



Servizio di Contact Center 055055:
Andamento del servizio nel 2025
Indagine di *citizen satisfaction* 2025

Maggio 2026



SILFIspa

Sede legale: via Dei della Robbia, 47
50132 Firenze
www.firenzesmart.it

e-mail: segreteria@firenzesmart.it
pec: silfisp@pec.it
tel. 055 575396 - 588663

Capitale sociale Euro 2.645.148,00
CF e P.IVA 06625660482
CCIAA di Firenze reg. imprese 06625660482

Sommario

Premessa	3
Andamento del servizio 055055 nel 2025	5
Indagine di <i>citizen satisfaction</i> 2025: in sintesi.....	7
I risultati.....	13
Valutazione complessiva.....	22
<i>Appendice</i>	23

Premessa

Il Contact Center 055055 è un servizio multicanale e multi ente unificato per il territorio fiorentino, gestito da Firenze Smart (SILFIsipa), 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 18.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e gestisce in media circa 350.000 contatti l'anno.

Nell'89% dei casi la richiesta è risolta al 1° livello, riducendo in modo significativo le chiamate verso gli uffici comunali competenti.

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.

Il presente documento si prefigge di illustrare:

1. l'andamento del servizio 055055 in termini di volumi e performance;
2. i risultati dell'indagine di *citizen satisfaction* 2025.

Andamento del servizio 055055 nel 2025

Volumi e Performance

Gestiti nel 2025
335.600
 contatti



335.274 telefonate



366 web chat, mail e web form



96% dei contatti risolti al 1° livello



21.655 contatti di centralino



51.694 prenotazioni gestite



3.211 segnalazioni raccolte



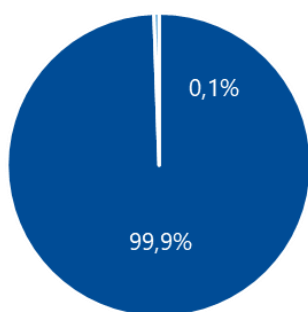
175 sec. tempo medio di conversazione



89% valutazioni a caldo con esito positivo

Contatti gestiti


I contatti gestiti nel 2025 sono **335.640**, +7% rispetto al 2024

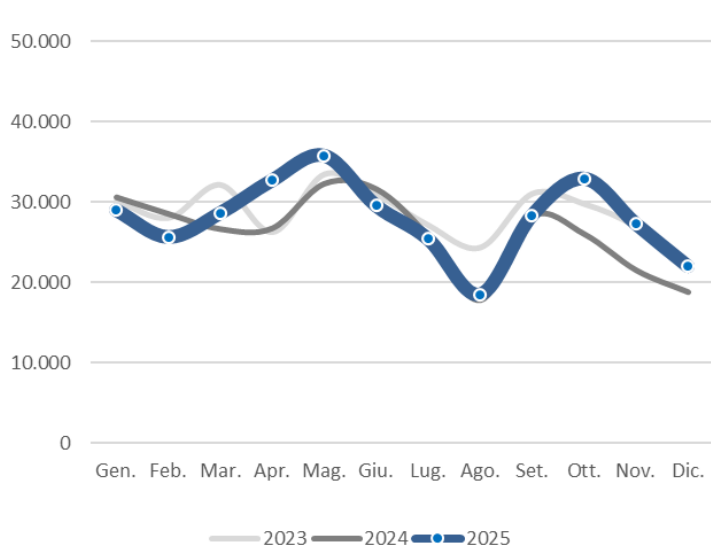


Canale di contatto

- Telefono
- Canali asincroni

 **335.274** telefonate

 **366** canali asincroni
(web chat, mail, web form)



	2023	2024	2025
Gen.	30.103	30.626	28.998
Feb.	28.023	28.557	25.621
Mar.	32.113	26.678	28.606
Apr.	26.258	26.782	32.706
Mag.	33.432	32.313	35.808
Giu.	30.911	31.636	29.566
Lug.	27.110	25.782	25.401
Ago.	24.359	17.847	18.442
Set.	31.023	28.224	28.304
Ott.	29.743	26.047	32.939
Nov.	26.889	21.548	27.277
Dic.	21.551	18.839	21.972
Anno	341.515	314.879	335.640

Contatti = chiamate + webchat + mail + webform

Indagine di *citizen satisfaction* 2025: in sintesi

Di seguito i principali risultati:

- 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 (buono o ottimo) 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 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 2023 e 2024, 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 sostanzialmente alta; in questo ultimo anno, la valutazione con giudizio "ottimo" che i cittadini intervistati hanno dato sul servizio di contact center nel suo complesso mostra uno scostamento più leggero dall'ultima indagine del 2024 (-6,6 punti percentuali) e uno più evidente rispetto a quella del 2023 (-20 punti percentuali), mentre la valutazione cumulata dei giudizi "ottimo" e "buono" risulta abbastanza in linea, scendendo di 5,5 punti percentuali rispetto al 2024.

Le performance degli operatori (cortesia, professionalità e disponibilità) sono leggermente più basse rispetto a quelle registrate nel 2024. Al contrario la quota di coloro che hanno ottenuto le informazioni richieste al primo contatto è tornata ad aumentare, come anche la percentuale di intervistati che ritengono "minima" l'attesa prima di parlare con un operatore. La percentuale di coloro che hanno utilizzato il servizio meno di una volta al mese torna simile ai livelli del 2023, mentre la quota di utenti che considerano le informazioni ricevute complete e consistenti risulta leggermente diminuita rispetto al 2024, dall'altro lato aumenta la percentuale di coloro che le considerano affidabili.

Metodologia adottata

L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dal 15 al 23 dicembre 2025, 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 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, ciascuna durata in media fra i 5 e i 6 minuti.

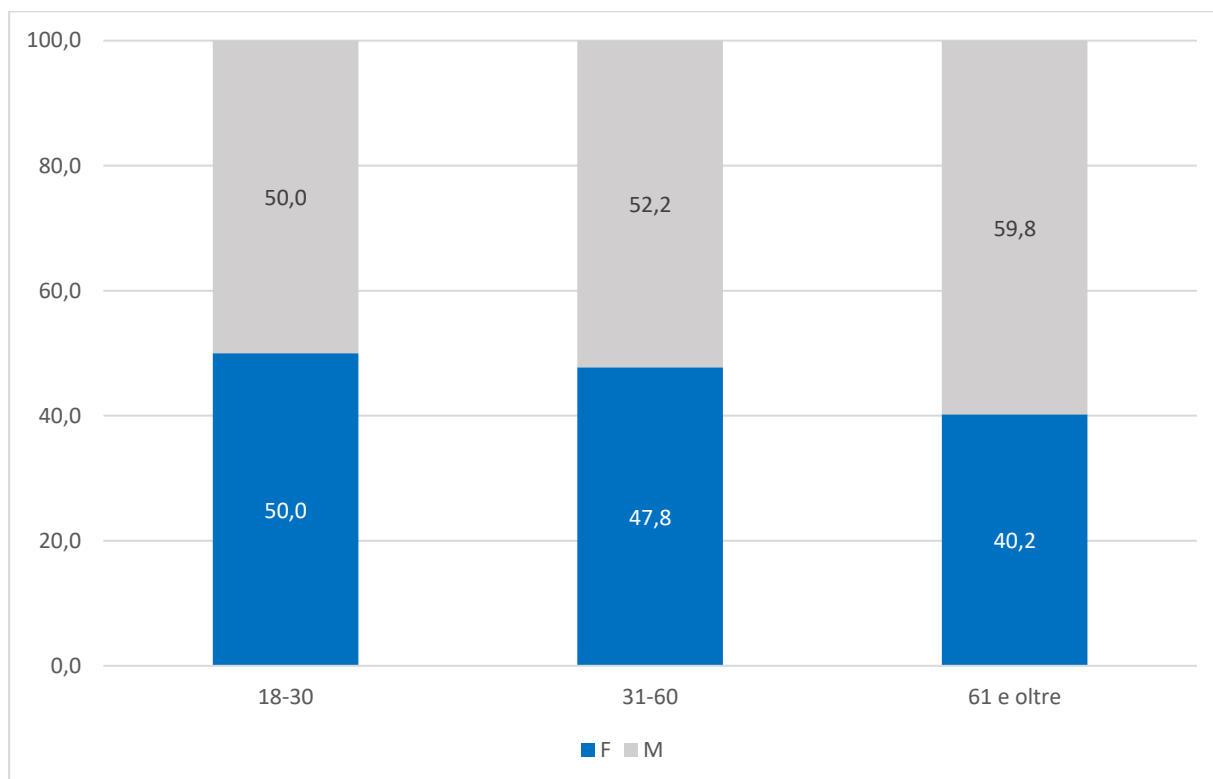
Caratteristiche della popolazione osservata

In questo paragrafo vengono presentate le principali caratteristiche degli utenti che hanno partecipato all'indagine.

