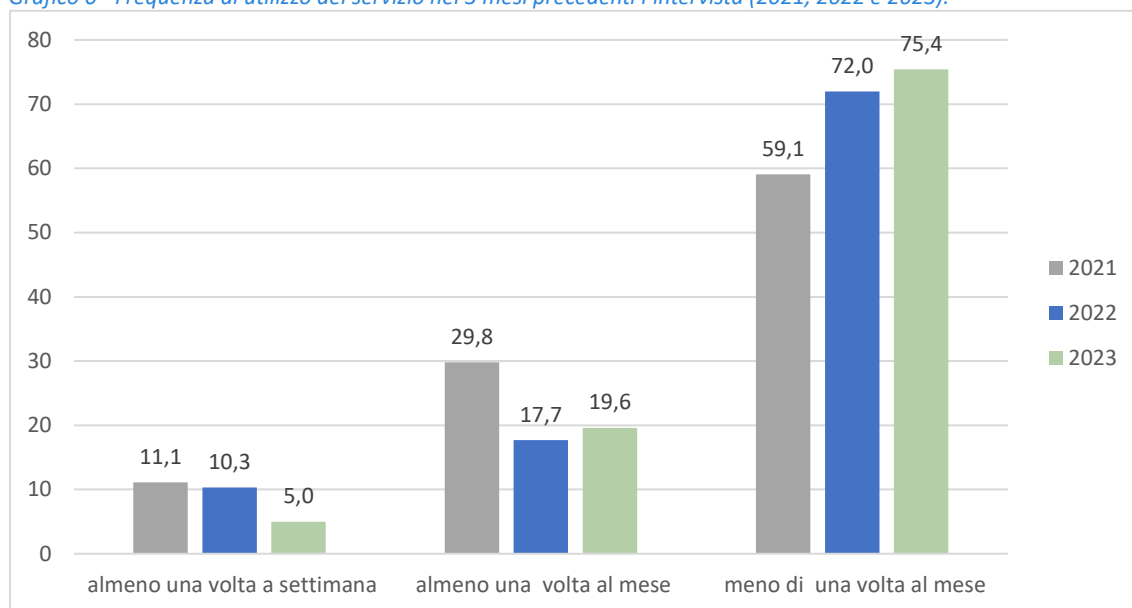
Dalla tabella 2 emerge che per le classi dei giovani (18-30 anni) e degli adulti (31-60 anni) il canale internet raggiunge quote superiori alla media (63,9% e 57,0% rispettivamente contro la media del 53,1%) mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (36,3% contro 28,1% 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	49,9	50,2	63,9	57,0	38,3	50,0
quotidiani locali	1,1	1,5	0,0	0,9	2,0	1,3
radio/televisione	0,2	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2
manifesti e locandine	2,3	2,1	0,0	2,0	2,5	2,2
