



INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO AGLI SPORTELLI DI AEQUA ROMA

(Rilevazioni: gennaio – febbraio 2012)

Settembre 2012

Agenzia



Indagine sulla qualità del servizio reso agli sportelli di Aequa Roma

Settembre 2012

*Il rapporto è stato realizzato da un gruppo di lavoro
dell'Agenzia composto da:*
Gabriele Ugolini (supervisione e revisione editoriale)
Filippo Maria Lobina (curatore del rapporto di indagine)
SGS Italia s.p.a. (indagine CATI, mystery client ed elaborazione dei dati)

Sommario

1. Introduzione	4
2. Descrizione dei servizi di sportello	5
3. Metodologia.....	6
3.1 Metodologia di indagine per la customer satisfaction	6
3.2 Metodologia di indagine per la mystery client	7
4. Risultati della customer satisfaction.....	9
5. Risultati delle mystery client.....	19
5.1 Descrizione dei luoghi	19
5.2 Sportello	22
5.3 Call center	25
5.4 Servizio email	26
5.5 Servizio fax.....	27
6. Conclusioni	28

1. Introduzione

Roma Entrate s.p.a. (ora Aequa Roma s.p.a.), società per azioni interamente partecipata da Roma Capitale, è stata costituita con DCC 185/2005 per la gestione dei servizi inerenti le attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto delle attività di gestione tributaria, extra-tributaria e patrimoniale di Roma Capitale. Inoltre, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, in legge 4 agosto 2006, n. 248, Aequa Roma è una società costituita per la produzione di servizi strumentali all'attività di Roma Capitale in materia di entrate.

Con DGCa 172/2012 è stato approvato il contratto di servizio con scadenza 31 dicembre 2014 tra Roma Capitale e Aequa Roma; le attività previste consistono, tra le altre, nella:

- 1) verifica e controllo sugli adempimenti dei contribuenti per il corretto pagamento dell'Imposta comunale sugli immobili (ICI),
- 2) attività di recupero dell'evasione, totale o parziale, riguardante la Tariffa Rifiuti (Ta.RI.) sulla base di uno specifico contratto di servizio con AMA s.p.a.,
- 3) attività di supporto ai municipi, in materia di accertamento delle posizioni tributarie e patrimoniali relative al COSAP (Canone occupazione suolo pubblico) attraverso la verifica del contenuto e della correttezza e completezza degli adempimenti dichiarativi, dei versamenti e per mezzo dell'aggiornamento delle banche dati.
- 4) attività di supporto ai municipi, in materia di accertamento delle posizioni tributarie e patrimoniali relative al CIP (Canone Iniziative

Pubblicitarie), attraverso la verifica del contenuto e della correttezza e completezza degli adempimenti dichiarativi, dei versamenti e l'aggiornamento delle banche dati. Inoltre, sempre in materia di affissioni e pubblicità, Aequa Roma si occupa della gestione amministrativa degli impianti e dei relativi titoli autorizzativi; dell'acquisizione dei dati sugli importi dovuti e sui pagamenti effettuati dalle società di pubblicità in merito agli spazi utilizzati; di attività di controllo, svolte sul territorio, ai fini della repressione dell'abusivismo pubblicitario,

- 5) attività di controllo, anche sul territorio, in materia di contributo di soggiorno.

Inoltre, secondo quanto previsto all'art. 2, comma 3, sub a) del contratto, Aequa Roma dovrà garantire *"la cura dei rapporti con i cittadini, al fine di assicurare agli stessi adeguata assistenza nell'assolvimento dei propri obblighi, anche attraverso l'incremento e lo sviluppo di canali di comunicazione diversificati in modo da facilitare l'adesione spontanea agli adempimenti e ai versamenti dovuti"*.

L'Agenzia, in ottemperanza ai propri fini istituzionali, coerentemente con quanto stabilito con DAC 77/2011 e in virtù degli obblighi per Aequa Roma sanciti dal succitato articolo 2, ha inteso verificare le attività di informazione e assistenza ai cittadini fornite attraverso i differenti canali di comunicazione offerti dall'azienda: sportelli fisici, call center, email e fax.

2. Descrizione dei servizi di sportello

Aequa Roma è raggiungibile fisicamente attraverso due sportelli ubicati in via Ostiense 131/L (dal 20 luglio 2012 trasferiti al piano terra della medesima sede) e piazza Quarto dei Mille 11 (Ostia), aperti al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

In questi spazi Aequa Roma eroga servizi di:

- assistenza sugli avvisi di accertamento e sulle cartelle esattoriali relativi a ICI e Ta.Ri.;
- informazione e assistenza in materia di Canone Iniziative Pubblicitarie (CIP) e Canone per l'Occupazione di Suolo Pubblico (COSAP).
- informazione sulle norme riguardanti tutti i tributi locali;
- chiarimenti sulle richieste di rimborso dell'ICI, sulle agevolazioni per la Ta.Ri. e in materia di contributo di soggiorno;

Inoltre Aequa Roma S.p.A. supporta i municipi nella gestione, accertamento e recupero dell'evasione del CIP e della COSAP ed è presente con un servizio di front-office dedicato ai cittadini presso gli sportelli degli Uffici Entrate dei seguenti municipi:

- Municipio I (Centro Storico);
- Municipio II (Parioli);
- Municipio IV (Monte Sacro);
- Municipio VII (Centocelle);
- Municipio VIII (Tor Bella Monaca);
- Municipio IX (San Giovanni);
- Municipio X (Cinecittà);
- Municipio XI (Appia Antica);
- Municipio XII (Ostiense -Giuliano Dalmata - Torrino);

- Municipio XIII (Ostia);
- Municipio XV (Arvalia Portuense);
- Municipio XVI (Monte Verde);
- Municipio XVII (Prati);
- Municipio XVIII (Aurelio);
- Municipio XX (Cassia Flaminia).

Infine Aequa Roma è raggiungibile, per tutte le tematiche attinenti al servizio svolto, anche attraverso un sito web (www.aequaroma.it), un call center (06.57.131.800) e gli sportelli a distanza (email e fax), attraverso i quali è possibile chiedere informazioni e chiarimenti nonché trasmettere documentazione, in merito agli accertamenti svolti da Aequa Roma in relazione a ICI e Ta.Ri., affissioni e pubblicità e tributi di competenza municipale.

Email

- ICI: ici@aequaroma.it;
- Ta.Ri.: tari@aequaroma.it;
- Affissioni e Pubblicità (CIP): pubblicita@aequaroma.it;
- Contributo di soggiorno: contributodisoggiorno@aequaroma.it.

Fax

- ICI: 06-57131534;
- Ta.Ri.: 06-57131660;
- Affissioni e Pubblicità (CIP): 06-57131597;
- Contributo di soggiorno: 06-57131395.

3. Metodologia

La misurazione della qualità erogata del servizio reso agli sportelli di Aequa Roma è stata sviluppata mediante due differenti metodologie di rilevazione dei dati:

- 1) Interviste dirette (customer satisfaction)
- 2) Attività di "mystery client"

3.1 Metodologia di indagine per la customer satisfaction

L'indagine è mirata a misurare e comprendere la soddisfazione degli utenti del servizio. La metodologia ha previsto la somministrazione nei pressi degli uffici aperti al pubblico di Aequa Roma di interviste face to face con supporto palmare (C.A.P.I. - Computer Assisted Personal Interview).

Le interviste sono state rivolte esclusivamente all'utenza in uscita dallo sportello di Aequa Roma, che aveva quindi fruito del servizio in tutte le sue componenti e ne aveva un ricordo recente. Al fine di avere un campione qualitativamente significativo, si è scelto di effettuare il sondaggio nel periodo che andava da metà gennaio (post festività) alla metà di febbraio 2012. Il periodo di effettuazione è stato stabilito prendendo in considerazione i dati storici, dove si nota che l'utenza è maggiore in questi due mesi rispetto l'intero anno sia per l'utenza allo sportello fisico, che per i contatti al call center. In definitiva si può definire che il servizio in questo periodo è sotto "stress".

Universo 2010	Sportelli fisici	Call center
Gennaio	14272	17086
Febbraio	8298	7479
Marzo	5098	3991
Aprile	3040	2647
Maggio	2446	3746
Giugno	2191	6981
Luglio	1927	2459
Agosto	2069	1815
Settembre	4700	6059
Ottobre	2629	2937
Novembre	4448	5218
Dicembre	6033	9918
<i>totale</i>	57151	70336

Il box sovrastante, che riporta i dati storici relativi ai contatti per gli sportelli fisici e il contact center per ciascun mese del 2010, evidenzia per i mesi di gennaio e febbraio un picco di richieste del

servizio in corrispondenza dell'invio - da parte di Aequa Roma - ai contribuenti romani di accertamenti e richieste di chiarimenti.

La numerosità ipotizzata a monte della ricerca ha previsto 300 interviste face to face complessive ripartite in:

- 150 casi a via Ostiense e
- 150 casi a piazza Quarto dei Mille a Ostia.

Dopo la fase di test, si è deciso di somministrare tutte le interviste allo sportello di via Ostiense in quanto l'affluenza presso lo sportello di Ostia si è dimostrata residuale. In definitiva il campione finale è composto da 303 casi statistici.

Le interviste sono state condotte da intervistatori formati, all'esterno degli edifici e negli orari di erogazione del servizio (dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 e il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00); sono state somministrate dal 31 gennaio al 9 febbraio 2012, per complessivi sei giorni di attività. Le giornate di rilevazione sono state successivamente frammentate in conseguenza delle condizioni meteorologiche avverse che in quel periodo si sono avute sulla città di Roma.

Il questionario utilizzato è stato strutturato secondo le seguenti aree:

- dati dell'intervistato finalizzati al profiling (sesso, età, condizione professionale);
- motivo (ICI, TaRi, Cosap, ...) e giudizio complessivo (overall) sulla qualità erogata da Aequa Roma;
- utilizzo della prenotazione o motivo di non utilizzo;
- qualità percepita circa:
 - il servizio di prenotazione qualora l'intervistato se ne fosse servito;
 - orari a disposizione del pubblico;
 - logistica (parcheggio, fermata mezzi pubblici, ecc.) e servizi;
 - gestione delle code e/o dell'appuntamento;
 - cortesia e competenza degli addetti;
 - capacità di ascolto;
 - soluzione del problema.