La popolazione intervistata è composta per il 46% da femmine e per il 54% da maschi. La distribuzione per età evidenzia come la maggior parte della popolazione osservata appartenga alla classe "31-60 anni" (68,8%), il 25% alla classe "61anni e oltre" e il 6,2% alla

classe giovanile (18-30 anni). Analizzando congiuntamente le variabili genere e classe di età si osserva che nella classe intermedia (31-60 anni) e tra i più giovani si ha quasi la parità dei generi, mentre la classe degli ultrasessantenni presenta una quota maschile superiore alla media (precisamente 59,8% vs la media di 54% - cfr. Grafico 1).

Grafico 1 - Distribuzione per genere e per classe di età.



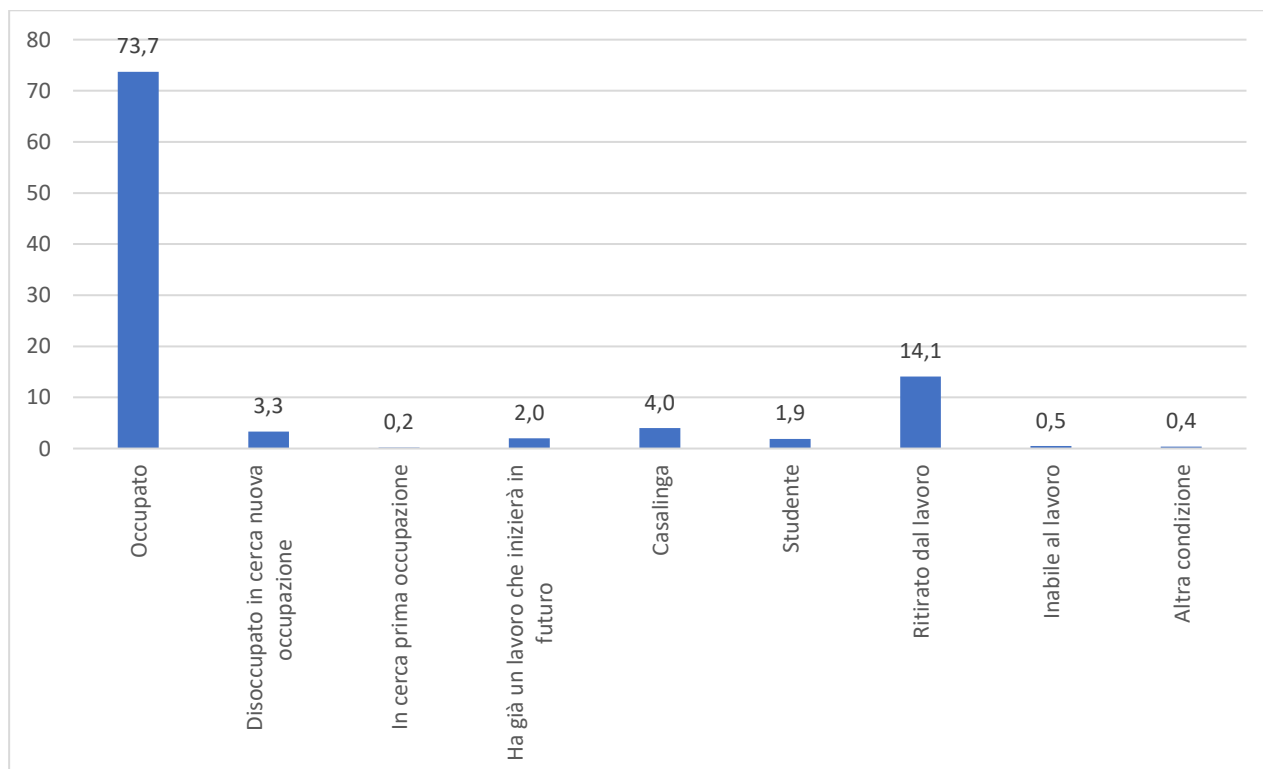
Il 35,1% degli utenti è laureato o ha ottenuto un titolo superiore, il 44,9% è diplomato, l'11,9% ha la licenza media inferiore o licenza elementare; si registra solo un 3,4% di non rispondenti. La tabella 1 riporta la distribuzione del titolo di studio per genere e classe di età.

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	1,5	0,9	0,0	1,3	1,2	1,2
Diploma di Laurea	28,8	29,5	24,2	31,2	24,7	29,1
Diploma universitario o laurea breve	5,0	4,6	11,3	5,8	0,4	4,8
Diploma di maturità (4-5 anni)	39,9	47,3	48,4	45,0	37,5	43,3
Qualifica professionale (2-3 anni)	5,7	3,5	6,5	4,4	5,2	4,7
Licenza Media Inferiore	1,3	2,0	1,6	1,2	2,8	1,6
Licenza Elementare	12,2	7,2	4,8	7,3	18,3	9,9
n.r.	1,5	2,6	1,6	0,0	7,6	2,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

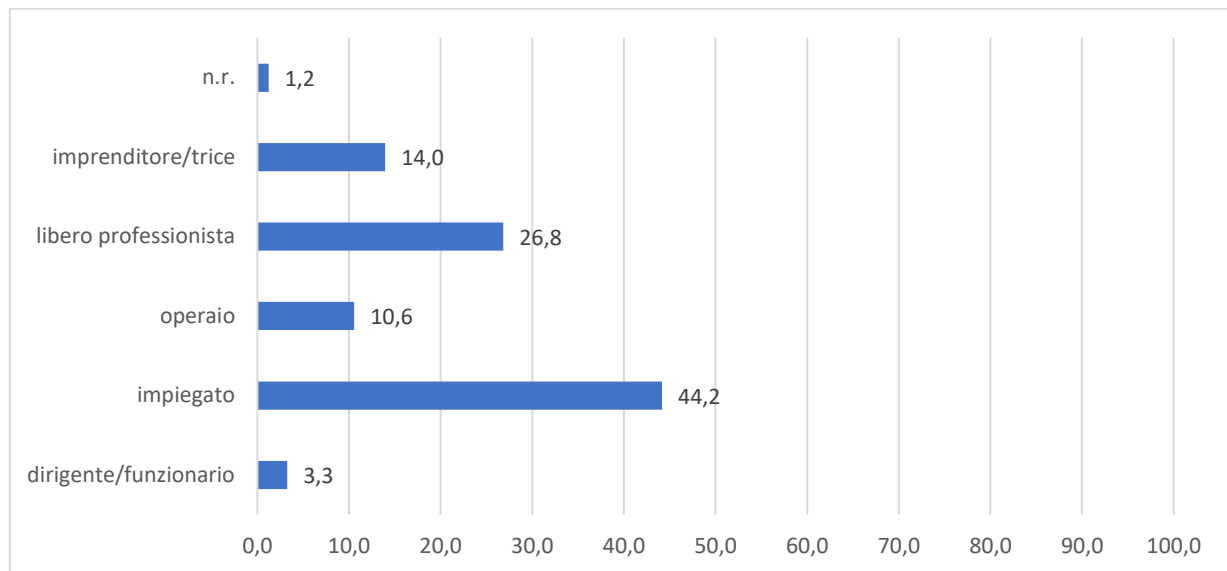
In merito alla condizione occupazionale il 73,7% degli intervistati si dichiara occupato, il 4,0% casalinga, il 3,5% in cerca di occupazione e il 14,1% pensionato (cfr. Grafico 2).