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	3,8	2,9	2,8	2,6	3,0	3,4
amici/conoscenti	29,2	29,3	25,0	23,0	36,3	29,3
verbalmente	7,0	5,6	5,6	6,5	7,5	6,4
altro	6,5	8,2	2,7	7,8	10,4	7,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

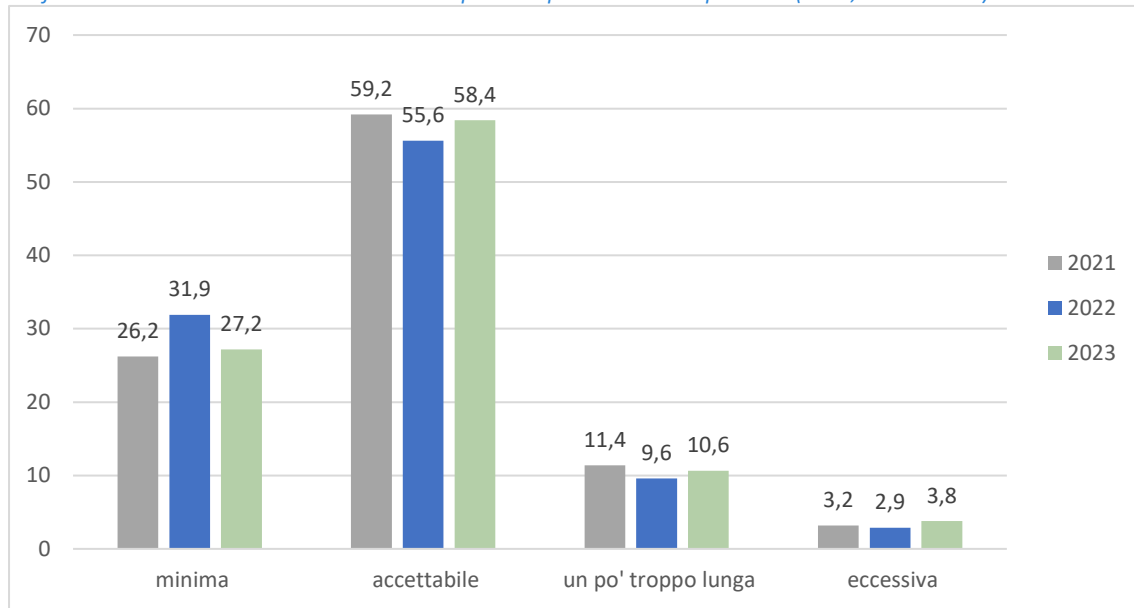
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 75,4% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 19,6% almeno una volta al mese, mentre il restante 5,0% almeno una volta a settimana (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2021, 2022 e 2023).



