

SOMMARIO

Il Servizio Linea Comune 055055 - per Firenze

I dati quantitativi	3
I volumi delle chiamate arrivate	4
La tipologia delle chiamate: cosa chiedono i cittadini?	5
L'analisi della gestione delle chiamate	
Polizia municipale	6
Servizi Demografici	7
Risorse finanziarie	8
Mobilità	9
Ambiente	10
La risoluzione delle richieste al I e al II livello	11
Altre funzioni	12
I dati qualitativi	14
L'indagine sul servizio	15
La quantificazione e le caratteristiche degli intervistati	16
I risultati dell'indagine area funzionale operativa	17
La conoscenza del servizio	18
La valutazione dell'operatore	19
La qualità dell'informazione	22
L'utilità del servizio	24
I nostri riferimenti	25

SERVIZIO LINEA COMUNE 055055

Il servizio si articola su un primo livello di accoglienza che orienta il cittadino all'interno degli uffici e servizi dell'amministrazione. L'informazione è garantita mediante l'utilizzo di un sistema della conoscenza, collegato alle pagine Internet della Rete Civica del comune e alimentato dai secondi livelli specialistici dell'amministrazione (uffici comunali).

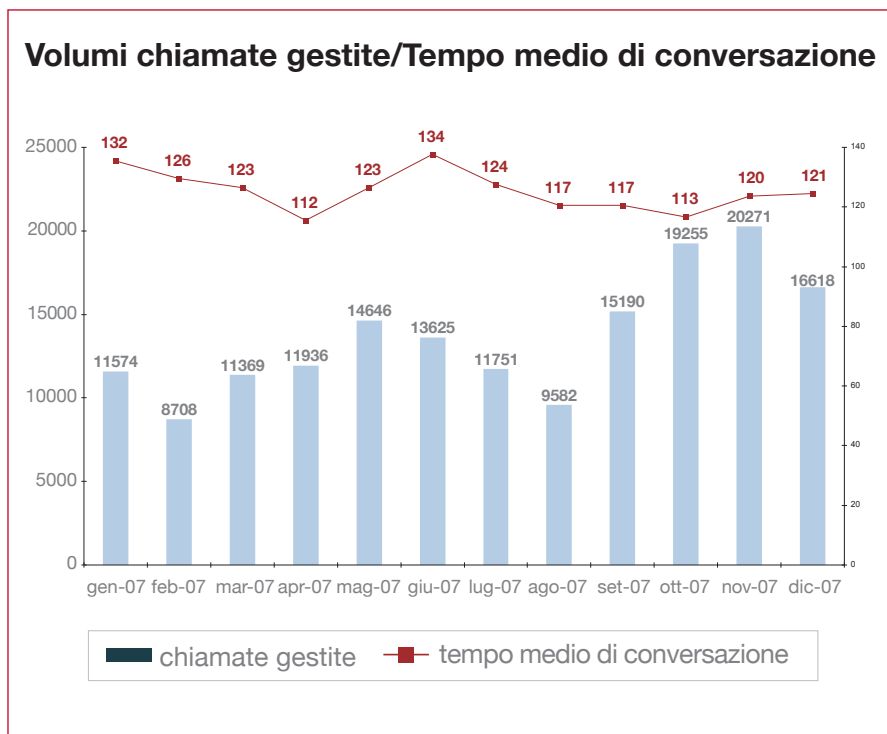
Il primo livello risponde alle domande:

- **CHI** - la struttura competente che eroga o che è coinvolta nel servizio;
- **DOVE** - zona territoriale competente, ubicazione degli uffici (es. quartiere);
- **QUANDO** - la fascia oraria di erogazione del servizio;
- **COME** - l'erogazione del servizio.

Il secondo livello di approfondimento, di competenza dell'amministrazione, garantisce risposte a domande complesse, inoltrate dal primo livello e soddisfa la richiesta di informazioni specialistiche anche in caso di indisponibilità dell'ufficio (es: fuori orario di apertura, numero occupato ecc.) mediante l'assegnazione via e-mail della pratica.

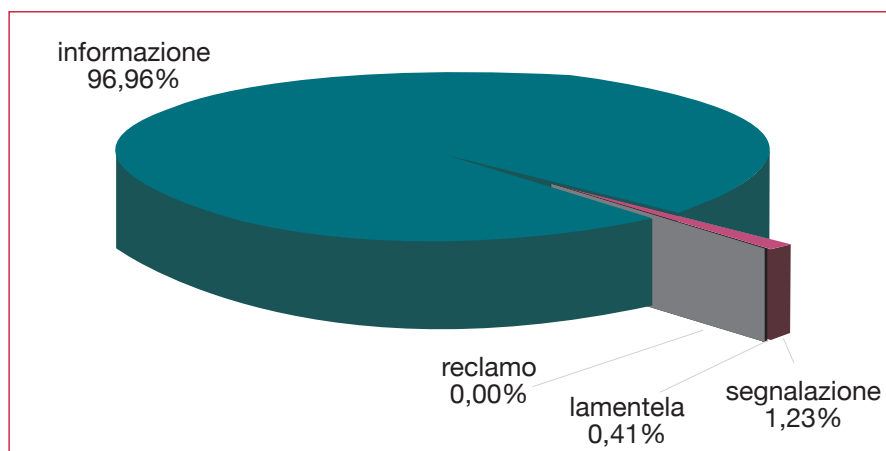
I VOLUMI DELLE CHIAMATE ARRIVATE

Le chiamate gestite dal Call Center Linea Comune 055055 nel 2007 sono state quasi **170.000**.