Grafico 2 - Condizione occupazionale.



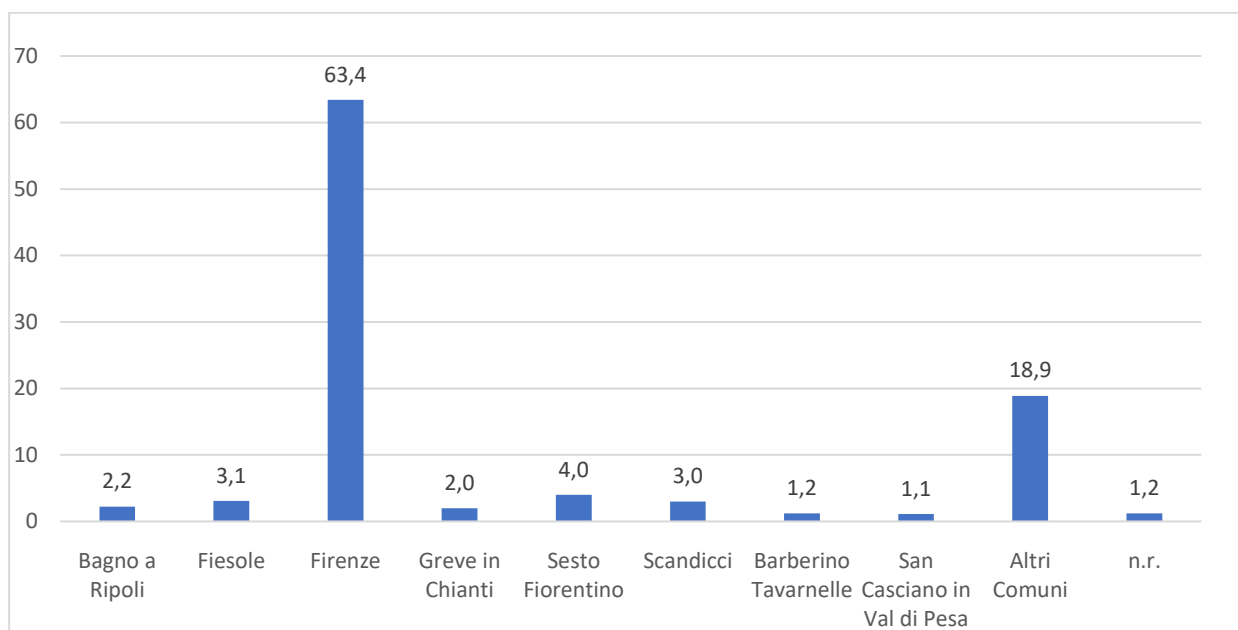
Quasi la metà degli utenti intervistati occupati lavora come impiegato/a (44,2%); il 10,6% lavora come operaio, mentre il 26,8% lavora come libero professionista/lavoratore autonomo, cui si aggiunge il 14% di imprenditori/trici (cfr. Grafico 3).

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 63,4% degli intervistati risiede a Firenze, il 4% a Sesto Fiorentino, una percentuale attorno al 3% a Scandicci e Fiesole, il 2,2% a Bagno a Ripoli, il 2% a Greve in Chianti e percentuali minime per Barberino Tavarnelle e San Casciano in Val di Pesa, mentre il 18,9% risiede in un altro Comune non servito dallo 055055 (cfr. Grafico 4)

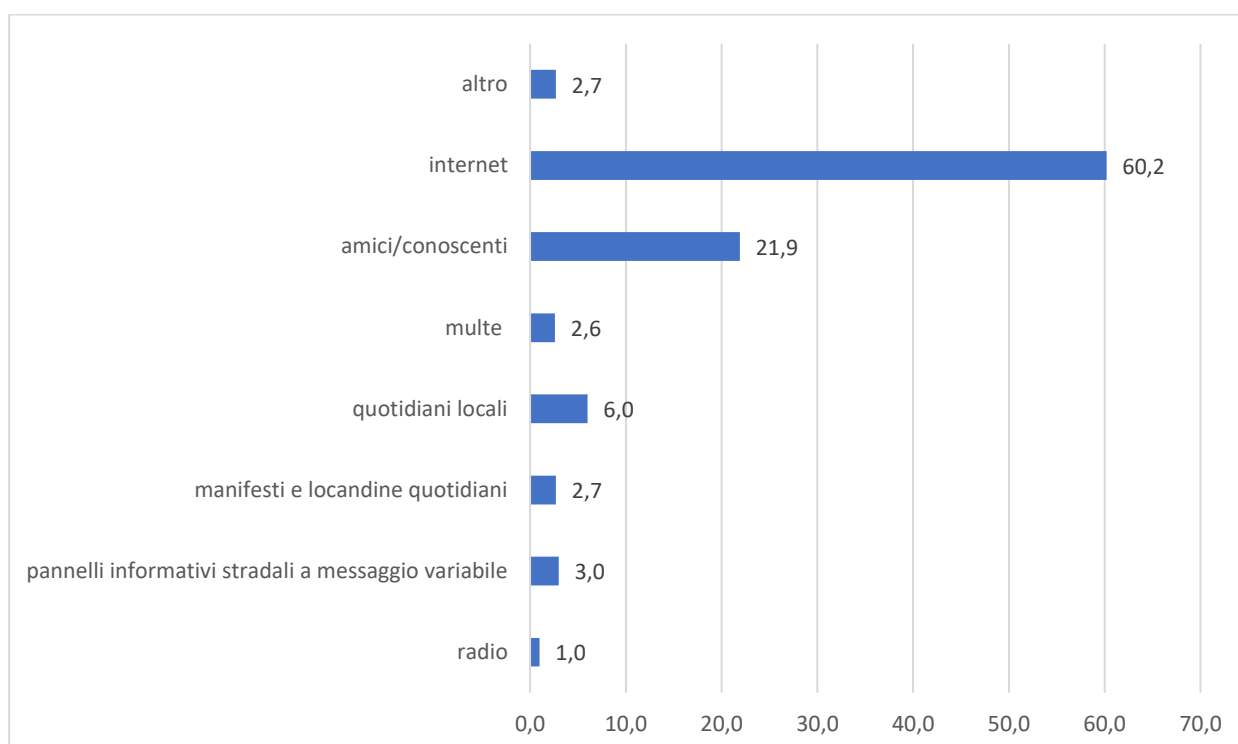
Grafico 4 - Comune di residenza degli utenti intervistati.



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 (60,2 %) e amici e conoscenti (21,9%), seguiti da quotidiani locali (6,0%). Percentuali inferiori si registrano per pannelli informativi stradali a messaggio variabile (3,0%), manifesti e locandine quotidiani (2,7%) e multe (2,6%). Il grafico 5 mostra le percentuali di risposta fornite a questa domanda per tutte le possibili opzioni. Confrontando i risultati con l'indagine del 2024 si conferma che il principale canale di conoscenza del Contact Center è internet, con una percentuale leggermente in aumento.