3.2 Metodologia di indagine per la mystery client

La tecnica del mystery client (cliente misterioso) è una metodologia di tipo quali-quantitativo utile a supportare tutte quelle aziende in cui il processo produttivo coincide con il processo di vendita o contatto diretto con l'utente, per le quali il front line costituisce una componente di estremo rilievo nello sviluppo del proprio business.

Questa tecnica nella sua applicazione tende a verificare e controllare due grandi aree strategiche:

- gli standard di servizio e/o di commercializzazione;
- i livelli di applicazione delle politiche di customer service e di commercializzazione.

Vengono stabiliti a monte gli aspetti di interesse dell'indagine, e successivamente il cliente misterioso viene opportunamente istruito sugli aspetti di interesse dell'indagine.

Nello specifico sono stati pianificati degli scenari, ovvero delle situazioni realistiche in cui il cliente misterioso può interagire con gli operatori di front office. Le tematiche simulate hanno riguardato esclusivamente argomenti attinenti ai soli tributi ICI e Ta.Ri poiché questi permettono di avere una complessità maggiore e di instaurare un colloquio più duraturo.

L'attività del mystery client è stata applicata alle 4 metodologie di contatto che Aequa Roma mette a disposizione dei propri utenti, in particolare è stata presa in esame la qualità erogata su:

- 1) Sportello fisico, limitatamente agli uffici di Ostiense e Ostia
- 2) Call center
- 3) Email
- 4) Fax

Sportello fisico

Il cliente misterioso (precedentemente istruito sugli aspetti di interesse dell'indagine) ha avuto il compito di recarsi presso gli sportelli di Aequa Roma comportandosi come un utente qualsiasi, facendo in modo che il suo contatto presso lo sportello facesse emergere gli aspetti previsti nell'osservazione.

Da questa specifica attività è emersa la valutazione e la relazione descrittiva di una serie di elementi quali:

- l'esterno della struttura;

- l'interno della struttura;
- l'interazione con l'operatore di sportello.

La valutazione ha preso in esame aspetti che cambiano repentinamente, da situazione a situazione o da un giorno ad un altro (per esempio: badge di riconoscimento, gentilezza del personale); mentre la relazione è riferita agli aspetti che nel breve periodo non possono mutare (per esempio: la disponibilità dei mezzi pubblici e lo stato di mantenimento dell'edificio).

La numerosità ipotizzata a monte della ricerca ha previsto 60 visite, ripartite in:

- 30 visite a via Ostiense (15 relative all'imposta ICI e 15 relative all'imposta Ta.Ri.)
- 30 visite a via Quarto dei Mille (15 relative all'imposta ICI e 15 relative all'imposta Ta.Ri.)

Complessivamente, gli scenari predisposti per questa attività sono stati 30 in modo che ogni volta allo sportello venisse richiesta una informazione differente.

In funzione della differente affluenza ai due sportelli, sono state poi effettuate 34 visite allo sportello di via Ostiense, e 27 visite a quello di Ostia. Le complessive 61 visite sono state realizzate da 18 mystery client differenti, nel periodo intercorrente dal 18 gennaio al 31 gennaio 2012.

Call center

L'obiettivo è stato quello di misurare la qualità erogata dal servizio di sportello a distanza tramite call center attraverso 120 contatti diretti al numero 06-57131800, sottoponendo a rotazione per ogni imposta (ICI e Ta.Ri.) 30 quesiti specifici.

I contatti sono stati effettuati negli orari di erogazione del servizio, (dal lunedì al giovedì dalle ore 8:15 alle ore 17:45 e il venerdì dalle ore 8:15 alle ore 14:15), dal 16 gennaio al 20 febbraio.

L'indagine è stata effettuata mediante l'ausilio di C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing), che ha permesso la rotazione e la gestione dei contatti, sottoponendo ogni quesito solo 2 volte e a distanza di 30 quesiti.

Il questionario utilizzato è stato strutturato secondo le seguenti aree:

- tempi di accesso al servizio;
- modalità di accesso al servizio;
- quesito sottoposto (ICI, Ta.Ri.) e risposta;

- qualità percepita operatore.

Email

L'obiettivo è stato quello di misurare la qualità del servizio di sportello a distanza tramite la posta elettronica con l'invio di 20 email, 10 per ciascun servizio ICI e Ta.Ri. con quesiti tutti differenti tra loro. I contatti sono stati effettuati dal 17 al 31 gennaio 2012.

Fax

L'obiettivo è stato quello di misurare la qualità del servizio di sportello a distanza tramite fax tramite 10 invii di richieste di informazioni suddivise in parti uguali per il servizio ICI e Ta.Ri. I contatti sono stati effettuati dal 17 al 31 gennaio 2012.

4. Risultati della customer satisfaction

I risultati discussi in questo capitolo si basano, come detto, su 303 interviste effettuate presso lo sportello di via Ostiense. Gli aspetti indagati riguardano la qualità così come è stata percepita dai cittadini che hanno utilizzato i servizi offerti dalla struttura.

Il campione è composto per il 54,1% da fruitori di sesso maschile e per il restante 45,9% da quelli di sesso femminile (riquadro S1 della Figura 4.1). Per quanto riguarda l'età anagrafica (riquadro S2), le classi di età più densamente frequenti sono quelle comprese negli intervalli 46-55 (con percentuale pari al 28,4%) e 36-45 anni (percentuale del 26,1%), cui segue a distanza la classe 26-35 (20,8%) e 56-64 (15,8%), mentre sono residuali le classi estreme.

La quasi totalità del campione (85,8%) si è recata allo sportello per motivi legati all'abitazione privata mentre il restante 14,2% lo ha fatto per questioni legate alla propria azienda (riquadro D1).

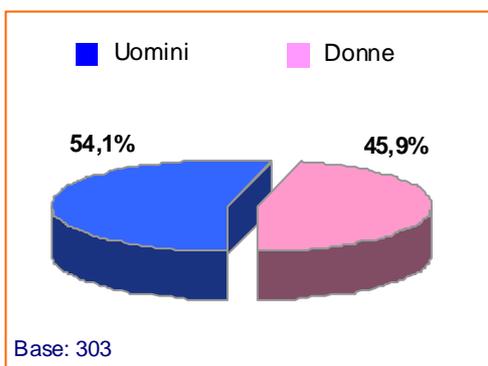
I servizi maggiormente richiesti sono stati la Ta.Ri. per il 54,1% del campione e l'ICI per il 38,6% dei casi, mentre del tutto residuale è stata la motivazione legata all'imposta sulla pubblicità (5,0%) e agli altri servizi (2,3%) (riquadro D2).

L'utenza che si è recata presso l'ufficio per motivi legati ad un'abitazione ha un'età media superiore rispetto a quelle che si è recata per un'azienda (rispettivamente 44,9 e 37,8 anni).

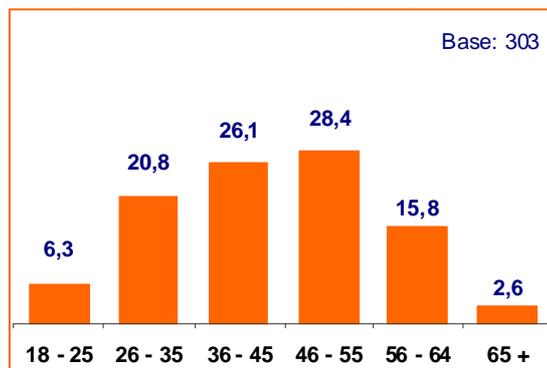
Dall'esame del riquadro S2 si osserva che nelle classi di età corrispondenti alla forza lavoro è superiore la percentuale di coloro che vanno per la propria azienda piuttosto che per un'abitazione, anche se questo andamento si inverte completamente nelle classi di età superiore a 45 anni.

Infine, gli intervistati che si recano per motivi aziendali si informano all'incirca nella stessa percentuale sulle tre imposte ICI, Ta.Ri e Pubblicità (circa 33% ciascuna).

S1) Genere dell'intervistato



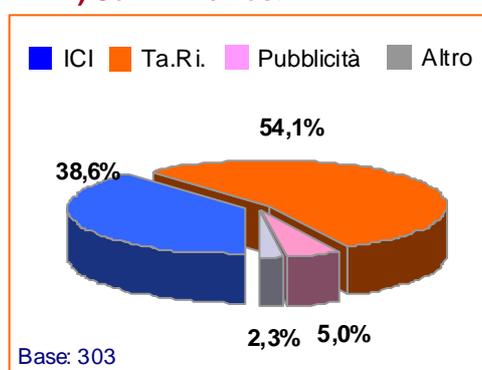
S2) Età dell'intervistato (anni)