LA TIPOLOGIA DELLE CHIAMATE

COSA CHIEDONO I CITTADINI?



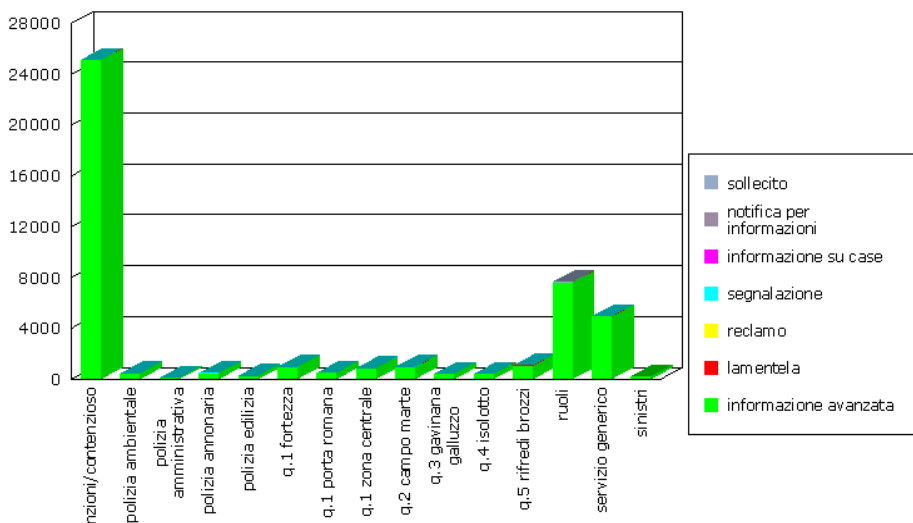
Il 97% delle chiamate sono state richieste di informazioni.

Le richieste più frequenti hanno riguardato i seguenti servizi:

Contravvenzioni/Contenzioso	Macrostruttura Polizia Municipale	25.121
ICI	Macrostruttura Risorse Finanziarie	10.256
Centralino	Comune di Firenze	8.709
Ruoli	Polizia Municipale	7.611

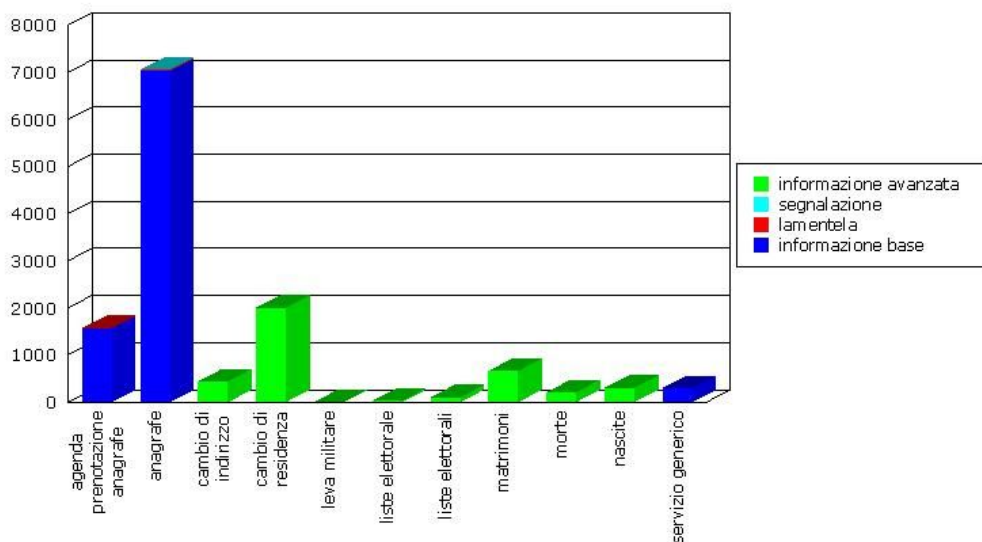
ANALISI DELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE

Polizia Municipale (44.569 richieste)