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



In riferimento al genere degli intervistati, si nota che i canali principali attraverso cui sono venuti a conoscenza del servizio sono internet (maschi 63,8%, femmine 56%), e amici e conoscenti (maschi 19,2%, femmine 24,9%), seguiti da quotidiani locali (maschi 5,4%, femmine 6,7%).

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 (72,6% e 66,2% rispettivamente

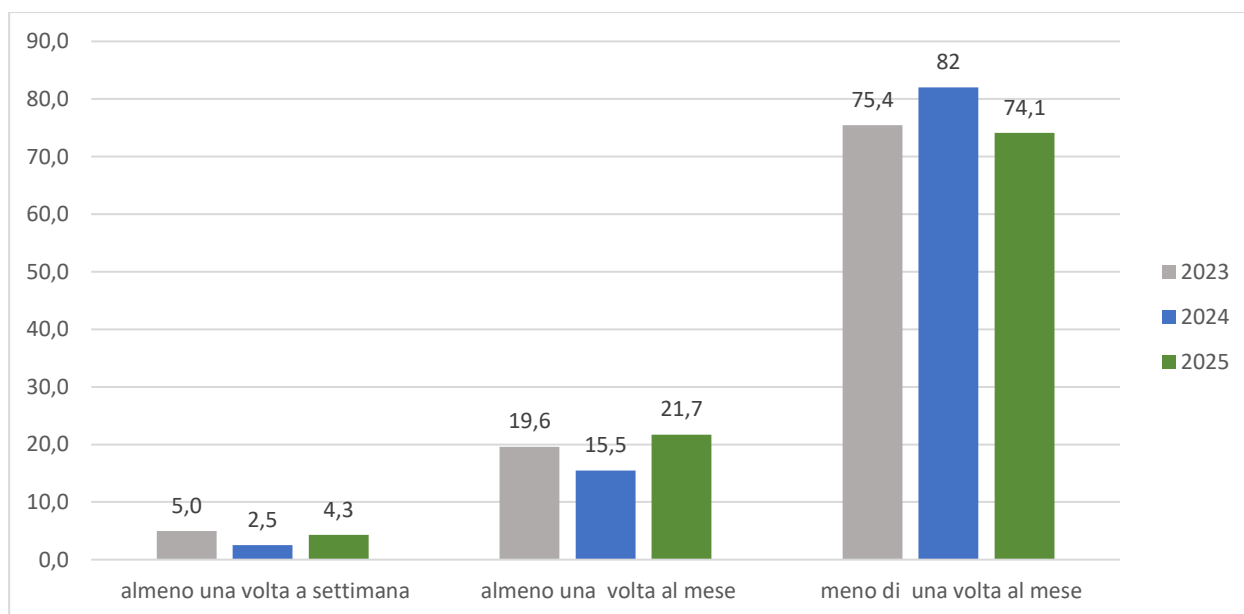
contro la media del 59,8%), mentre per gli over 60 si registra una quota superiore alla media per amici/conoscenti (36,7% contro 22,8% di media) e per quotidiani locali (7,6% contro la media del 5%).

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	63,8	56,0	72,6	66,2	40,6	60,2
quotidiani locali	5,4	6,7	1,6	5,8	7,6	6,0
radio	0,4	1,7	1,6	0,7	1,6	1,0
manifesti e locandine	1,8	3,7	4,8	1,9	4,4	2,7
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	3,5	2,4	3,2	3,0	2,8	3,0
multe	3,5	1,5	1,6	2,7	3,2	2,6
amici/conoscenti	19,2	24,9	14,5	17,1	36,7	21,9
altro	2,4	3,1	0,0	2,5	3,2	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

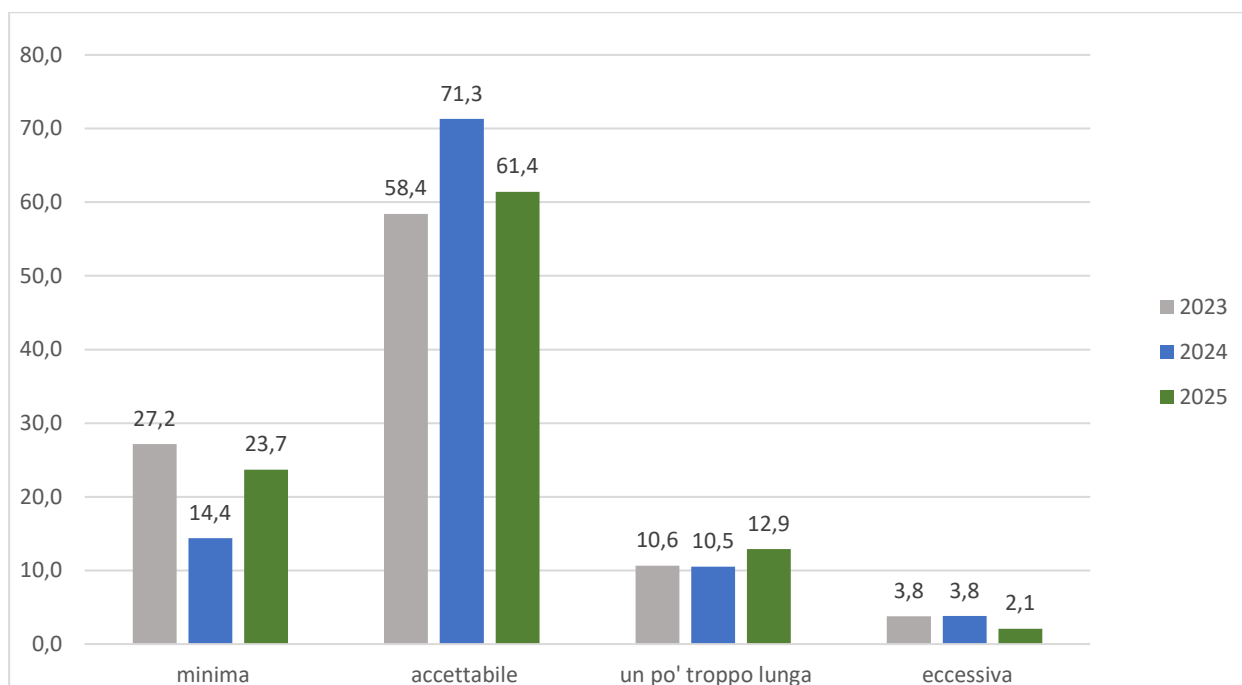
Le domande successive proposte agli intervistati riguardano la frequenza dell'utilizzo del servizio nei tre mesi precedenti l'intervista e la loro valutazione su alcuni aspetti del servizio stesso. Il 74,1% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese, il 21,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 4,3% almeno una volta a settimana (cfr. Grafico 6).

Grafico 6 - Frequenza di utilizzo del servizio nei 3 mesi precedenti l'intervista (2023, 2024 e 2025).



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, le percentuali risultano migliorate rispetto al 2024: il 23,7% ha risposto di aver avuto un tempo di attesa minimo, il 61,4% accettabile, il 12,9% un po' troppo lungo e il 2,1% eccessivo (cfr. Grafico 7).

Grafico 7 - Valutazione della durata dell'attesa prima di parlare con un operatore (2023, 2024 e 2025).



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 il 77,4% e l'86,3% 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 leggermente in diminuzione per tutte e tre le caratteristiche prese in considerazione (cfr. Grafico 8a).

Grafico 8 - Valutazione cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori.