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, il 27,2% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 58,4% accettabile, il 10,6% un po' troppo lungo e il 3,8% eccessivo (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2021, 2022 e 2023).



L'indagine si propone inoltre di ottenere una valutazione sulle performance 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 che ha gestito la telefonata. Nel complesso le risposte sono molto positive: i giudizi buono e ottimo raccolgono tra l'89,8% e il 92,6% delle preferenze per le caratteristiche di cui è stata richiesta una valutazione (cfr. Grafico 8). Rispetto ai due anni precedenti, le valutazioni ottime e buone rilevano percentuali che risultano in miglioramento per tutte e tre le caratteristiche prese in considerazione (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori

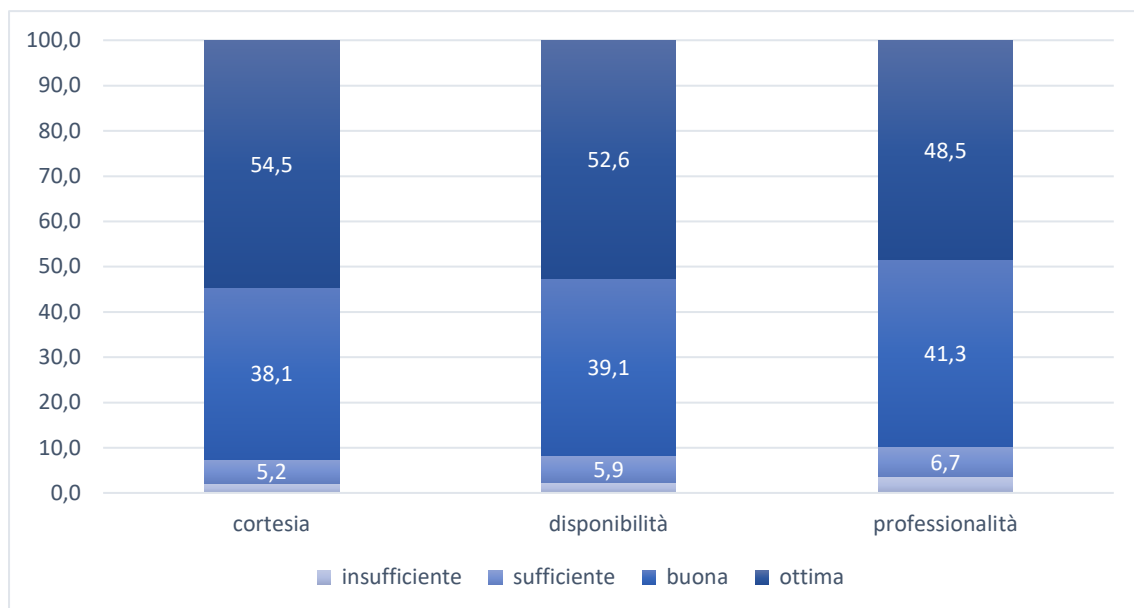
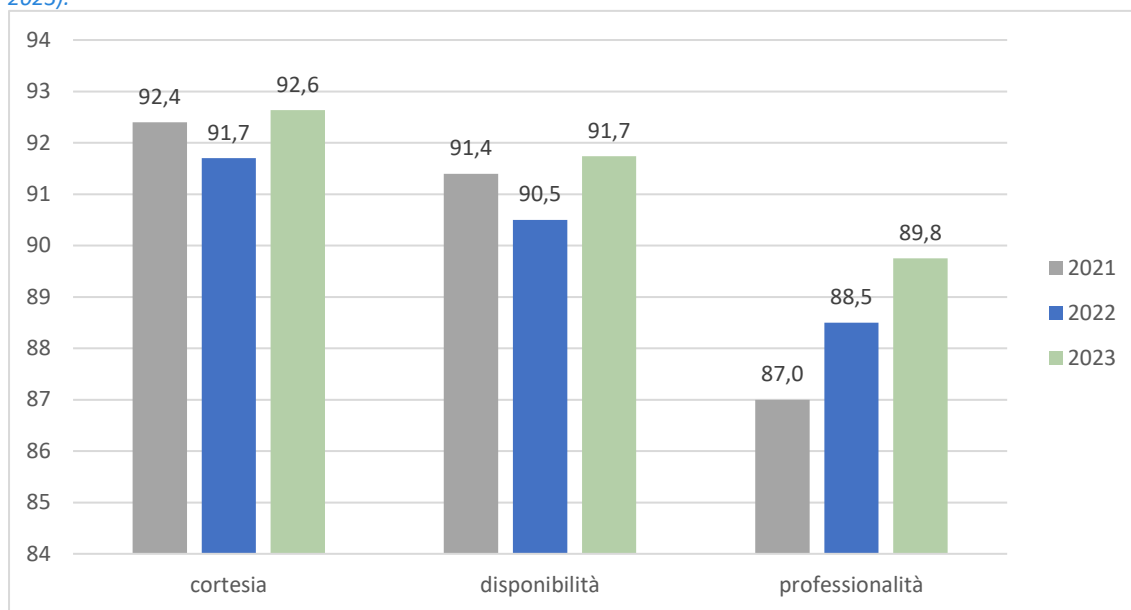


Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2021, 2022 e 2023).



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 73,8% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 16,5% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 6,6% a volte, e per il restante 3,1% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). La situazione si conferma migliorata rispetto al 2021, mentre, confrontandola con quella del 2022, si ha una leggera diminuzione dei casi in cui è stato individuato subito il problema (74,4%) e un piccolo incremento dei casi in cui l'operatore non ha capito subito il problema (2,5%).

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 rispettasce queste caratteristiche. L'86,0% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 10,8% quasi sempre, l'1,3% a volte e l'1,9% mai (cfr. Grafico 10). Le percentuali risultano quasi del tutto in linea con quelle degli anni precedenti.

Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2021, 2022 e 2023)

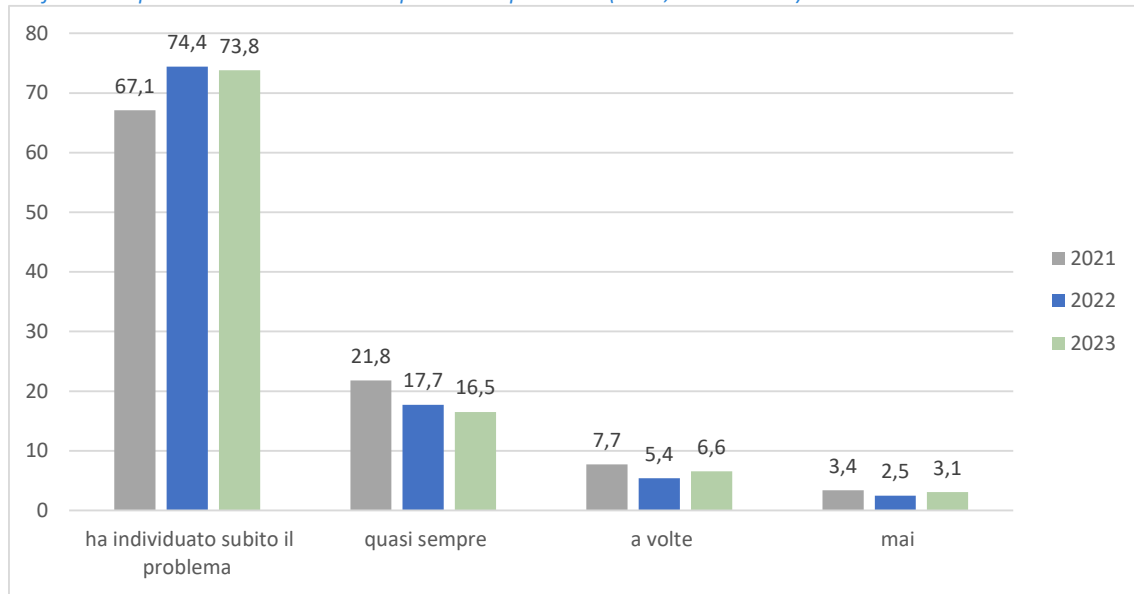
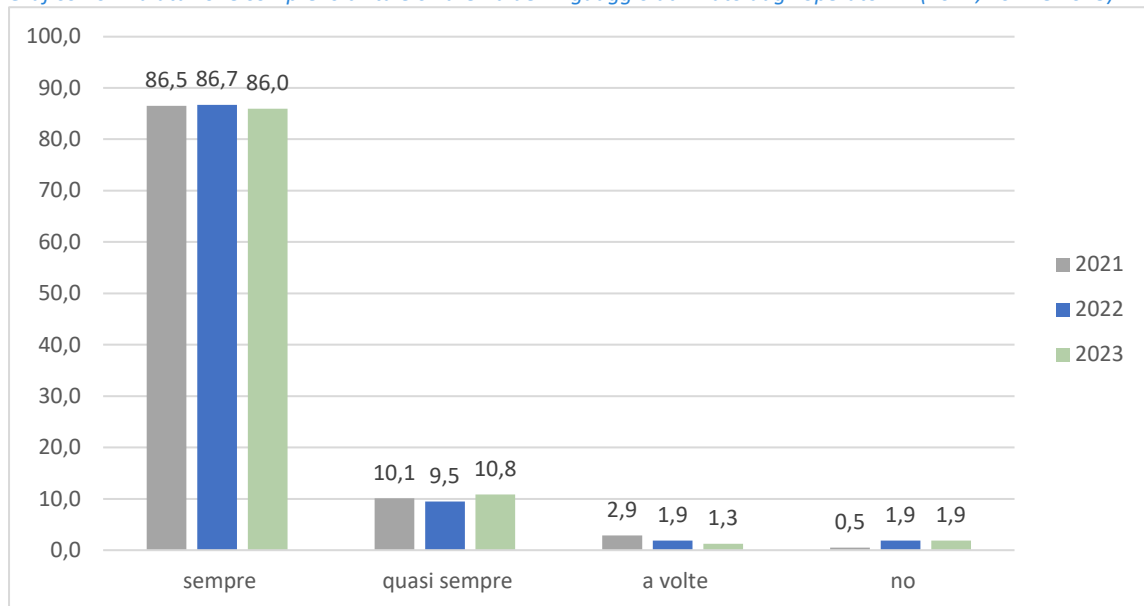


Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori (2021, 2022 e 2023).