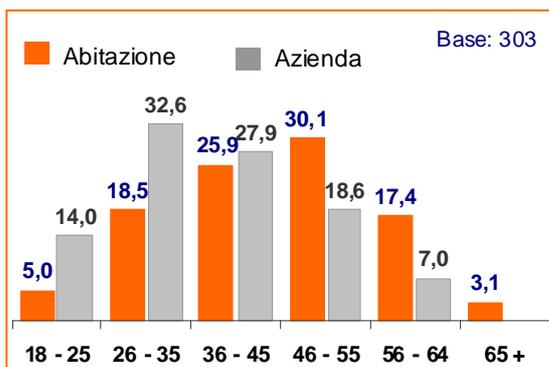
D1) Motivo di Ingresso



D2) Servizi richiesti



S2) Età dell'intervistato per motivo di ingresso



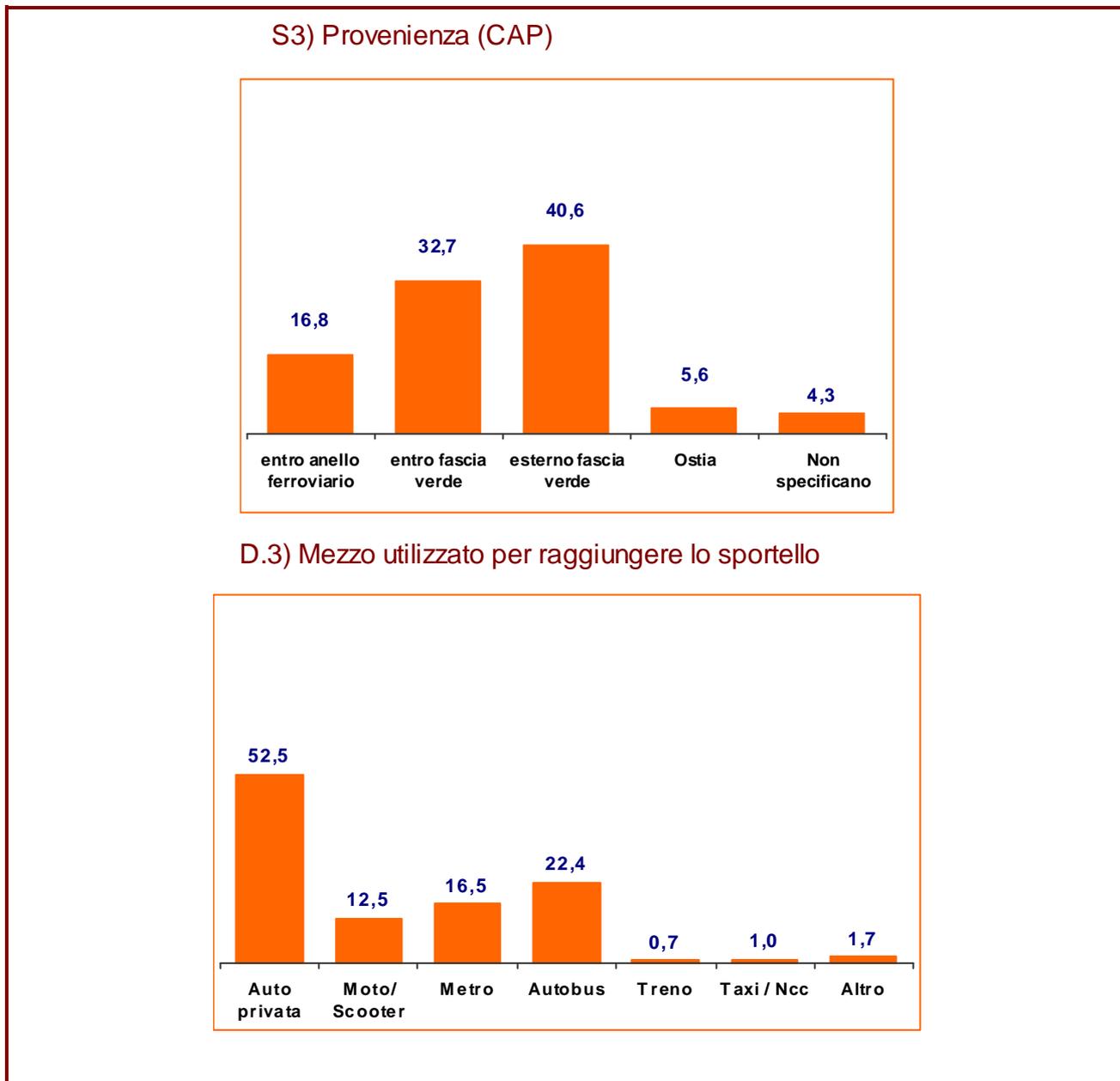
Per quanto riguarda la provenienza, la maggioranza relativa del campione (40,6%) risiedeva all'esterno della fascia verde, seguita da quella entro la fascia verde ma all'esterno dell'anello ferroviario (32,7%). Solamente nel 16,8% dei casi gli utenti provenivano dalle aree centrali (ovvero entro l'anello ferroviario), mentre è interessante osservare che il 5,6% del campione (ovvero 17 persone) provenivano da Ostia, preferendo raggiungere lo

sportello di via Ostiense piuttosto che servirsi di quello ubicato ad Ostia direttamente (Fig. 4.2). Circa il 65% degli intervistati ha utilizzato mezzi privati (auto privata o moto/scooter) nonostante la collocazione degli uffici di via Ostiense fosse abbastanza centrale e ben collegata con i mezzi Pubblici (riquadro D3). Questa evidenza è più marcata per coloro che si sono recati allo sportello per conto di una società, (81,4% contro il 62,5% dei casi legati ad un'abitazione privata). Per questi as-

sume una percentuale rilevante l'uso di moto e scooter (27,9%).

Fig. 4.2

Provenienza e mezzo utilizzato per raggiungere lo sportello (percentuale)



Il 52,5% del campione che si è servito dell'auto privata per raggiungere lo sportello ha valutato nel complesso positiva la disponibilità di parcheggio. Il giudizio medio è stato pari a 6,72 in una scala 1-10 con una percentuale di giudizi positivi (voto da 6 a 10) pari all'86,8% contro il 13,2% di giudizi negativi (Fig. 4.3, riquadro D4A). La distanza dei parcheggi delle auto allo sportello ha ricevuto una valutazio-

ne positiva nel 95% dei casi con un voto medio pari a 7,14 (riquadro D4B).

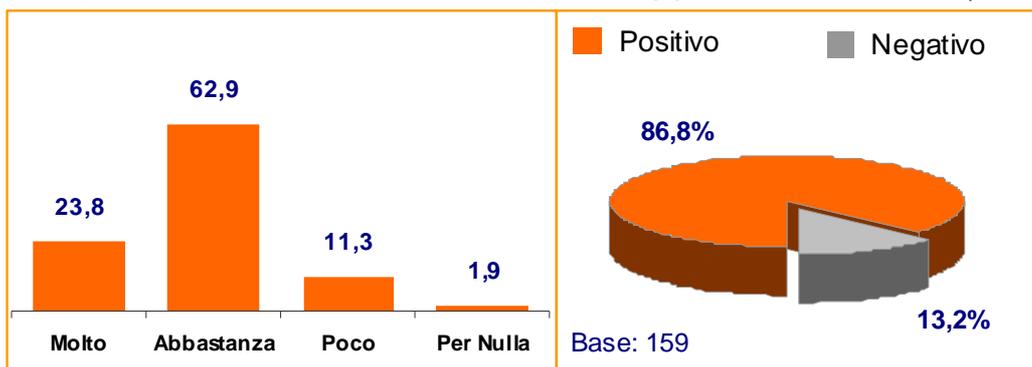
Fig. 4.3

Valutazione della disponibilità del parcheggio e relativa distanza dallo sportello

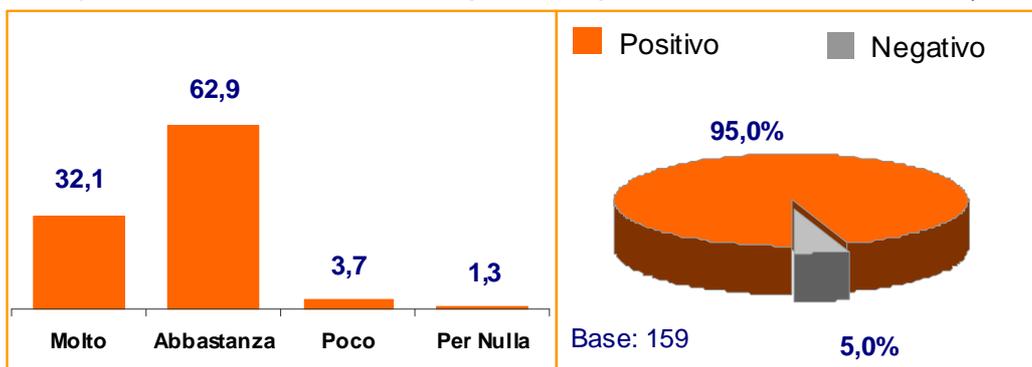
D4) Sportello raggiunto in automobile

(molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3)

D4A) Valutazione disponibilità parcheggio

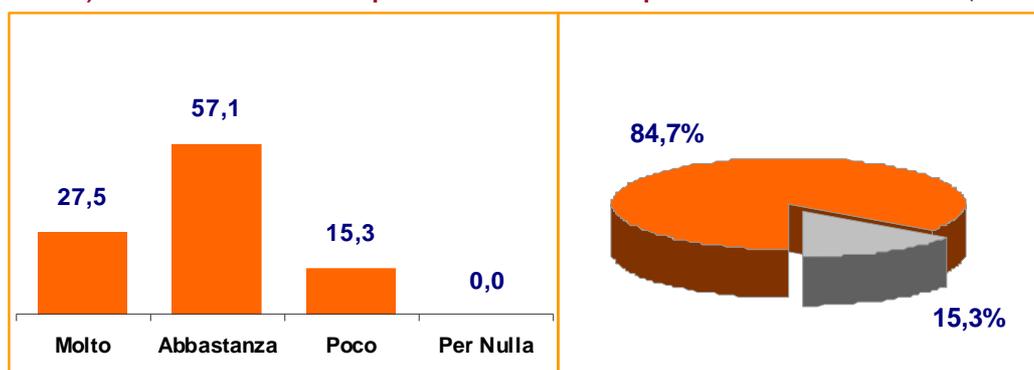
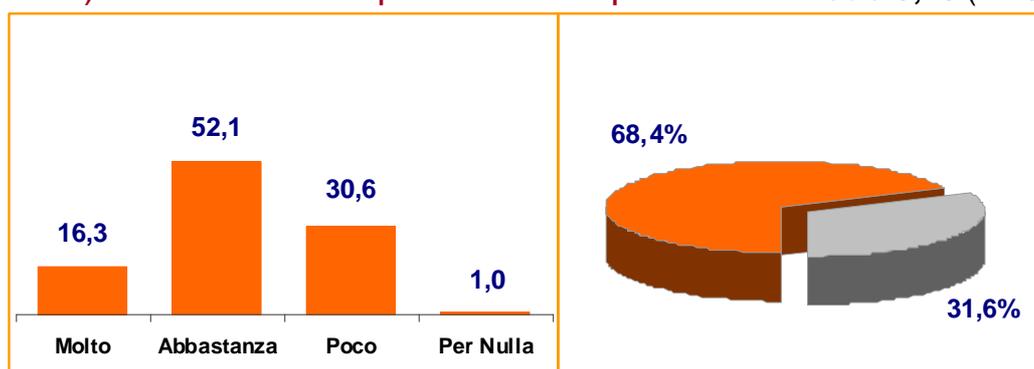
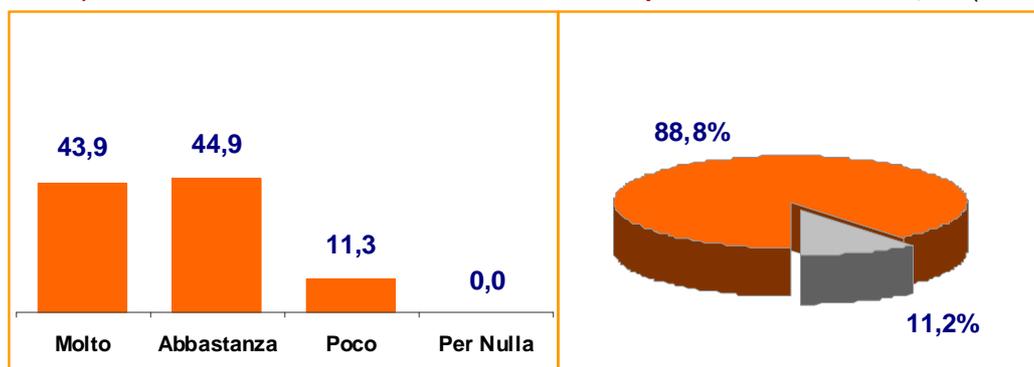
Media **6,72** (1-10)