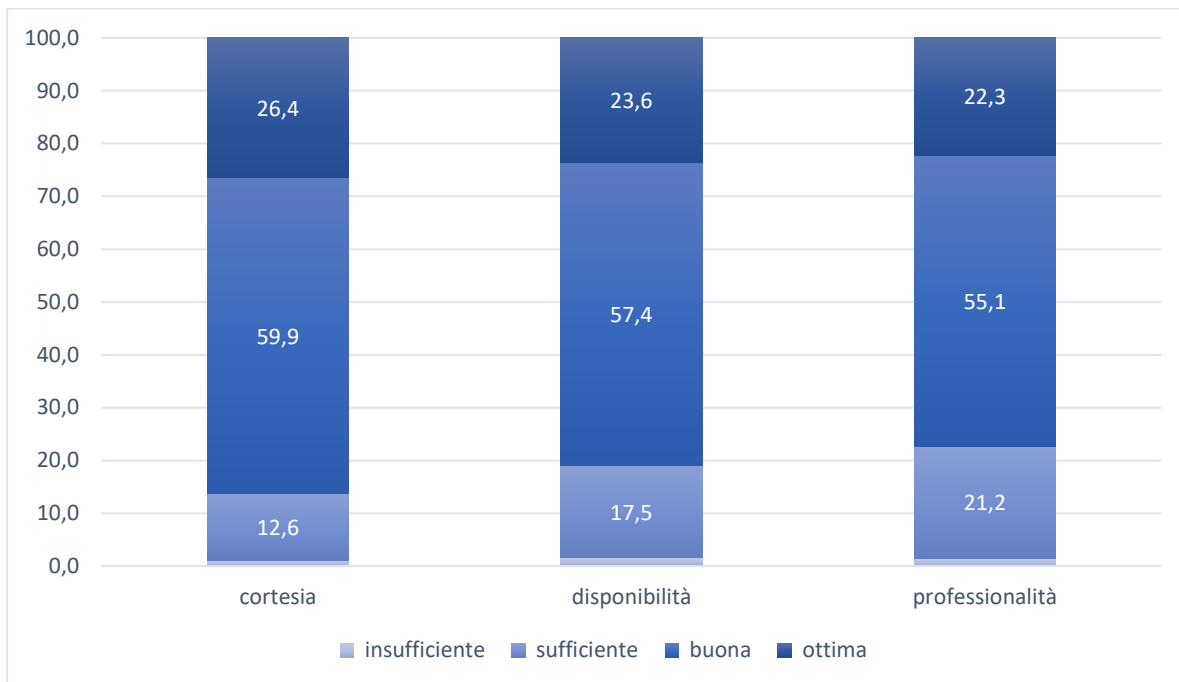
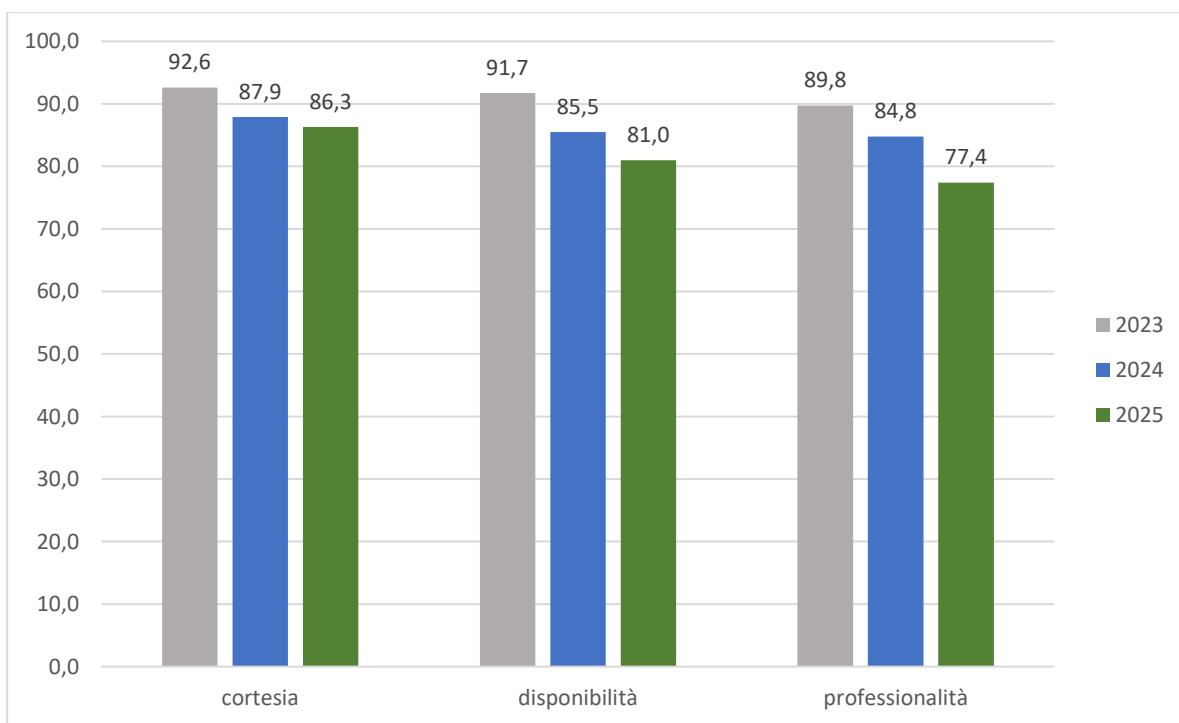


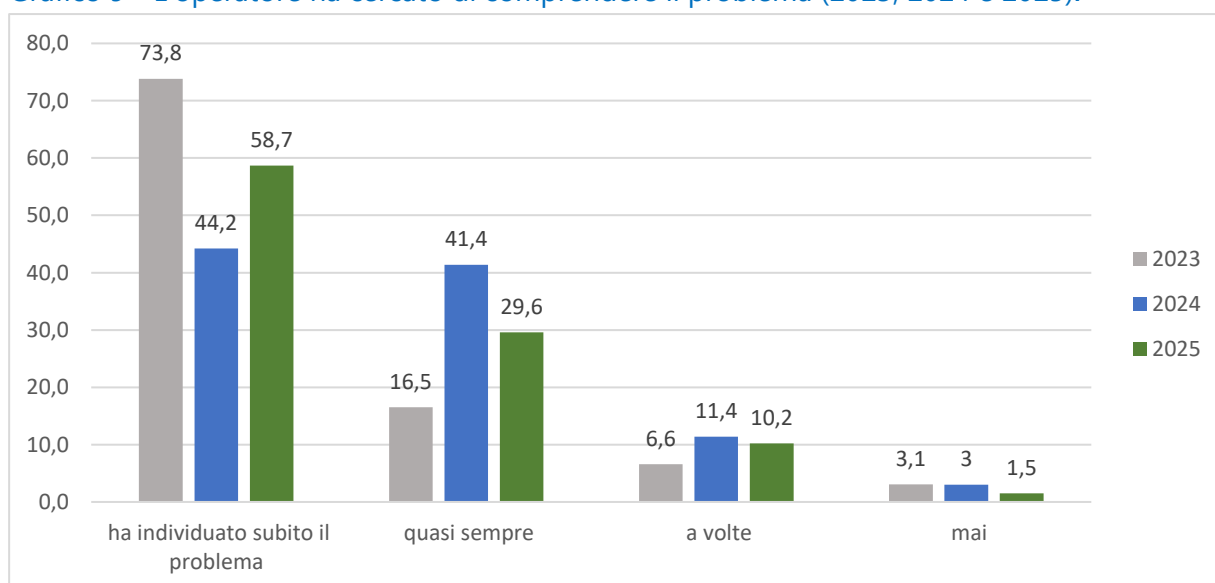
Grafico 8a - Valutazione ottima e buona della cortesia, disponibilità e professionalità degli operatori (2023, 2024 e 2025).



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.