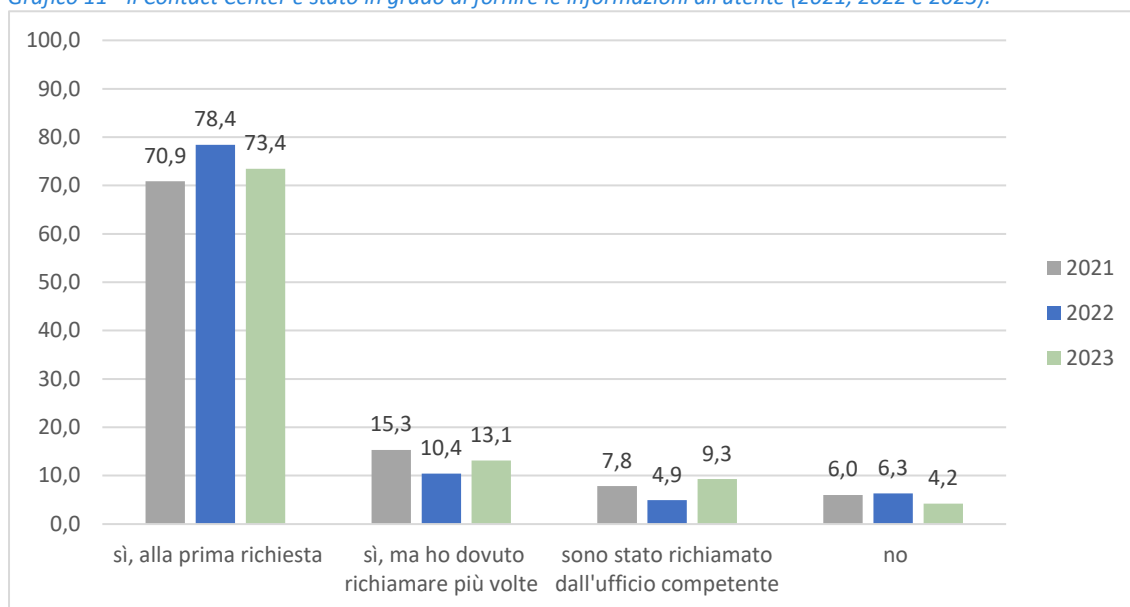


Il questionario si è posto l'obiettivo di valutare se attraverso la chiamata al Contact Center l'utente abbia ottenuto le informazioni ricercate e, in tal caso, se immediatamente o in più momenti. Il 73,4% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 13,1% di aver dovuto chiamare più volte, il 9,3% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 4,2% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava.

Rispetto allo scorso anno, si evidenzia un leggero calo degli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (-5 punti percentuali) mentre aumenta la quota di coloro che sono stati richiamati dall'ufficio competente (+4,4 punti percentuali) e di chi ha dovuto richiamare più volte (+2,7 punti percentuali). Risulta più bassa, quindi migliorata, la percentuale dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (-2,1 punti percentuali - cfr. Grafico 11).

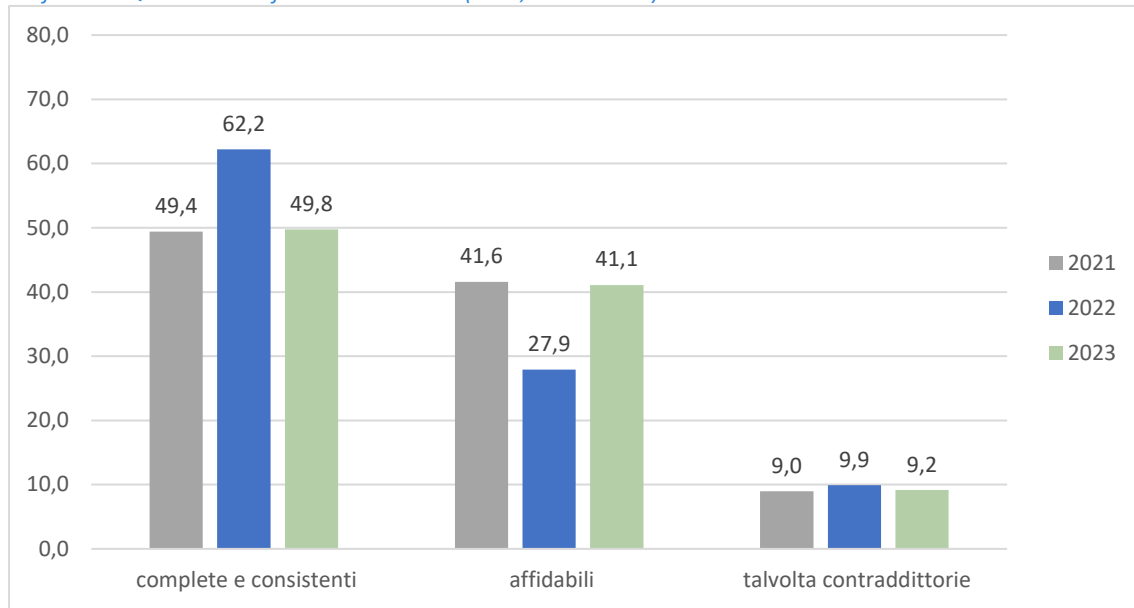
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 67,7% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 21,5% solo parzialmente e il restante 10,8% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 50,8% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 46,2% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e solo il 3,0% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2021, 2022 e 2023).