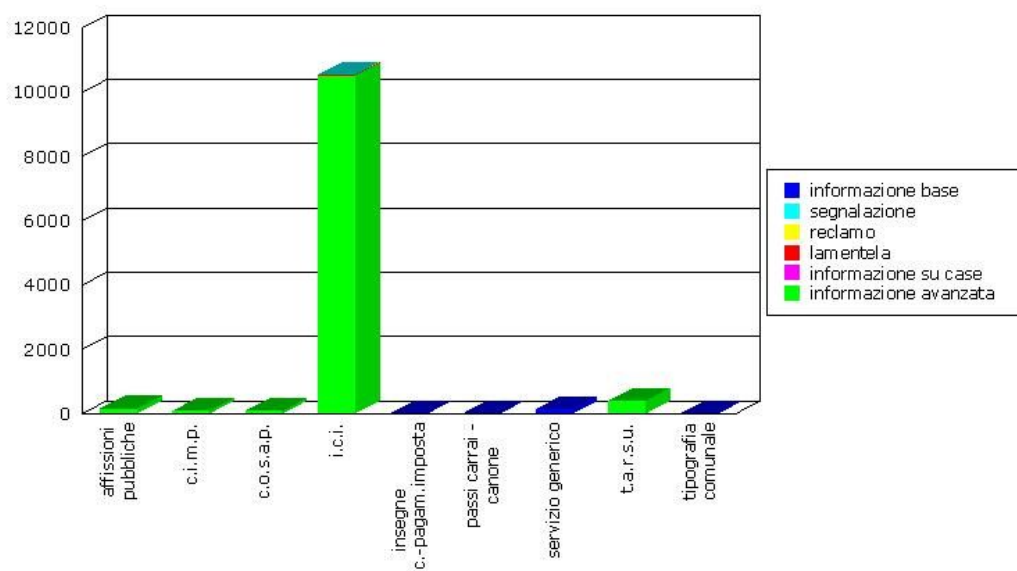
ANALISI DELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE

Servizi demografici (12.705 richieste)



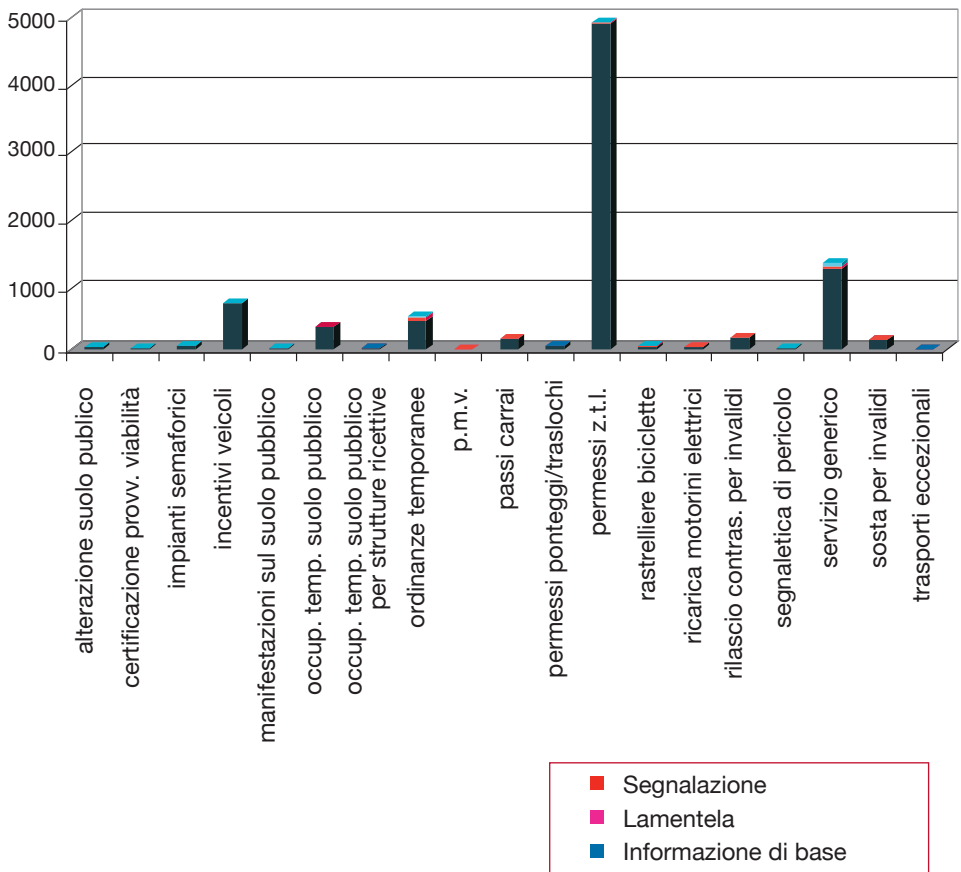
ANALISI DELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE

Risorse finanziarie (11.470 richieste)