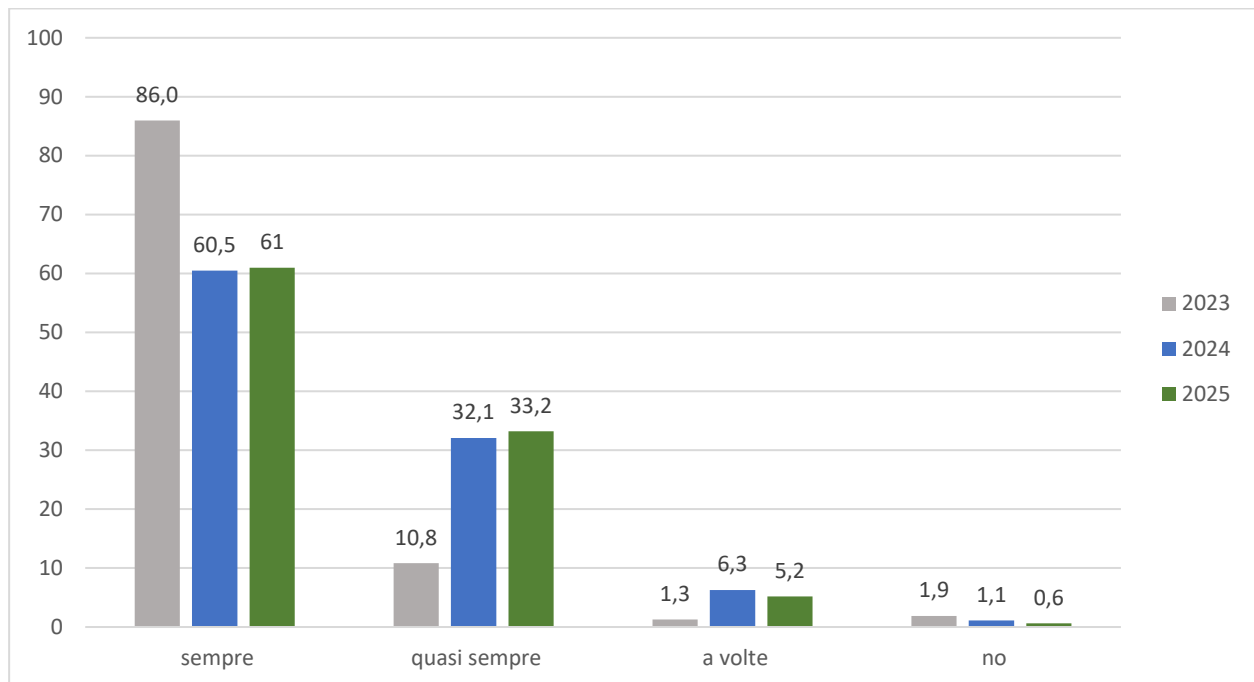
Le risposte ottenute hanno portato ai seguenti risultati: nel 58,7% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 29,6% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nell'10,2% a volte, e per il restante 1,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente (cfr. Grafico 9). La situazione risulta migliorata rispetto al 2024 con un aumento in percentuale dei casi in cui è stato individuato subito il problema dall'operatore e una riduzione di quelli in cui non sono mai state fatte domande per cercare di comprendere il problema.

Grafico 9 - L'operatore ha cercato di comprendere il problema (2023, 2024 e 2025).



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 61% degli intervistati ha ritenuto il linguaggio sempre comprensibile, il 33,2% quasi sempre, il 5,2% a volte e lo 0,6% mai (cfr. Grafico 10). Questi risultati confermano l'andamento osservato nel 2024, senza tuttavia evidenziare un recupero verso i livelli positivi registrati nel 2023.

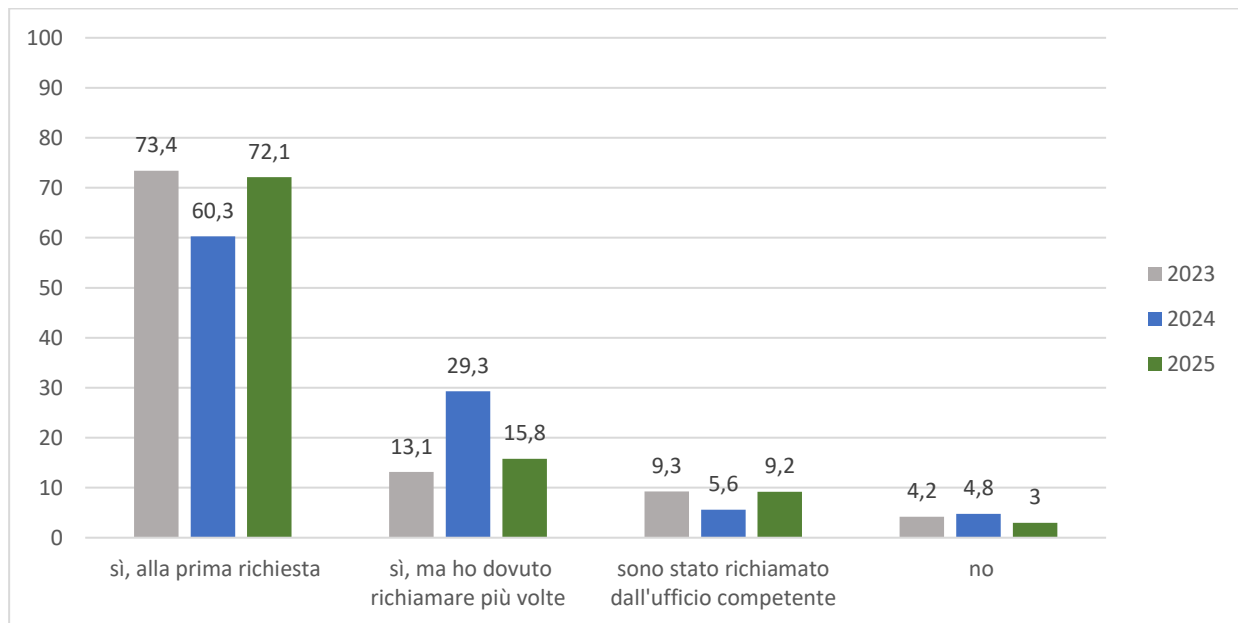
Grafico 10 - Valutazione comprensibilità e chiarezza del linguaggio utilizzato dagli operatori (2023, 2024 e 2025).



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 72,1% degli intervistati ha risposto di aver ricevuto le informazioni richieste alla prima telefonata, il 15,8% di aver dovuto chiamare più volte, il 9,2% è stato ricontattato dall'ufficio competente e il 3% ha affermato di non aver avuto le informazioni di cui necessitava. In questo caso si evidenzia un generale miglioramento rispetto allo scorso anno, tornando quasi ai livelli del 2023. Più precisamente, rispetto al 2024, si registra un aumento degli utenti che hanno ottenuto le informazioni necessarie alla prima richiesta (+11,8 punti percentuali) e di conseguenza diminuisce la quota di chi ha dovuto richiamare più volte (-13,5 punti percentuali). Risulta diminuita (-1,8 punti percentuali) anche la percentuale dei casi in cui l'operatore non è stato in grado di fornire una risposta (cfr. Grafico 11).