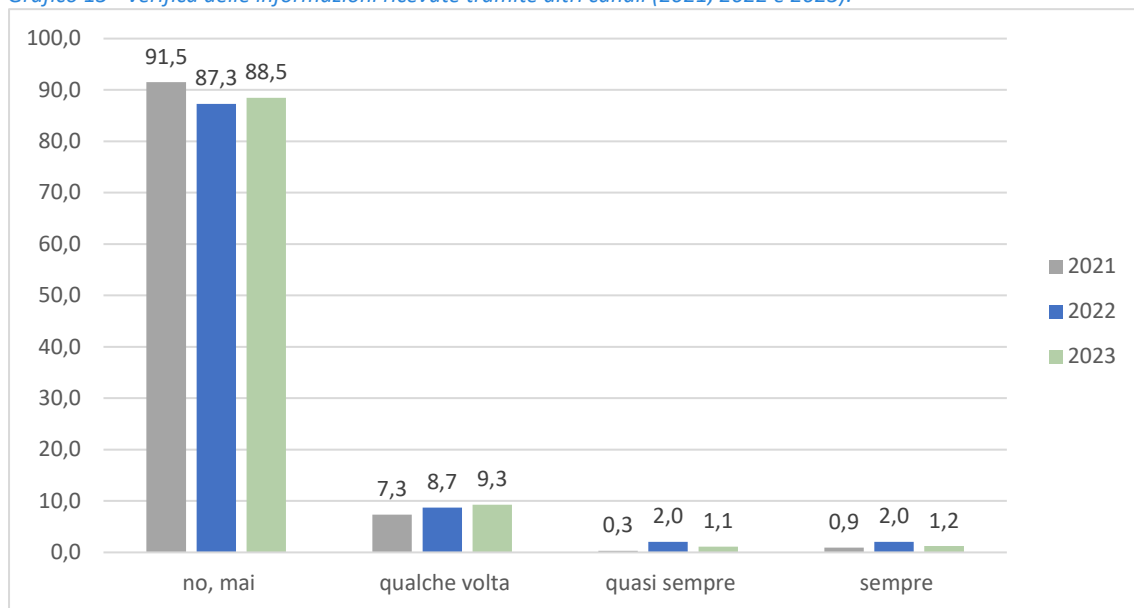
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 49,8% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 41,1% le ritiene affidabili, mentre solo il 9,2% le ritiene talvolta contraddittorie. Confrontando con gli scorsi anni, le percentuali risultano tornare ai livelli del 2021, con differenze più basse tra la completezza e consistenza e l'affidabilità (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Qualità delle informazioni ricevute (2021, 2022 e 2023).



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 degli intervistati (88,5%), ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni ricevute dal Contact Center. Questo aspetto rimane in linea con quanto espresso nelle precedenti occasioni d'indagine (cfr. Grafico 13).

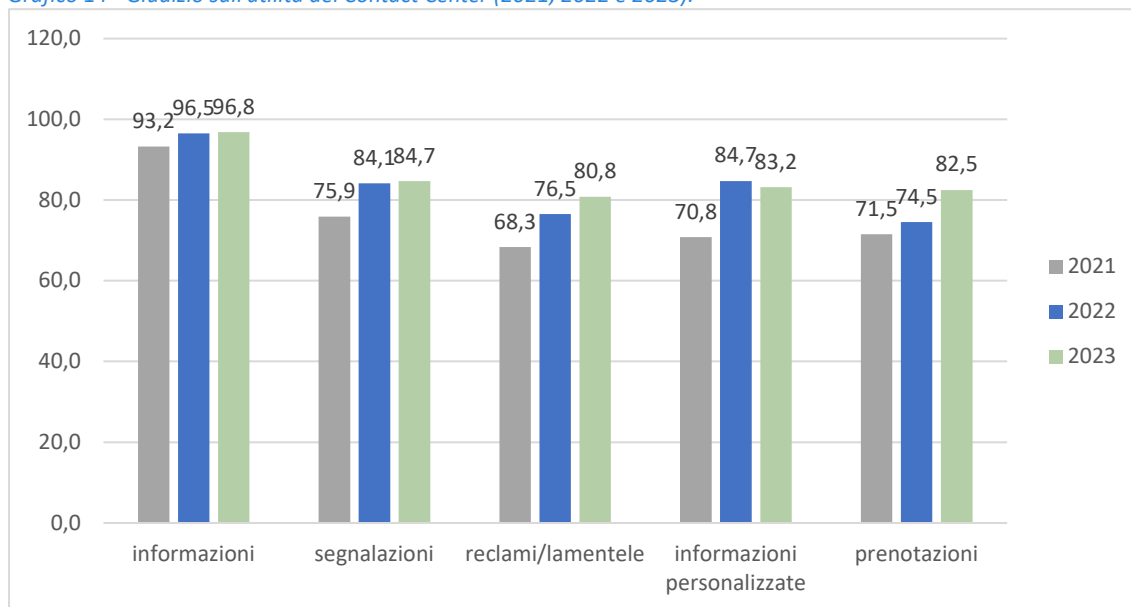
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2021, 2022 e 2023).