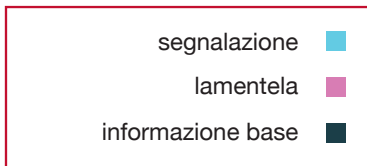
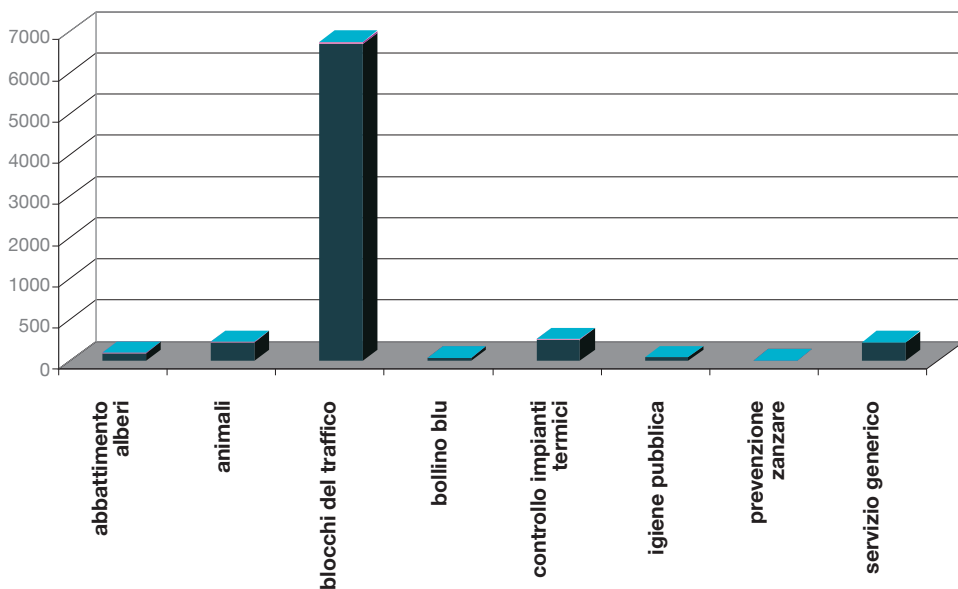
ANALISI DELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE

Mobilità (8.999 richieste)

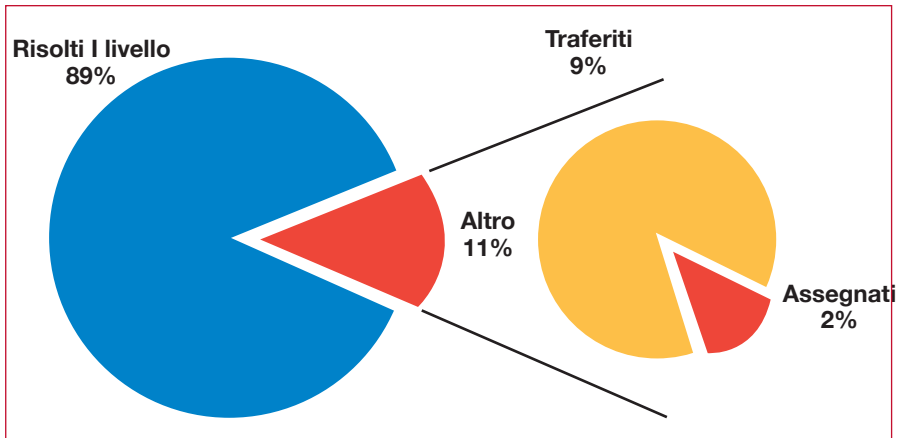


ANALISI DELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE

Ambiente (8.463 richieste)



LA RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE AL I E AL II LIVELLO



Il servizio call center è riuscito a risolvere al primo livello l'89% delle richieste dei cittadini.

Le restanti, per la loro necessità di trattazione specialistica, sono state risolte dall'ufficio competente, al quale sono state passate tramite:

- **Trasferimento *on line*** delle chiamate per nel 9% dei casi: l'Amministrazione ha la possibilità di parlare direttamente con il cittadino e risolvere la problematica;
- **Assegnazione contestuale** del case, via e-mail, per il restante 2%: il call center invia all'ufficio competente tutti i dati necessari per la risoluzione della pratica e per la comunicazione con il cittadino.

ALTRE FUNZIONI

LA FUNZIONE CENTRALINO

Dal **19 marzo 2007** il Call Center 055055 ha attivato **la funzione di centralino** al di fuori dell'orario degli operatori telefonici dello 05527681 nei giorni di lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 14.00 alle ore 20.00, il martedì e giovedì dalle ore 17.30 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Al 31 dicembre e negli orari sopra indicati, **il Call Center ha gestito come funzione di centralino, 3.540** chiamate di cui **2.844** sono state gestite direttamente dagli operatori del Call Center. Infatti su **3.540** solo **696** sono state indirizzate agli uffici di competenza.

LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI SUI DEMOGRAFICI

La prenotazione attraverso un'agenda elettronica degli appuntamenti per il rilascio della **Carta d'Identità Elettronica**.

LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SU PICCOLE COSE (CITTA' SICURA)

Ogni cittadino infatti chiamando Linea Comune 055 055, può fornire, attraverso una segnalazione, indicazioni utili sulle piccole anomalie del territorio comunale (es.: scritte murali, piccole buche del manto stradale, relitti di veicoli, deiezioni canine etc.). Gli operatori attraverso l'utilizzo dell'applicativo **OPC (Operazione piccole cose)** prepara un messaggio di posta elettronica che viene inviato immediatamente a Città Sicura: ad ogni caso è assegnato un codice di rintracciabilità (ID caso). Sempre utilizzando lo stesso software, viene generato un riepilogo delle risposte pervenute dagli uffici di competenza, che il Call Center

riceve in modo che possa rispondere ai cittadini in merito ai loro casi specifici. Le chiamate pervenute nel 2007 sono state circa **1.600**.

SPERIMENTAZIONE CANALE E-MAIL

È stata avviata una fase di sperimentazione del canale e-mail che permette al cittadino di fare richieste di informazioni o rilasciare segnalazioni, reclami o lamentele, utilizzando anche questo canale. Sono stati predisposti una serie di script standard per la gestione delle mail che consente all'operatore di fornire una risposta adeguata all'ambito della richiesta.

La sperimentazione è stata condotta da un utenza amica e si è conclusa positivamente.

A breve questo canale sarà disponibile per tutti i cittadini che vorranno utilizzarlo.

I DATI QUALITATIVI

I servizi di contatto con i cittadini, gestiti tramite call center telefonici, sono diventati il mezzo principale attraverso il quale gli utenti dei servizi pubblici possono comunicare con l'Amministrazione Comunale per ottenere informazioni, richiedere interventi ed altro.

È evidente quindi che i livelli di efficienza ed efficacia dei call center si configurano, quindi, come un nodo fondamentale della relazione con gli utenti e rappresentano un componente di grande importanza della qualità complessiva di tali servizi e delle attività degli operatori.

L'Area Comunicazione prosegue l'attività di monitoraggio sulla qualità erogata e percepita del call center Linea Comune 055 055, attraverso un'indagine CATI che viene riproposta annualmente.

L'indagine, di cui vengono presentati i principali risultati, riguarda la percezione della qualità dei servizi resi dal call center Linea Comune 055 055 e la soddisfazione dei clienti che hanno utilizzato effettivamente e recentemente il servizio.

L'INDAGINE SUL SERVIZIO

Il principale obiettivo conoscitivo della ricerca è stato quello di valutare la propensione dei cittadini al contatto con la pubblica amministrazione attraverso canali innovativi quali il Call Center.

In particolare, è stato valutato l'attuale grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti del call center Linea Comune 055055 per coglierne i punti di forza e le criticità, i margini di miglioramento e le opportunità di ulteriore sviluppo.

Il questionario è stato predisposto ponendo l'accento sulle seguenti aree:

- **Relazionale** che considera il rapporto tra gli utenti e gli operatori, quindi la cortesia, la competenza e la disponibilità dello stesso.
- **Funzionale** che attiene al tempo di attesa per parlare con l'operatore, la capacità di risolvere il problema al primo contatto, la chiarezza delle risposte fornite
- **Operativa** relativa alla facilità di accesso al servizio, quindi adeguatezza degli orari del servizio, facilità di trovare il numero di telefono del Call Center o di avere informazioni

LA QUANTIFICAZIONE E LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI

L'indagine qualitativa sul Call Center LineaComune 055055 è stata effettuata nel mese di Ottobre 2007.

■ **I cittadini intervistati sono stati 942 su un campione di circa 1200 che hanno utilizzato il servizio tra maggio e ottobre 2007.**

■ **Il 69,7% del campione risiede a Firenze**, il 29,7% in altro comune e lo 0,5% non ha risposto.

■ Per quanto riguarda il **genere il 46,4% sono maschi e il 53,6% sono femmine.**

■ **Le classi di età analizzate:** il 9,2% è compresa tra i 18 e 30 anni, il 69,5% tra i 31 e i 60 e il 20,6% oltre i 61 anni, mentre lo 0.6% non ha risposto.

■ **La condizione occupazionale** vede il **65,3% del campione occupato**, il 16,7% ritirato dal lavoro, il 5,4% casalinga, il 5,3% inabile al lavoro, il 3,1% disoccupato o in cerca di nuova occupazione, il 2,3% studente.

■ Per quanto attiene il titolo di studio, il 27,8% del campione è laureato, il 45,1% possiede il diploma di scuola superiore, il 4,2% di licenza elementare.