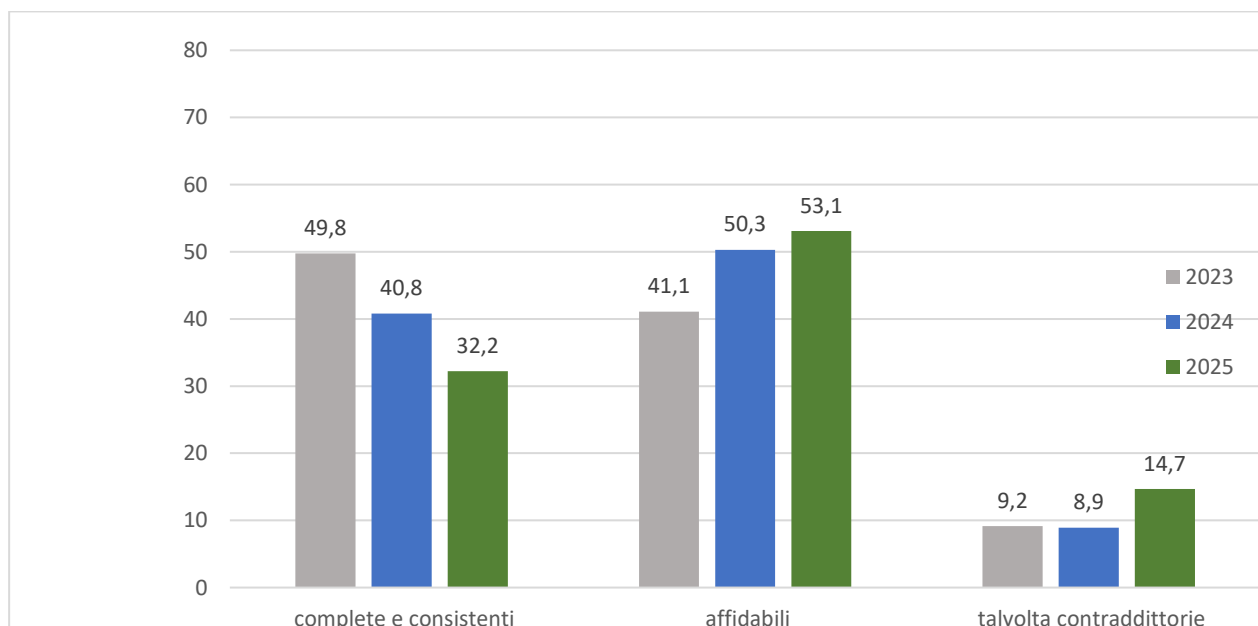
Fra coloro che sono stati ricontattati dall'ufficio competente, il 62% è riuscito a ottenere le informazioni ricercate, il 26,1% solo parzialmente e il restante 12% non ha ottenuto risposta alle proprie richieste. Fra coloro invece che hanno dovuto fare più di una telefonata al Contact Center, il 22,2% ha avuto la medesima risposta anche da operatori differenti, il 75,9% ha riscontrato qualche volta risposte differenti e solo l'1,9% dichiara di aver avuto sempre informazioni diverse.

Grafico 11 - Il Contact Center è stato in grado di fornire le informazioni all'utente (2023, 2024 e 2025).



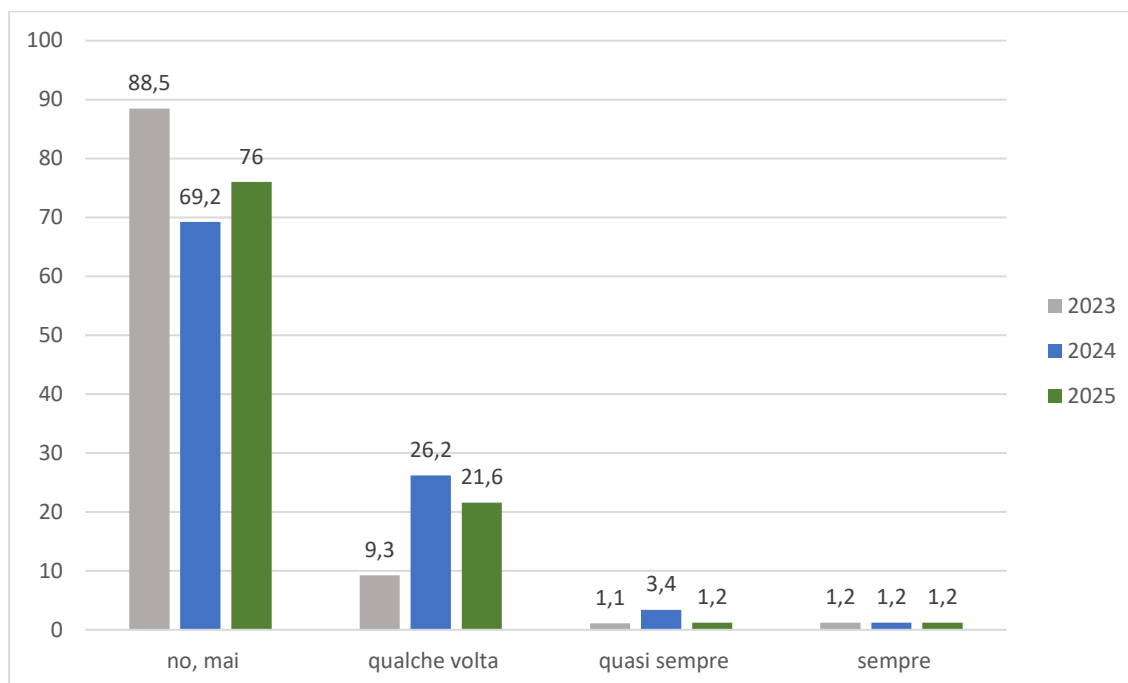
Successivamente è stata richiesta agli intervistati una valutazione in merito alla qualità delle informazioni ricevute. Si osserva che il 32,2% degli intervistati le ritiene complete e consistenti, il 53,1% le ritiene affidabili, mentre il 14,7% le ritiene talvolta contraddittorie. Sia rispetto al 2023 che al 2024, le percentuali risultano leggermente in calo per la completezza/consistenza delle informazioni e in aumento per l'affidabilità. Risulta aumentata, e quindi peggiorata, la quota relativa alla contraddittorietà (cfr. Grafico 12).

Grafico 12 - Qualità delle informazioni ricevute (2023, 2024 e 2025).



Un ulteriore elemento utilizzato per valutare la validità delle informazioni è la verifica della veridicità o meno delle indicazioni fornite dagli operatori. La maggioranza degli intervistati (76%), ha risposto di non aver mai verificato la veridicità delle informazioni ricevute dal Contact Center. Sebbene non sia tornato ai livelli del 2023, questo aspetto risulta aumentato di 6,8 punti percentuali rispetto all'indagine 2024 (cfr. Grafico 13).

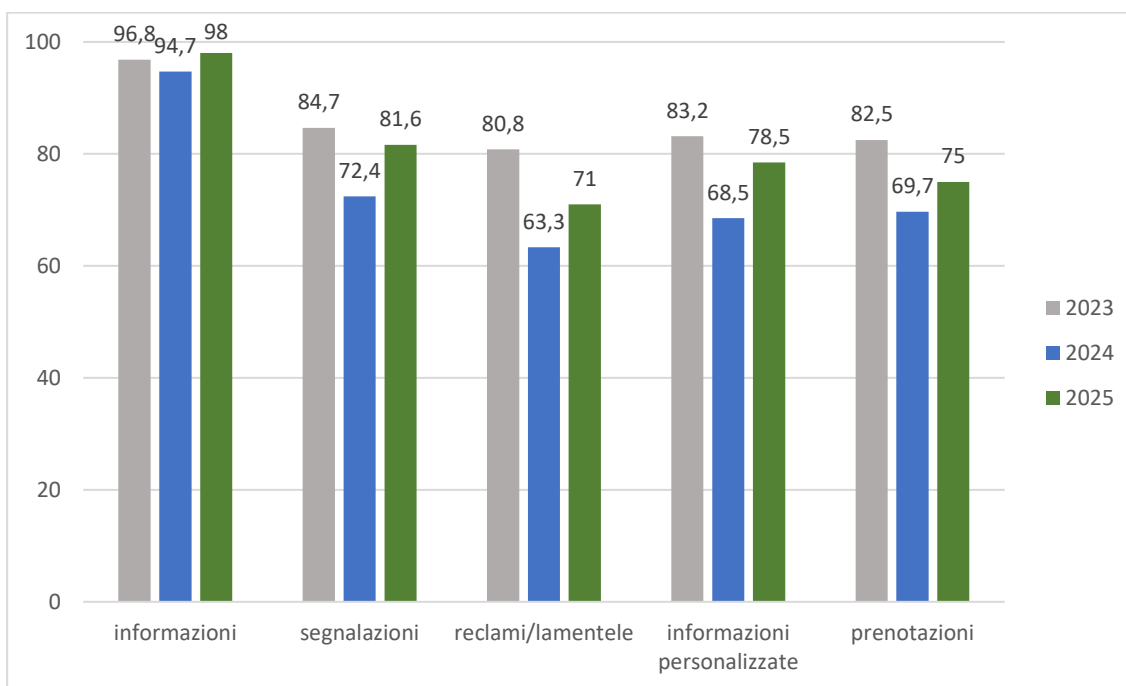
Grafico 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali (2023, 2024 e 2025).