In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (96,8%), per effettuare segnalazioni (84,7%), per inoltrare reclami e lamentele (80,8%), per richiedere informazioni personalizzate (83,2%) e per prendere prenotazioni (82,5%).

Osservando il grafico 14, che mette a confronto i risultati ottenuti nei differenti anni, si nota un aumento della percezione che hanno gli intervistati sull'utilità del Contact Center in quasi tutti gli aspetti, sebbene anche le percentuali degli anni precedenti fossero alte.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2021, 2022 e 2023).



In riferimento all'utilizzo del canale webchat e ad una sua valutazione, risulta che il 15,4% degli intervistati ha utilizzato la chat, in aumento di 8,3 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, l'80,6% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). Coloro che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di aver avuto difficoltà ad utilizzare la chat oppure di non aver ottenuto una risposta esaustiva (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo webchat

	N	%
Sì	155	15,4
No	850	84,6
Totale	1.005	100

Tabella 4 - Valutazione webchat

	N	%
Ottimo	42	27,1
Buono	83	53,5
Sufficiente	19	12,3
Insufficiente	11	7,1
Totale	155	100

Tra coloro che si sono serviti della webchat, il 10,3% ne ha fatto uso dopo le ore 20 o nei giorni festivi (cfr. Tabella 5). Di questi il 68,8% ha giudicato ottima o buona la risposta ricevuta via e-mail (cfr. Tabella 6).

Tabella 5 – Utilizzo della webchat dopo le 20 o nei giorni festivi

	N	%
Sì	16	10,3
No	139	89,7
Totale	155	100

Tabella 6 - Valutazione risposta ricevuta via e-mail

	N	%
Ottimo	6	37,5
Buono	5	31,3
Sufficiente	3	18,8
Insufficiente	2	12,5
Totale	16	100

Valutazione complessiva

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 7 riporta le percentuali assolute e cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate e si può osservare che l'88,4% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Rispetto al 2022, la valutazione con giudizio "ottimo" scende di 1,1 punto percentuale; invece, risulta in crescita la valutazione con giudizio "buono" (+4,9).

Tabella 7 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate)

	%	% cumulata
Ottimo	40,5	40,5
Buono	47,9	88,4
Sufficiente	7,7	96,0
Insufficiente	4,0	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. L'84,2% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 8.

Il 14,2% suggerisce di migliorare gli aspetti legati all'efficienza e alle tempistiche del servizio, l'1,0% gradirebbe maggior professionalità e comunicazione da parte degli operatori e una piccola quota di utenti (0,6%) propone un'ottimizzazione dei servizi integrati e della gestionale generale del servizio.

Tabella 8 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

	%
Nessun suggerimento	84,2
Migliorare efficienza/tempistiche	14,2
Migliorare aspetti professionali/comunicazione degli operatori	1,0
Migliorare servizi integrati/gestione generale	0,6
Totale complessivo	100

Appendice

Questionario

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

- internet
- locali
- radio
- manifesti e locandine quotidiani
- 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

7. Quando ha utilizzato il servizio di Contact Center ha avuto le informazioni di cui aveva bisogno?

- sì, alla prima richiesta
- sì, 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?

- sì
- 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. Ritieni 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. Ritieni 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. Ha mai utilizzato la chat del Comune? (la live chat è accessibile nell'area Servizi del sito del Comune di Firenze www.comune.fi.it)

- si
no

11.a (se ha utilizzato la chat) Come valuta il servizio di chat?

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

11.b (se giudica insufficiente la chat) Indichi il motivo

- non ho ricevuto una risposta esaustiva alla mia richiesta
l'operatore non è stato molto disponibile e chiaro
ho avuto difficoltà a utilizzare la chat

12. (se ha utilizzato la chat) Ha mai utilizzato la chat sul sito del Comune dopo le ore 20 o nei giorni festivi?