I RISULTATI DELL'INDAGINE

AREA FUNZIONALE OPERATIVA

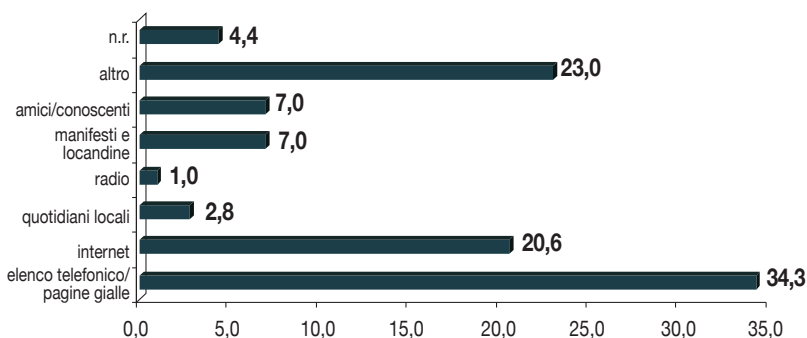
Per quanto concerne l'area funzionale e operativa le risposte hanno fornito elementi conoscitivi utili per una rilettura dei bisogni e delle esigenze degli intervistati e a valutare il loro grado di soddisfazione su alcuni ambiti specifici.

Contenuto Delle Domande

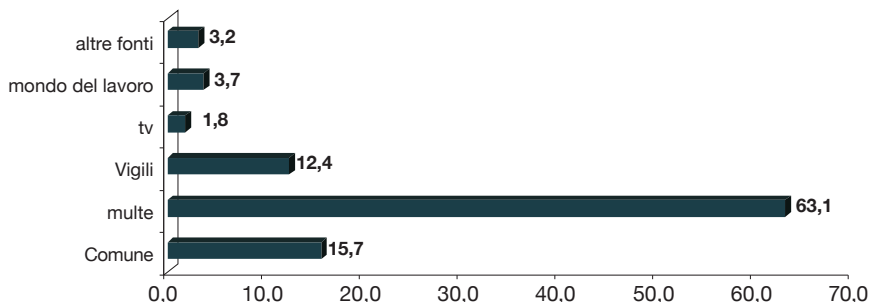
- **La modalità con cui il cittadino è venuto a conoscenza del servizio.**
- **La frequenza con cui lo ha contattato negli ultimi tre mesi.**
- **I tempi di attesa prima di parlare con l'operatore.**

LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Il 34,3% degli intervistati ha dichiarato di essere venuto a conoscenza del servizio dall'elenco telefonico, il 20,6% da internet e ben il 23% da altro.



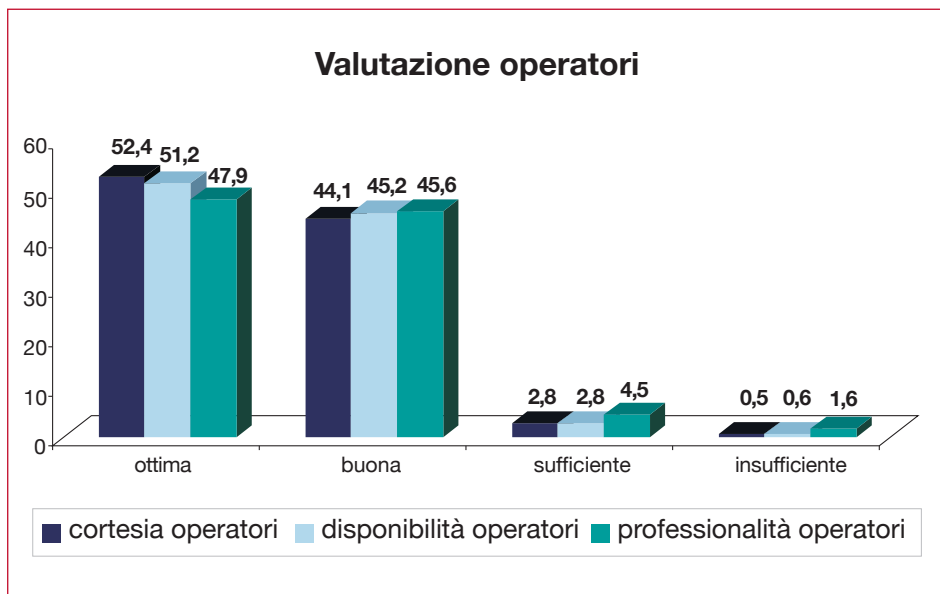
Del 23,0% degli intervistati che hanno dichiarato di aver saputo del call-center collocandosi sulla modalità "altro", il 63,1% dichiara di aver avuto l'informazione tramite i verbali di multa, il 15,7% dai vari uffici comunali (tributi, ICI), il 12,4% dai Vigili Urbani, il 3,7% dal mondo del lavoro e il 3,2% da altre fonti.