In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (98%), per effettuare segnalazioni (81,6%), per richiedere informazioni personalizzate (78,5%), per prendere prenotazioni (75%) e per inoltrare reclami e lamentele (71%).

Osservando il grafico 14, che mette a confronto i risultati ottenuti nei differenti anni, si nota un aumento rispetto al 2024 della percezione che hanno gli intervistati sull'utilità del Contact Center in tutti gli aspetti, superando anche la percentuale del 2023 per la richiesta di informazioni.

Grafico 14 - Giudizio sull'utilità del Contact Center (2023, 2024 e 2025).



In riferimento all'utilizzo del canale web chat e ad una sua valutazione, risulta che il 13,6% degli intervistati ha utilizzato la chat, in aumento di 5,4 punti percentuali rispetto allo scorso anno (cfr. Tabella 3). Di questi, il 66,2% ne dà una valutazione positiva (buona o ottima). I pochi utenti che ne danno un giudizio insufficiente motivano prevalentemente con il fatto di non aver ricevuto una risposta esaustiva alla propria richiesta (cfr. Tabella 4).

Tabella 3 – Utilizzo web chat.

	N	%
Sì	136	13,6
No	866	86,4
Totale	1.002	100

Tabella 4 - Valutazione web chat.

	N	%
Ottimo	9	6,6
Buono	81	59,6
Sufficiente	36	26,5
Insufficiente	10	7,4
Totale	136	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 5 riporta le frequenze percentuali e le percentuali cumulate della distribuzione delle valutazioni assegnate, da cui si può osservare che il 79,7% ha espresso una valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Rispetto al 2024, la valutazione con giudizio "ottimo" scende di 6,6 punti percentuali; invece, risulta leggermente in crescita la valutazione con giudizio "buono" (+1,2).

Tabella 5 - Valutazione complessiva del contact center (% e % cumulate).

	%	% cumulata
Ottimo	20,5	20,5
Buono	59,3	79,7
Sufficiente	16,7	96,4
Insufficiente	3,6	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 93,4% degli intervistati non ha ritenuto necessario aggiungere considerazioni, gli altri hanno espresso le loro osservazioni che sono state ricodificate nella tabella 6.

Il 4,2% suggerisce di migliorare gli aspetti legati all'efficienza e alle tempistiche del servizio, l'1,8% propone un'ottimizzazione dei servizi integrati e della gestione generale del servizio, solo una piccola quota di utenti (0,6%) gradirebbe maggior professionalità e comunicazione da parte degli operatori.

Tabella 6 - Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio.

	%
Nessun suggerimento	93,4
Migliorare efficienza/tempistiche	4,2
Migliorare aspetti professionali/comunicazione degli operatori	0,6
Migliorare servizi integrati/gestione generale	1,8
Totale complessivo	100

Appendice

Questionario

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

- internet
- quotidiani 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. 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: Sì No
- segnalazioni Sì No
- reclami/lamentele Sì No
- informazioni personalizzate Sì No
- prenotazioni Sì 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)

- sì
- 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. Complessivamente come valuta il servizio di Contact Center?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

13. Suggerimenti per migliorare il servizio:

.....

Risultati – Frequenze delle risposte

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

	N	%
radio	10	1,0
pannelli informativi stradali a messaggio variabile	30	3,0
manifesti e locandine quotidiani	27	2,7
quotidiani locali	60	6,0
multe	26	2,6
amici/conoscenti	219	21,9
internet	603	60,2
altro, specificare...	27	2,7
Totale	1.002	100,0

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

	N	%
Almeno una volta a settimana	43	4,3
Almeno una volta al mese	217	21,7
Meno di una volta al mese	742	74,1
Totale	1.002	100,0

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

	N	%
Minima	237	23,7
Accettabile	615	61,4
Un po' troppo lunga	129	12,9
Eccessiva	21	2,1
Totale	1.002	100,0

Tabella 4 - Valutazione operatori telefonici: cortesia.

	N	%
Ottima	265	26,4
Buona	600	59,9
Sufficiente	126	12,6
Insufficiente	11	1,1
Totale	1.002	100,0

Tabella 5 - Valutazione operatori telefonici: disponibilità.

	N	%
Ottima	236	23,6
Buona	575	57,4
Sufficiente	175	17,5
Insufficiente	16	1,6
Totale	1.002	100,0

Tabella 6 - Valutazione operatori telefonici: professionalità

	N	%
Ottima	223	22,3
Buona	552	55,1
Sufficiente	212	21,2
Insufficiente	15	1,5
Totale	1.002	100,0

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

	N	%
Ha individuato subito il problema	588	58,7
Quasi Sempre	297	29,6
A volte	102	10,2
Mai	15	1,5
Totale	1.002	100,0

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

	N	%
Sempre	611	61,0
Quasi sempre	333	33,2
A volte	52	5,2
Mai	6	0,6
Totale	1.002	100,0

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

	N	%
Si, alla prima richiesta	722	72,1
Si, ma ho dovuto chiamare più volte	158	15,8
Non subito, ma sono stato richiamato dall'ufficio competente	92	9,2
No	30	3,0
Totale	1.002	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	57	62,0
No	11	12,0
Parzialmente	24	26,1
Totale	92	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	35	22,2
Qualche volta	120	75,9
Sempre	3	1,9
Totale	158	100,0

Tabella 12 - Qualità delle informazioni ricevute.

	N	%
Complete e consistenti	323	32,2
Affidabili	532	53,1
Talvolta Contraddittorie	147	14,7
Totale	1.002	100,0

Tabella 13 - Verifica delle informazioni ricevute tramite altri canali.

	N	%
No, mai	762	76,0
Qualche volta	216	21,6
Quasi Sempre	12	1,2
Sempre	12	1,2
Totale	1.002	100,0

Tabella 14 - Utilità del Contact Center.

	SI	NO	Totale
Chiedere informazioni	98,0	2,0	100,0
Segnalazioni	81,6	18,4	100,0
Reclami/ Lamentele	71,0	29,0	100,0
Informazioni Personalizzate	78,5	21,5	100,0
Prenotazioni	75,0	25,0	100,0

Tabella 15 – Utilizzo della live chat

	N	%
Si	136	13,6
No	866	86,4
Totale	1.002	100,0

Tabella 16 - Valutazione servizio di chat

	N	%
Ottimo	9	6,6
Buono	81	59,6
Sufficiente	36	26,5
Insufficiente	10	7,4
Totale	136	100,0

Tabella 17 - Valutazione complessiva del Contact Center.

	N	%	% cum.
Ottimo	205	20,5	20,5
Buono	594	59,3	79,7
Sufficiente	167	16,7	96,4
Insufficiente	36	3,6	100,0
Totale	1.002	100,0	-

L'indagine è stata commissionata da



Firenze Smart (Silfi S.p.A.)

Direttrice Manuela Gniuli

Unità Centro Servizi Multicanale

Responsabile

Alessandro Burrese

Coordinamento indagine

Lucia di lasio

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