- si
no

12.a (se ha utilizzato la chat dopo le 20 o nei festivi) Come valuta la risposta ricevuta via e-mail?

- Ottimo
Buono
Sufficiente
Insufficiente

12.b (se giudica insufficiente la risposta ricevuta via e-mail) Indichi il motivo

non ho ricevuto una risposta esaustiva alla mia richiesta

non ho ricevuto risposta

ho avuto difficoltà a utilizzare la chat

13. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center?

Ottimo

Buono

Sufficiente

Insufficiente

14. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Frequenze delle risposte

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

	N	%
radio	2	0,2
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	34	3,4
manifesti e locandine	22	2,2
quotidiani locali	13	1,3
verbali	64	6,4
altro, specificare	73	7,3
amici/conoscenti	294	29,3
internet	503	50,0
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Almeno una volta a settimana	50	5,0
Almeno una volta al mese	197	19,6
Meno di una volta al mese	758	75,4
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Minima	273	27,2
Accettabile	587	58,4
Un po' troppo lunga	107	10,6
Eccessiva	38	3,8
Totale	1.005	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	548	54,5
Buona	383	38,1
Sufficiente	52	5,2
Insufficiente	22	2,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	529	52,6
Buona	393	39,1
Sufficiente	59	5,9
Insufficiente	24	2,4
Totale	1.005	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	487	48,5
Buona	415	41,3
Sufficiente	67	6,7
Insufficiente	36	3,6
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	742	73,8
Quasi Sempre	166	16,5
A volte	66	6,6
Mai	31	3,1
Totale	1.005	100,0

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

	N	%
Sempre	864	86,0
Quasi sempre	109	10,8
A volte	13	1,3
Mai	19	1,9
Totale	1.005	100,0

Tabella 9 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente.

	N	%
Si, alla prima richiesta	738	73,4
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	132	13,1
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	93	9,3
No	42	4,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 10 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: è stato ricontattato dall'ufficio competente. L'ufficio competente ha risolto il suo problema.

	N	%
Si	63	67,7
No	10	10,8
Parzialmente	20	21,5
Totale	93	100,0

Tabella 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente: ha dovuto richiamare più volte. Ha riscontrato risposte diverse tra le risposte degli operatori sul medesimo quesito.

	N	%
Mai	67	50,8
Qualche volta	61	46,2
Sempre	4	3,0
Totale	132	100,0

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	500	49,8
Affidabili	413	41,1
Talvolta Contraddittorie	92	9,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	889	88,5
Qualche volta	93	9,3
Quasi Sempre	11	1,1
Sempre	12	1,2
Totale	1.005	100,0

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	96,8	3,2	100,0
Segnalazione	84,7	15,3	100,0
Reclami/ Lamentele	80,8	19,2	100,0
Informazioni Personalizzate	83,2	16,8	100,0
Prenotazioni	82,5	17,5	100,0

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	155	15,4
No	850	84,6
Totale	1.005	100,0

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	42	27,1
Buono	83	53,5
Sufficiente	19	12,3
Insufficiente	11	7,1
Totale	155	100,0

Tabella 17 – Utilizzo della chat dopo le 20 o nei giorni festivi

	N	%
Si	16	10,3
No	139	89,7
Totale	155	100,0

Tabella 18 - Valutazione risposta ricevuta via e-mail

	N	%
Ottimo	6	37,5
Buono	5	31,3
Sufficiente	3	18,8
Insufficiente	2	12,5
Totale	16	100,0

Tabella 19 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	407	40,5	40,5
Buono	481	47,9	88,4
Sufficiente	77	7,7	96,0
Insufficiente	40	4,0	100,0
Totale	1.005	100,0	-

L'indagine è stata commissionata da



Firenze Smart-Silfi S.p.A.

Direttrice Manuela Gniuli

Unità Centro Servizi Multicanale

Responsabile

Alessandro Burresti

Coordinamento indagine

Lucia di Iasio

L'indagine è stata realizzata da

IZI S.p.A.

Elaborazione dati e stesura rapporto finale



Comune di Firenze

Servizio pianificazione, controllo e statistica

Dirigente Chiara Marunti

E.Q. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

A cura di

Giorgia Burbui

1. *Introduction*

2. *Methodology*

3. *Results*

4. *Discussion*

5. *Conclusion*

6. *References*

7. *Appendix*

8. *Notes*

9. *Correspondence*

10. *Author Biographies*