D4B) Valutazione distanza park - sportello

Media **7,14** (1-10)

Il 32,3% del campione che ha raggiunto lo sportello servendosi dei mezzi pubblici ha valutato positivamente nell'84,7% dei casi la disponibilità di autobus e metropolitane con un giudizio medio pari a 6,74 (Fig. 3.4, riquadro D4C). Percezione meno positiva è stata attribuita alla frequenza di passaggio, con una percentuale di valutazioni al di sopra della sufficienza pari al 68,4% e un giudizio medio pari a 6,16 (riquadro D4D). Migliore è invece stata la valutazione della distanza intercorrente tra la fermata e lo sportello con una percentuale positiva dell'88,8% e un giudizio medio pari a 7,23 (riquadro D4E).

D.4) Sportello raggiunto con i mezzi pubblici

D4C) Valutazione disponibilità mezzi pubblici Media **6,74** (1-10)D4D) Valutazione frequenza mezzi pubblici Media **6,16** (1-10)D4E) Valutazione distanza fermata - sportello Media **7,23** (1-10)

Passando alla valutazione dell'accesso ai servizi, poco più del 30% degli intervistati non conosceva il servizio di prenotazione tramite il sito web. Il servizio di prenotazione non è conosciuto principalmen-

te dalle utenze domestiche rispetto a quelle aziendali (rispettivamente il 34,7% e 4,7%) ma tuttavia meno di un fruitore su 5 ne ha fatto uso. Gli utilizzatori del servizio di prenotazione sono rimasti nel

complesso soddisfatti esprimendo una valutazione positiva nel 97,5% dei casi con un giudizio medio pari a 7,25 (Fig. 4.5, riquadro D10).

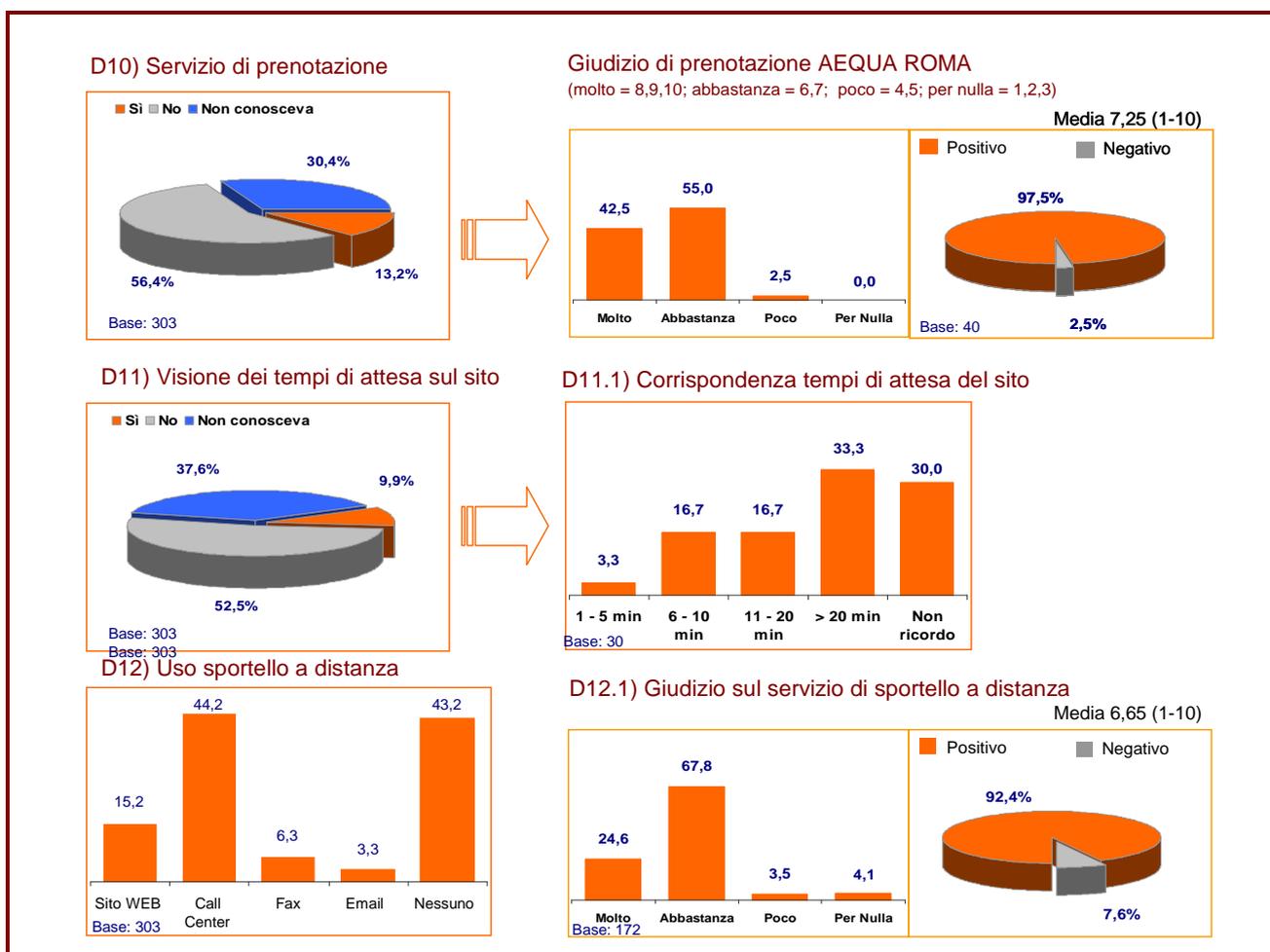
Analogamente, quasi il 38% del campione non era a conoscenza della possibilità di poter visionare direttamente sul sito i tempi di attesa allo sportello (Fig. 4.5, riquadro D11). Sono ancora le utenze domestiche a non conoscere maggiormente la possibilità di vedere l'attesa sul sito rispetto all'utenza aziendale (rispettivamente il 40,2% contro il 23,3%). Tuttavia, solamente nel 15,9% dei casi tra chi ne era a conoscenza (escludendo quindi il 52,5% che non conosceva affatto tale servizio) ha controllato sul sito i tempi di attesa con-

statando che la corrispondenza dell'attesa per accedere al servizio indicata sul sito si è discostata dalla realtà di più di 10 minuti nel 71,4% dei casi. Nel 47,6% dei casi si è discostata per più di 20 minuti (Fig. 4.5, riquadro D11.1).

Lo sportello a distanza (sito web, call center, fax, email) è utilizzato da più della metà degli intervistati (56,8%). Tra i vari strumenti di contatto, nei tre quarti dei casi è stato utilizzato il call center. La quasi totalità dei fruitori dello sportello a distanza ha espresso un giudizio positivo (92,4%) con una valutazione media pari a 6,65 (Fig. 4.5, riquadro D12.1).

Fig. 4.5

Valutazione dell'accesso ai servizi tramite prenotazione, modalità on line e tempi di attesa sul sito web



Il sito web è il servizio a distanza che ha ricevuto la maggior percentuale di giudizi positivi pari al 95% dei casi e con una valutazione media pari a 7,1 (Fig. 4.6). Il call center è stato giudicato positivamente

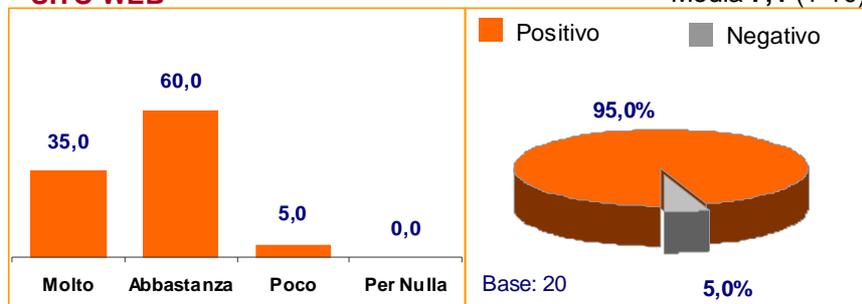
nel 94,3% dei casi con un voto medio pari a 6,6 mentre il fax non ha raggiunto la sufficienza con una valutazione media pari a 5,3. Nessun giudizio è stato espresso, invece, per il servizio email.