LA VALUTAZIONE DELL'OPERATORE

L'indagine ha messo in gioco anche l'operatore nell'aspetto professionale, in particolare:

- Valutazione dell'operatore per cortesia, disponibilità e professionalità.
- Capacità dell'operatore di comprendere il problema posto dall'utente.
- Comprensibilità e chiarezza del linguaggio usato dall'operatore.



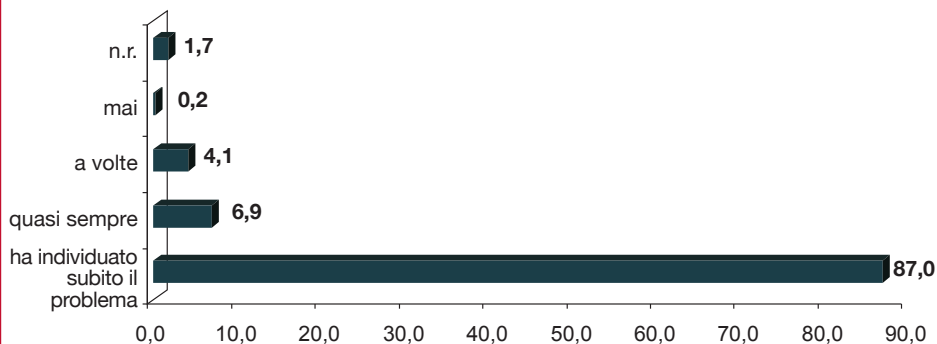
Anche quest'anno, **cortesia, disponibilità e professionalità** sono le qualità più apprezzate degli operatori.

Infatti la **cortesia** è valutata **“ottima”** dal **52,4%** dei rispondenti, la **disponibilità** è **“ottima”** per il **51,2%** e la **professionalità** **“ottima”** per il **47,9%**.

La capacità dell'operatore di individuare subito il problema è un dato importante per la sua valutazione. Per il campione degli intervistati, l'individuazione immediata del problema o dell'argomento richiesto, da parte degli operatori di Linea Comune 055 055 risulta il seguente:

- Ha individuato subito il problema: 87%
- Quasi sempre: 6,9%
- A volte: 4,1%
- Mai: 0,2%

Capacità operatore di individuare il problema



La percezione degli indagati, sulla chiarezza e sulla comprensibilità del linguaggio usato dagli operatori, è che il **linguaggio risulta “sempre” chiaro e comprensibile per il 97,8%, degli indagati** (+ 6,9% rispetto al 2006), lo è “quasi sempre” per l’ 1,7% (- 6,2% al 2006), lo è “a volte” per lo 0,1%.

Chiarezza linguaggio operatori, confronto 2006-2007

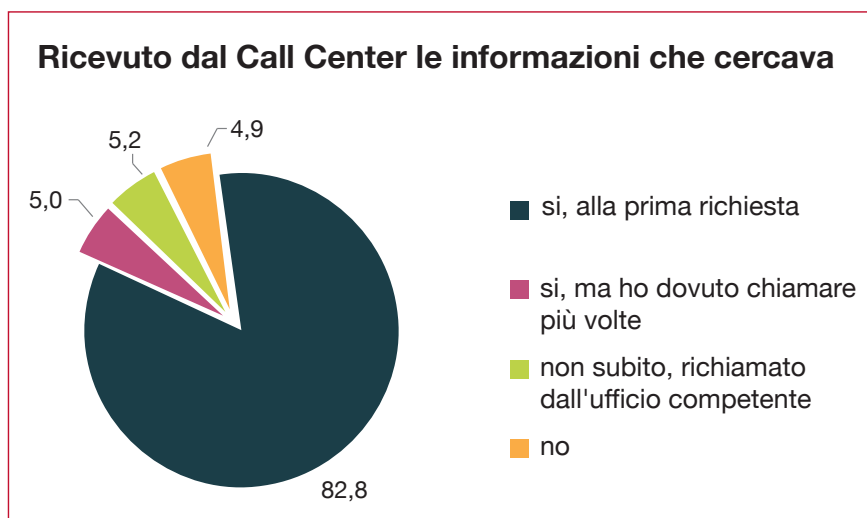
	sempre	quasi sempre	a volte	no	n.r.	Totale
2006	90,9	7,9	0,8	0,1	0,3	100,0
2007	97,8	1,7	1,7	0,1	0,3	100,0

LA QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

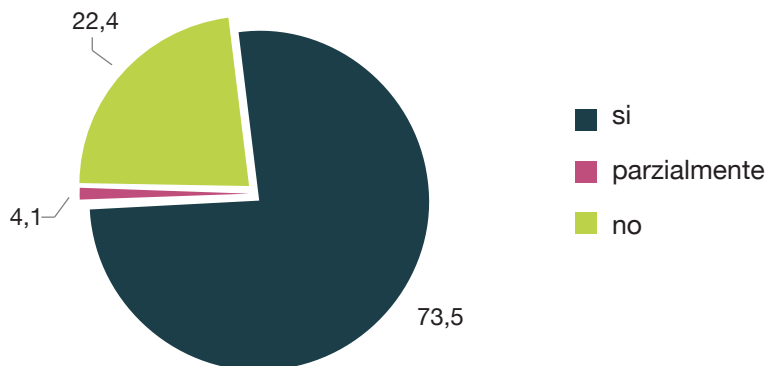
L'aspetto legato alla qualità delle informazioni faceva riferimento alle seguenti domande:

- se **ha ottenuto le informazioni che cercava**, quando ha contattato il Call Center
- se ritiene le **informazioni complete, affidabili o contraddittorie**
- se da verifiche attraverso altri canali (radio, stampa...) ha appurato che le **informazioni date dal Call Center fossero errate**
- se ritiene il Call Center uno **strumento utile per ricevere informazioni e per rilasciare segnalazioni e/o suggerimenti**

L'indagine su questo aspetto, ha prodotto il seguente risultato:



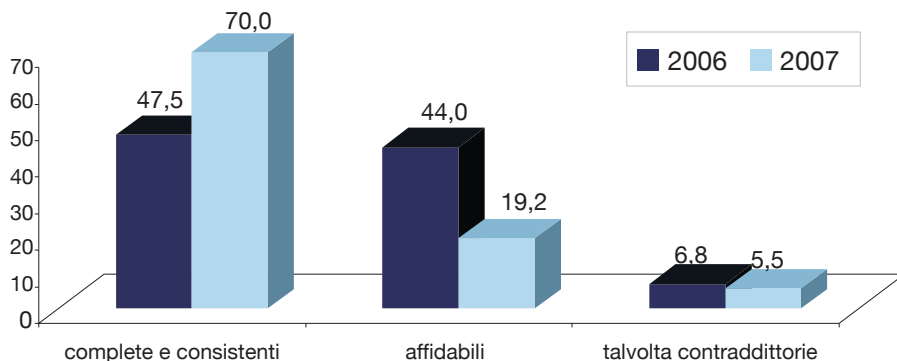
Risoluzione del problema da parte dell'ufficio competente



Tra coloro che sono stati richiamati dall'ufficio competente il 73,5% ha dichiarato di aver risolto il problema, il 4,1% di averlo risolto parzialmente e il 22,4%.

Rispetto alla qualità delle informazioni ricevute, il 70% degli intervistati le ha valutate "complete e consistenti", il 19,2% "affidabili", il 5,5% "talvolta contraddittorie" e il 5,3% non ha risposto.

Qualità informazioni ricevute, confronto 2006-2007



L'UTILITÀ DEL SERVIZIO

L'utilità del Call Center come strumento per ricevere informazioni, per fare segnalazioni o presentare suggerimenti e/o reclami, ha trovato consenso unanime, infatti la valutazione è alta considerando che nove utenti su dieci vedono il Call Center in primo luogo come strumento utile per ricevere informazioni, in secondo luogo per reclami lamentele e segnalazioni, nel dettaglio:

- **il 97,3% si registra nelle informazioni**
- **l'85,4% sulle segnalazioni**
- **l'83,7% sui reclami**
- **il 74,8% sulle informazioni personalizzate**

Il questionario termina con una domanda sulla valutazione complessiva del servizio (scala da ottimo a insufficiente):

- **il 28,8% lo valuta "ottimo"**
- **il 59,7% dei rispondenti lo valuta "buono"**
- **il 6,4% lo valuta "sufficiente"**
- **e solo il 4,4% "insufficiente"**
- **lo 0,8% non ha risposto.**

I NOSTRI RIFERIMENTI

L'Area Comunicazione ha curato lo sviluppo, la gestione del servizio, la funzionalità ed i rapporti con il fornitore (Poste Italiane) fino al 31 Luglio (data di chiusura del contratto).

Dal **1 Agosto** la gestione ed erogazione del servizio di Call Center **Linea Comune 055 055** è affidata a **Linea Comune S.p.A** che, come gestore della piattaforma multicanale del **Centro Servizi Territoriale fiorentino**, coordina l'integrazione del servizio e attualmente svolge le necessarie attività di amministrazione e controllo.

Il riferimento per le Direzioni del Comune è Area Comunicazione che cura i rapporti con Linea Comune s.p.a. e con gli Uffici dell'Ente.

Poste Italiane è il soggetto risultato vincitore nella procedura di gara di Linea Comune S.p.A. e che eroga con proprio personale formato il servizio sulla base dei sistemi e degli applicativi forniti dal committente.

COMUNE DI FIRENZE

Area Comunicazione

Angela Miola - Dirigente

Per informazioni e gestione del servizio:

Patrizia Bini - Referente Call Center Linea Comune 055055

Telefono: 055.2768305

e-mail p.bini@comune.fi.it

LINEA COMUNE S.p.A.

Giuseppe Mantero - Direttore