D12) Valutazione per tipologia di Sportello a distanza – Voto (1 – 10)

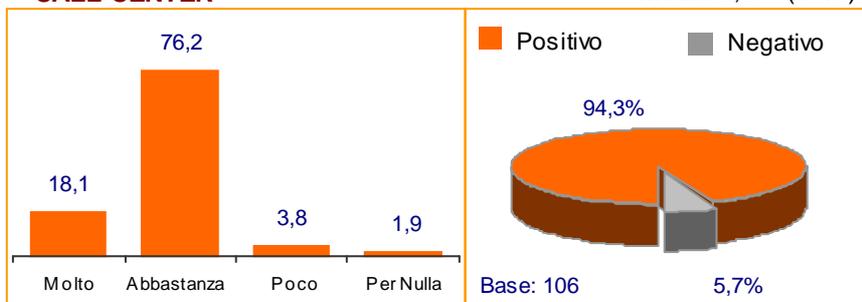
(molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3)

SITO WEB

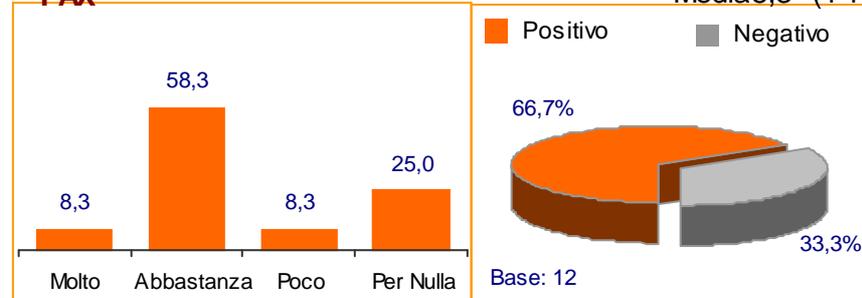
Media 7,1 (1-10)

**CALL CENTER**

Media 6,6 (1-10)

**FAX**

Media 5,3 (1-10)



Per quanto riguarda la valutazione dei vari aspetti della qualità del servizio reso allo sportello si osserva che (Fig. 4.7):

- Il tempo di attesa in coda per raggiungere lo sportello è giudicato positivamente dall'88,4% del campione (voto medio 6,7), con una percentuale di soddisfazione che cresce con l'aumentare dell'età dell'intervistato (nella fascia di età 18-25 tale percentuale è pari al 63,2% con una valutazione media pari a 5,6). Sono inoltre meno soddisfatti gli utenti che si

recano allo sportello per un'azienda piuttosto che per un'abitazione (rispettivamente il 79,1% contro il 90,3%). Dal punto di vista del tributo, coloro che si recano allo sportello per motivi legati alla pubblicità mediamente hanno espresso un giudizio sotto la sufficienza (5,7).

- L'attenzione dell'operatore di sportello è considerata sempre sufficiente (voto medio pari a 7,0 con una percentuale di giudizi positivi del 90,7%), il valore medio più basso si riscontra

per coloro che si recano per conto di una società.

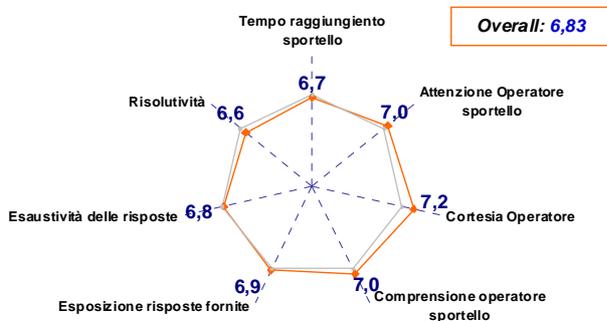
- Positivo il giudizio relativo alla cortesia dell'operatore, con un voto medio pari a 7,2 e una percentuale di valutazioni positive pari al 91,4%. Si nota che la percentuale di giudizi positivi è più elevata per le donne rispetto gli uomini (rispettivamente il 94% contro l'89%). Inoltre il giudizio è appena sufficiente quando la motivazione della visita ha riguardato la pubblicità.
- La comprensione dell'operatore di sportello è stata valutata positivamente nel 90,1% dei casi con un voto medio pari a 7,0, ma la valutazione è stata più elevata per le utenze domestiche (92%) rispetto quelle aziendali (79%), con una tendenza a crescere in maniera proporzionale all'età dell'intervistato.
- L'esposizione delle risposte fornite dall'operatore è stata giudicata positiva nell'87,4% dei casi con un voto medio pari a 6,9 che scende a poco sotto la sufficienza per quanto riguarda il servizio relativo ai tributi sulla pubblicità.

- Il voto medio dell'esaustività delle risposte è stato pari a 6,8 con una percentuale di giudizi positivi dell'83,4%. Una valutazione al di sotto della sufficienza è stata tuttavia espressa dagli utenti relativi ai tributi legati alla pubblicità (5,7).
- La capacità dell'operatore di risolvere le problematiche dell'utente ha ricevuto il voto medio più basso benché al di sopra della sufficienza (6,6) tranne che per le questioni riguardanti i tributi legati alla pubblicità che hanno ricevuto un giudizio lievemente insufficiente (5,8).
- Il servizio allo sportello nel complesso è giudicato positivamente, con un voto medio pari a 6,83 e una percentuale di giudizi positivi dell'86,5%.

Fig. 4.7

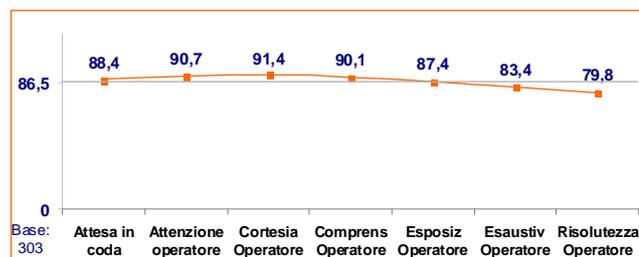
Valutazione del servizio allo sportello

D.5) Servizio allo sportello voto medio (1-10) Base 303



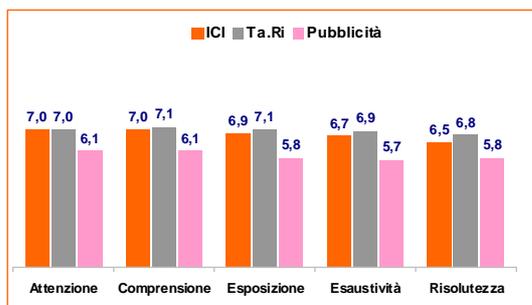
D.5) Servizio allo sportello (% di positività)

Positivo = 6,7,8,9,10 ; Negativo =1,2,3,4,5

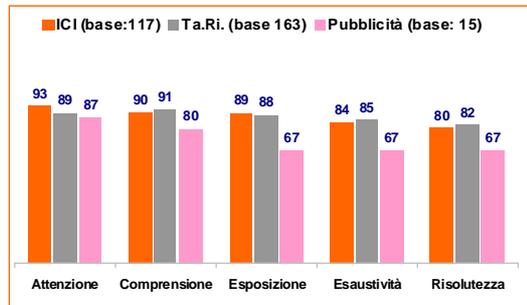


D.5) Servizio allo sportello voto medio (1-10)

Evidenziati per servizio sugli aspetti comportamentali correlati



D.5) Servizio allo sportello (% di positività)

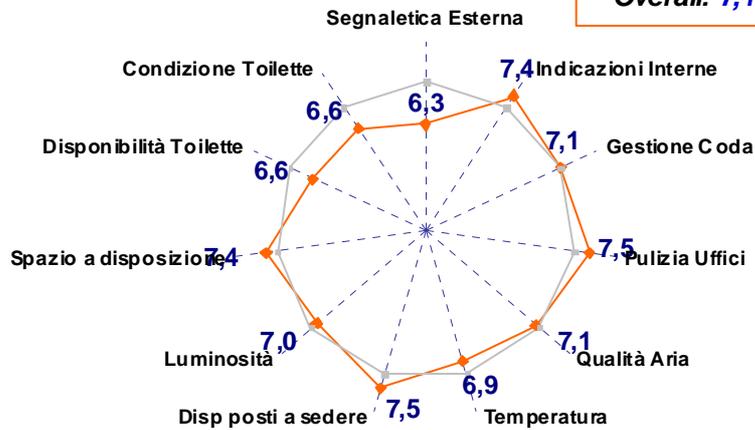


Per quanto riguarda la valutazione dello stato dei luoghi presso lo sportello si osserva che (Fig. 4.8):

- Tutti gli aspetti presi in considerazione ottengono una valutazione al di sopra della sufficienza (voto medio complessivo pari a 7,2) con una percentuale di giudizi positivi del 98,7%.
- La segnaletica esterna per individuare l'edificio è la caratteristica che ha ricevuto il giudizio più basso con un voto medio pari a 6,3 e una percentuale di valutazioni positive pari al 78,9%.
- L'aspetto valutato meglio è stato quello relativo alla pulizia degli uffici (voto medio pari a 7,5 e 99% di giudizi positivi) e la disponibilità dei posti a sedere (7,5% e 94,6%).
- Rispetto al passato, circa 1 utente su 2 ritiene che il servizio sia rimasto invariato e 1 su 4 che sia migliorato. L'opinione di miglioramento più marcata si ha per gli "utenti Ta.Ri." (27,4%), quella minore per gli "utenti della pubblicità" (miglioramento nel 20% dei casi e un peggioramento nel 13,3% dei casi).

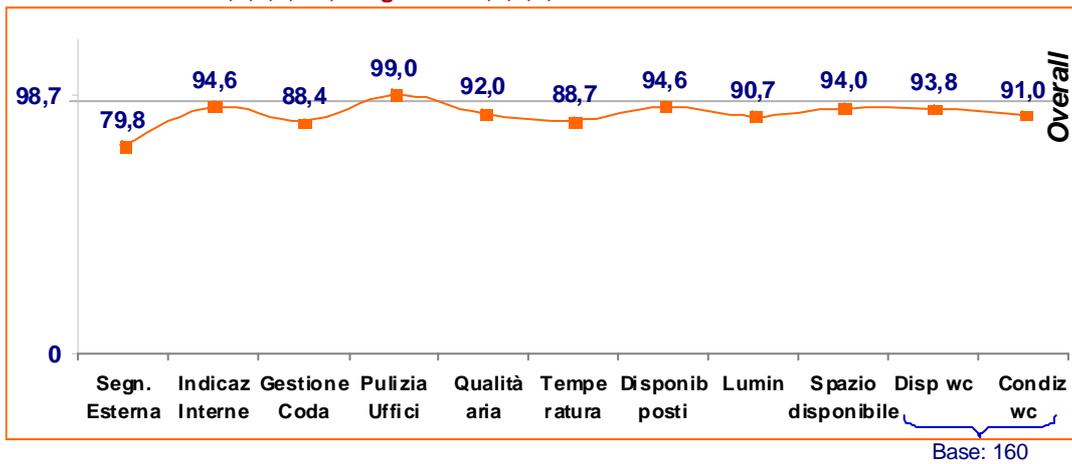
D.7) Uffici - voto medio (1-10) - Base 303

Overall: 7,15

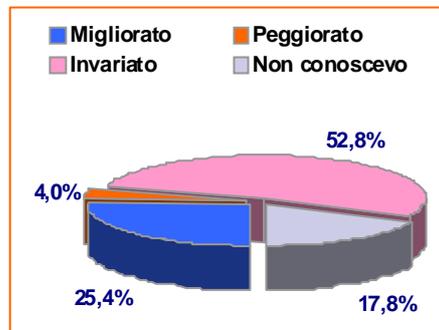


D.7) Uffici – Stato dei luoghi (% di positività) - Base 303

Positivo = 6,7,8,9,10 ; Negativo =1,2,3,4,5



D9) Servizio rispetto al passato



5. Risultati delle mystery client

In questo capitolo sono descritti i risultati delle attività di mystery client suddividendo l'analisi secondo le varie sezioni del questionario di rilevazione utilizzato dai rilevatori (clienti misteriosi):

- stato dei luoghi (esterno e interno degli sportelli fisici di Aequa Roma);
- interazione allo sportello;
- interazione con il call center;

- servizio email e fax.

5.1 Descrizione dei luoghi

Questa sezione della scheda di rilevazione ha l'obiettivo di relazionare in maniera descrittiva tutti gli aspetti legati alla struttura dell'ufficio presso cui è localizzato lo sportello.

Nel Box 5.1 sono riportati gli aspetti analizzati nell'indagine sul campo.

Box 5.1

La situazione degli sportelli – descrizione dei luoghi

Parcheggio

Disponibilità di parcheggio per disabili e parcheggio per auto nei pressi dell'ufficio. Distanza del parcheggio dalla struttura. Percorribilità del percorso dal parcheggio all'ufficio.

Segnaletica/Manutenzione

Segnaletica verticale visibile dal parcheggio per disabili. Segnaletica verticale visibile dalla fermata Bus più vicina. Segnaletica verticale visibile dal parcheggio per auto.

Riconoscibilità dell'ufficio tramite insegna/targa. Stato di manutenzione dell'edificio.

Rete Trasporto Pubblico

Disponibilità e frequenza dei passaggi dei mezzi pubblici. Disponibilità delle fermate. Distanza delle fermate.

Accesso alla struttura

Facilità di accesso. Presenza di barriere architettoniche. Idoneità della porta di accesso all'ingresso di un disabile. Presenza di toilette dedicate a portatori di handicap.

Accessibilità disabili (presenza di dispositivi quali ascensori, montascale, scivoli, trasporto disabili quando necessario).

Condizioni di allestimento

Arredamento. Disponibilità di posti a sedere. Disponibilità tavoli/scrittoi. Visibilità orari di apertura al pubblico sulla porta di ingresso principale.

Visibilità degli orari di apertura al pubblico sulla porta di ingresso dedicato allo sportello. Visibilità del cartello di divieto "Non Fumare".

Modalità di gestione della fila

Segnaletica. Capacità di orientamento. Facilità di individuazione dello sportello. Semplicità di utilizzo dell'erogatore dei numeri accesso. Display elimina code.

Modalità di gestione della fila fisica. Distanza idonea dello sportello per garantire la riservatezza dell'utente.

Condizione dei luoghi

Pulizia dell'ufficio. Spaziosità dell'ufficio. Temperatura. Qualità dell'aria. Luminosità. Disponibilità di toilette. Ubicazione delle toilette. Accesso alle toilette. Pulizia delle toilette.

Nel Box 5.2 sono riportati i risultati delle osservazioni effettuate presso lo sportello di via Ostiense

131/L, mentre nel Box 5.3 i risultati dello sportello di piazza Quarto dei Mille nel Municipio XIII.

Parcheggi – Segnaletica verticale – Individuazione dello sportello/azienda

Si osserva una buona disponibilità di parcheggi nelle vicinanze dell'edificio sia per i disabili (7 stalli) che per l'utenza in genere. I parcheggi dedicati ai disabili sono localizzati di fronte l'ingresso dell'edificio con un percorso di facile praticabilità.

Nelle strade limitrofe è presente la segnaletica verticale "ufficio tributi" solo nei pressi del passaggio facilitato dalla Metro B Garbatella alla Via Ostiense. Tuttavia l'edificio, in buono stato di manutenzione, è facilmente individuabile tramite targa.

Collegamenti – Rete Trasporto Pubblico

La disponibilità e la frequenza dei mezzi pubblici è buona, essendo a disposizione diverse linee di autobus con le fermate non lontane dall'ufficio. Quelle più vicine, circa a 50 metri, sono tre: le linee 23, 271, 769.

La fermata metro più vicina è quella di Garbatella della linea B a circa 700 metri, mentre quella di Piramide, che dista poco più di un chilometro, è ben supportata dai mezzi di superficie.

Accesso alla struttura – Esposizione Orari di apertura settimanale

Non ci sono barriere architettoniche che intralciano l'accesso alla struttura; la porta di ingresso è idonea per l'accesso di utenti con disabilità. Inoltre sono presenti pedane e ascensori idonei per raggiungere gli uffici.

Gli orari sono presenti in bacheca nei pressi dell'ingresso principale e nei pressi dell'ufficio specifico, e sono ben visibili all'ingresso.

Condizioni igieniche, di illuminazione e di aerazione – Toilette - Condizioni di allestimento – Divieto "Non Fumare"

L'ufficio risulta pulito, spazioso e luminoso, con una temperatura e una qualità dell'aria giudicate adeguate da più di 7 utenti su 10.

Anche per le condizioni di allestimento dell'ufficio si riscontrano giudizi positivi: lo spazio è sfruttato al meglio, ci sono molti posti a sedere e l'arredamento risulta essenziale e funzionale. È disponibile per l'utenza un solo lungo bancone che può fungere da tavolo ma risulta poco agevole per un disabile.

La toilette, differenziata per uomini e donne, risultata sempre aperta al pubblico, è stata giudicata adeguata sia come numerosità rapportata all'affluenza sia come ubicazione e pulizia (7 utenti su 10) ma non come accessibilità. Infatti, le porte di ingresso per la toilette sono piccole, inadatte per un utente con disabilità. Tuttavia chiedendo al personale si scopre (in quanto la segnaletica non è presente) che all'interno degli uffici dei dipendenti è presente una toilette dedicata agli utenti a mobilità ridotta che può essere utilizzata su richiesta. Il cartello di divieto "Non Fumare" è ben visibile.

Modalità di gestione della fila – Garanzia riservatezza utente

All'interno dell'ufficio, sia la capacità di orientarsi, la facilità con cui si individuano gli sportelli utili per evadere la propria richiesta sia la numerosità degli sportelli attivi hanno riscontrato opinioni positive.

L'erogazione dei numeri di accesso, risultata di semplice utilizzo, è effettuata mediante 3 macchine erogatrici, 2 all'ingresso dell'ufficio, la terza al piano terra dopo lo sportello informazioni, che rimane però meno visibile poiché collocata in un angolo. L'ingresso dell'ufficio spesso è presidiato da una persona che accoglie l'utente e fornisce le prime informazioni.

Il display elimina code ha una buona visibilità, ed è comprensibile e funzionale.

Il percorso dalla sala d'attesa allo sportello è breve, gli spazi dedicati alla fila fisica sono ampi ed adeguati all'utenza. Inoltre, anche un utente con disabilità motoria dovrebbe poter accedere agli sportelli, in quanto la porta che separa la sala d'attesa e gli sportelli dovrebbe essere sufficiente al passaggio. La riservatezza

dell'utente è garantita: gli sportelli sono separati dalla sala d'attesa e dotati di divisori così da tutelare in modo adeguato la privacy dell'utente.

Disponibilità Materiale Informativo – Modulistica/Cassetta per osservazioni o reclami

Nell'ufficio non vi è disponibilità di materiale informativo, e non esiste la modulistica con relativa cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami.

Giudizio complessivo: Accessibilità allo sportello - Struttura

Nel complesso l'ufficio AEQUA ROMA di Via Ostiense 131/L risulta una struttura adeguata e accessibile.

Box 5.3

GLI SPORTELLI AEQUA ROMA - Piazza Quarto dei Mille, 11 OSTIA

Parcheggi – Segnaletica verticale – Individuazione dello sportello/azienda

L'affluenza dell'utenza alla struttura è molto ridotta di conseguenza la disponibilità di parcheggi nelle vicinanze dell'edificio è considerata buona, tranne il mercoledì, giorno di mercato in cui la piazza di fronte l'ufficio viene occupata dalle bancarelle.

Non ci sono parcheggi dedicati ai portatori di handicap nei pressi dell'ufficio, ma solo ad una certa distanza: 1 in via Cansacchi e 2 in Via Aldobrandini. Il percorso esterno per l'ufficio non risulta molto agevole per un utente con disabilità: davanti l'ingresso ci sono dei paletti che ostruiscono leggermente il passaggio rendendolo meno agevole, il marciapiede è in cattive condizioni con spesso delle autovetture o motoveicoli parcheggiati sopra.

Nei pressi dell'ufficio è presente una segnaletica verticale indicante l'ufficio che, tuttavia, è facilmente riconoscibile per l'insegna molto grande sull'entrata principale mentre la localizzazione a piano strada rende molto visibile l'ufficio una volta arrivati davanti al civico. L'edificio si presenta in buone condizioni.

Collegamenti – Rete Trasporto Pubblico

La disponibilità e la frequenza dei mezzi pubblici è risultata positiva, ci sono più linee urbane disponibili tutto l'anno le cui fermate sono localizzate a circa 200 m dall'ufficio (linee 01 e 05). Non è raggiungibile con la metro ma è presente il treno Ostia Lido (linee 061 – 062 – 063) raggiungibile tramite bus.

Accesso alla struttura – Esposizione Orari di apertura settimanale

L'ingresso della struttura è privo di scalini e di barriere architettoniche, e la porta d'ingresso è ampia. Ascensori e/o pedane per disabili motori non sono presenti perché non necessari.

Gli orari sono ben visibili sulla porta d'ingresso e all'interno nella sala d'attesa.

Condizioni igieniche d'illuminazione e aerazione; stato delle toilette; di allestimento; divieto “non fumare”

L'ufficio risulta pulito e luminoso, con una temperatura e una qualità dell'aria giudicate idonee dall'utenza.

Circa 7 utenti su 10 reputano lo sportello non molto spazioso, tuttavia lo spazio risulta sfruttato al massimo e adeguato all'affluenza.

L'arredamento è essenziale ma funzionale, la disponibilità di posti a sedere è adeguato all'affluenza e per l'utenza è disponibile solo un desk all'ingresso utilizzabile come tavolo.

La toilette, unica (uomini, donne, disabili) non sempre è aperta al pubblico se non su richiesta, comunque è stata giudicata adeguata sia come numerosità rapportata all'affluenza sia come ubicazione, pulizia e accessibilità (Nota: sulla porta della toilette l'indicazione è solo per donne e disabili). Il cartello di divieto “Non Fumare” è ben visibile.

Modalità di gestione della fila – Garanzia riservatezza utente

In questo ufficio è stata giudicata positiva la capacità di orientarsi, la facilità di individuazione degli sportelli utili per evadere la propria richiesta e la numerosità degli sportelli attivi.

L'erogazione dei numeri di accesso, risultata di semplice utilizzo, è effettuata mediante 1 macchina ben visibile a sinistra dell'entrata indicata da un cartello (Nota: i numeri dell'erogatore riportano ancora la dizione "Roma Entrate").

Il display elimina code è facilmente individuabile e molto semplice da usare (forse poco utile vista la scarsa affluenza).

Gli spazi dedicati alla fila fisica sono risultati abbastanza idonei per 6 utenti su 10 e lo stesso percorso per lo sportello è breve ed adeguato, con spazi ampi che facilitano un portatore di handicap.

In quest'ufficio la riservatezza dell'utente è abbastanza garantita in quanto la distanza tra gli sportelli è discreta.

Disponibilità Materiale Informativo – Modulistica/Cassetta per osservazioni o reclami

Nell'ufficio non vi è disponibilità di materiale informativo e non esiste la modulistica con relativa cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami.

Giudizio complessivo: Accessibilità allo sportello - Struttura

Nel complesso l'ufficio AEQUA ROMA di Piazza Quarto dei Mille risulta una struttura adeguata e accessibile.

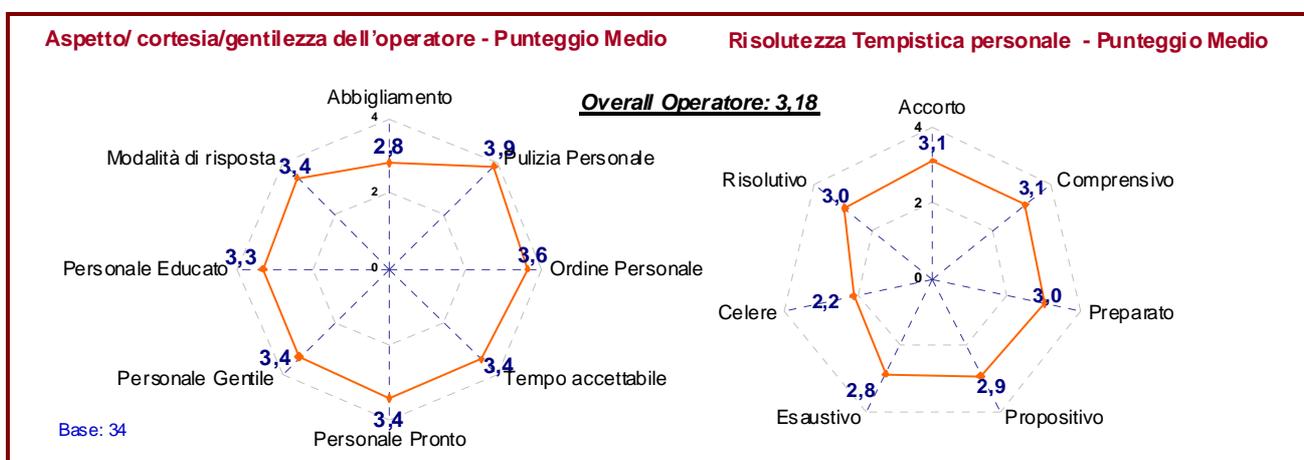
5.2 Sportello

Nella Fig. 5.1 sono riportati i risultati delle valutazioni medie da parte dei clienti misteriosi dell'interazione con gli addetti allo sportello di via Ostiense espressi con un punteggio che va da 1 ("per niente") a 4 ("molto"). Concentrando l'attenzione sul grafico di sinistra, per quanto riguarda l'aspetto degli operatori (abbigliamento, pulizia personale, ordine personale), tutte le caratteristiche hanno ricevuto un giudizio positivo, con l'indicatore relativo all'abbigliamento che ha ricevuto la valutazione più bassa ma comunque ben al di sopra della sufficienza (ovvero gli operatori mediamente indossavano un abbigliamento più tendente al casual che elegante). Inoltre, solamente in un caso (pari al 3%) è stata notata la presenza del badge di riconoscimento. Gli aspetti relativi alla

cortesìa e gentilezza degli operatori (tempo di risposta accettabile, personale pronto, gentile, educato, modalità di risposta) hanno ricevuto valutazioni più che buone soprattutto per quanto riguarda le caratteristiche collegate alla gentilezza e alla prontezza nel servire il cittadino. Si osserva che nel 91% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente il cliente misterioso. Il grafico di destra che esprime i risultati della capacità e la tempistica degli operatori di risolvere le problematiche evidenzia un giudizio insufficiente per l'aspetto legato alla celerità della risposta, mentre le valutazioni migliori (solo più che sufficienti) sono state quelle attribuite all'accortezza (ovvero sono state poste ulteriori domande per comprendere meglio l'esigenza dell'utenza) e alla comprensione.

Fig. 5.1

Valutazione dell'interazione con gli addetti allo sportello di Via Ostiense



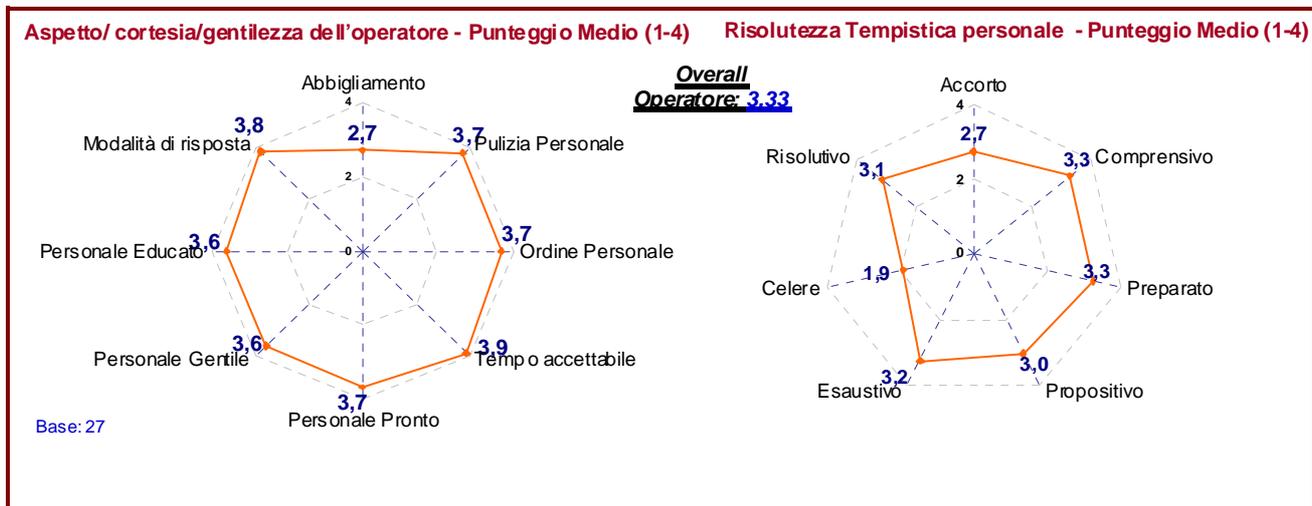
Nella Fig. 5.2 sono riportati i risultati delle valutazioni medie dell'interazione con gli addetti allo sportello di Piazza Quarto dei Mille (Municipio XIII) espressi con un punteggio che va da 1 ("per niente") a 4 ("molto"). Concentrando l'attenzione sul grafico di sinistra, per quanto riguarda l'aspetto degli operatori (abbigliamento, pulizia personale, ordine personale), tutte le caratteristiche hanno ricevuto un giudizio più che buono ad eccezione dell'indicatore relativo all'abbigliamento che ha ricevuto la valutazione più bassa (comunque più che sufficiente). Inoltre solamente in un caso (pari quasi al 4%) è stata notata la presenza del badge di riconoscimento.

Gli aspetti relativi alla cortesìa e gentilezza degli operatori (tempo di risposta accettabile, personale pronto, gentile, educato, modalità di risposta) hanno ricevuto valutazioni più che buone soprattutto per quanto riguarda le caratteristiche collegate al tempo di attesa allo sportello e la modalità di risposta. Si osserva che nel 96% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente il cliente misterioso.

Il grafico di destra che esprime i risultati della capacità e la tempistica degli operatori di risolvere le problematiche evidenzia un giudizio scarso per l'aspetto legato alla celerità della risposta, mentre le valutazioni migliori (buone) sono state quelle attribuite alla comprensione e alla preparazione degli operatori.

Fig. 5.2

Valutazione dell'interazione con gli addetti allo sportello di Piazza Quarto dei Mille

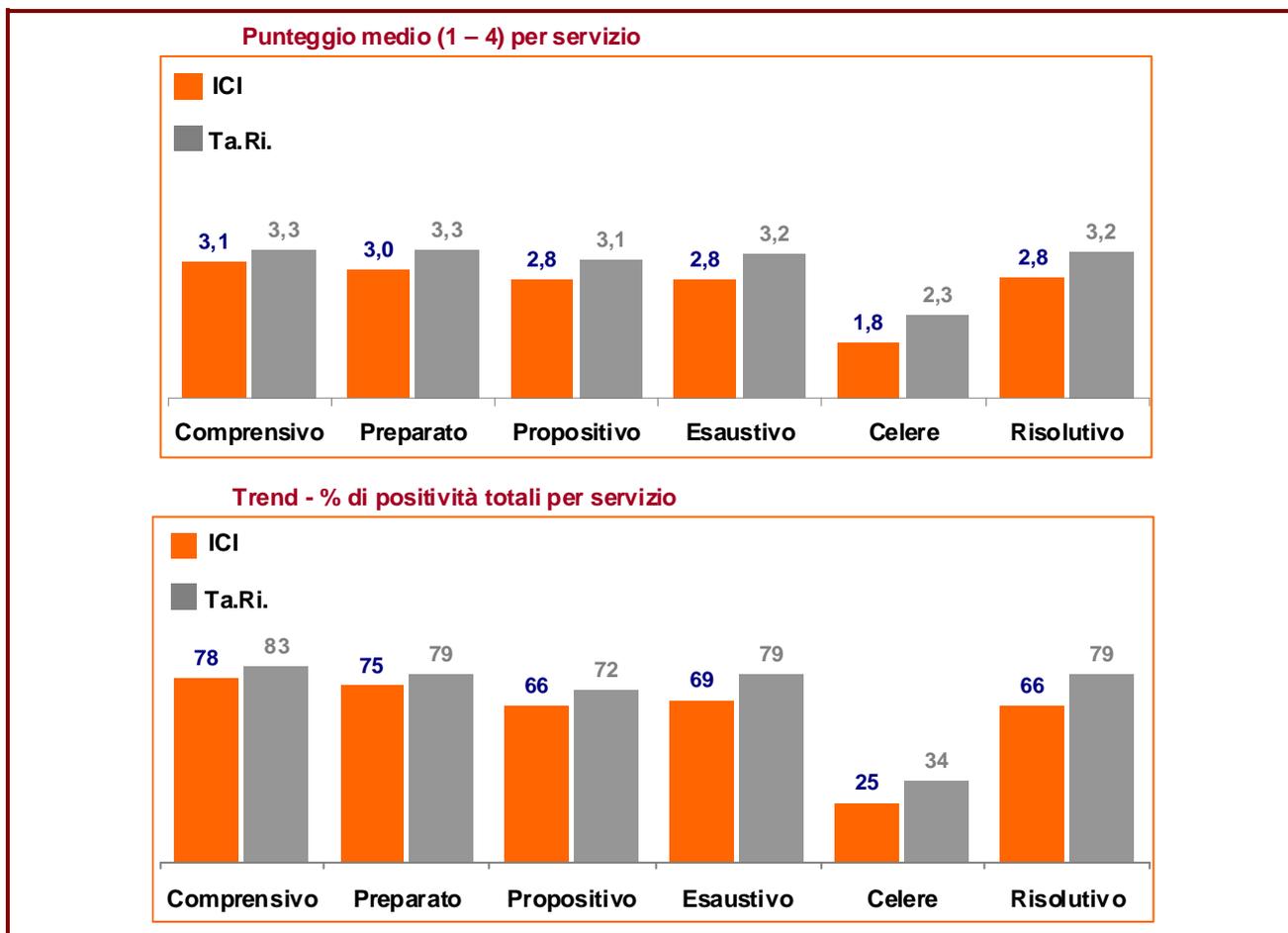


Nella Fig. 5.3 i risultati della capacità e la tempistica degli operatori di risolvere le problematiche sono stati scorporati in funzione del servizio di informazioni/assistenza erogato (ICI e Ta.Ri.). Si osserva che i punteggi medi sono più elevati per la Ta.Ri. (grafico superiore) con una differenza che è meno marcata per aspetti quali la comprensione e la preparazione (0,2-0,3) e più spiccata per la celerità della risposta (0,5) caratteristica, questa, che è stata valutata poco meno della sufficienza per la Ta.Ri. ma piuttosto scarsa per l'ICI. Queste differenze si notano anche dall'esame delle percentuali di giudizi positivi (grafico inferiore). In questo caso

la preparazione e la comprensione sono separati da pochi punti percentuali (4-5%) mentre la risolutezza e l'esautività sono gli aspetti che più si differenziano (rispettivamente 10% e 13% in più di giudizi positivi per la Ta.Ri.). Infine, i bassi voti medi attribuiti alla celerità delle risposte si riflettono in una ridotta percentuale di valutazioni positive (25% per l'ICI e il 34% per la Ta.Ri.).

Fig. 5.3

Valutazione della capacità e tempistica degli operatori per i servizi ICI e Ta.Ri.

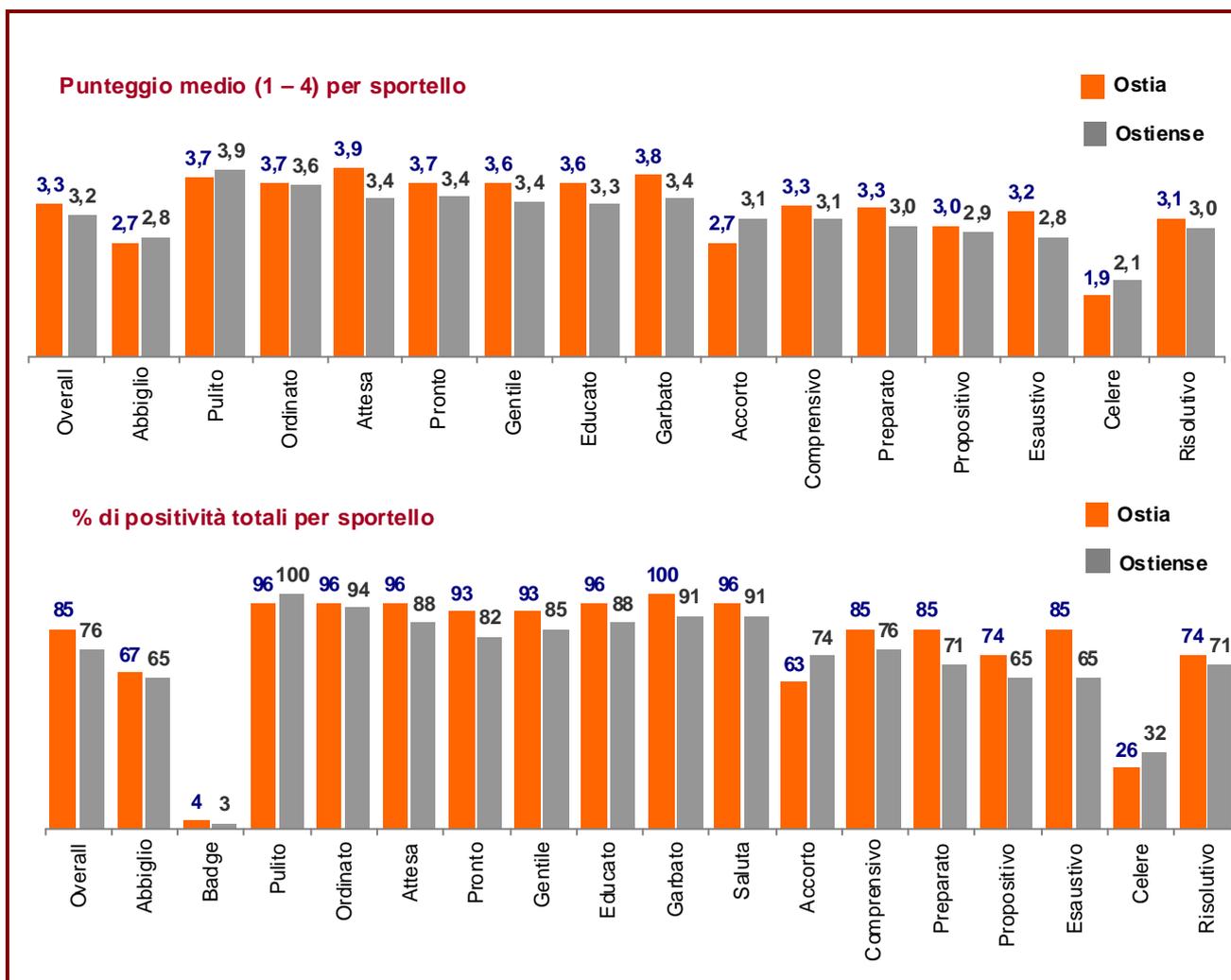


Nella Fig. 5.4 sono riportate le valutazioni dell'interazione con gli operatori suddivise tra i due sportelli presi in considerazione. Si osserva innanzitutto che il punteggio medio complessivo è sostanzialmente identico (3,3 per lo sportello di piazza Quarto dei Mille ad Ostia e 3,2 per quello di via Ostiense) e che allo sportello periferico sono state attribuiti valori sempre più elevati.

Inoltre l'aspetto più critico è rappresentato dalla celerità mostrata nel fornire le risposte e, soprattutto, l'assenza nella quasi totalità dei casi del badge di riconoscimento (solamente nel 3-4% dei casi gli addetti avevano il cartellino di identificazione).

Fig. 5.4

Valutazione dell'interazione con gli operatori: confronto tra gli sportelli di via Ostiense e piazza Quarto dei Mille



5.3 Call center

Questa parte di indagine ha misurato la qualità erogata dal servizio di sportello a distanza tramite call center effettuando 120 contatti diretti al numero 06-57131800, sottoponendo a rotazione per ogni imposta (ICI e Ta.Ri.) 30 quesiti specifici.

Per quanto riguarda la reperibilità, si osserva che il numero telefonico è individuabile immediatamente in quanto evidenziato opportunamente nella parte in alto a destra della home page del sito di Aequa-Roma, e facilmente reperibile anche all'interno della varie sezioni.

Il servizio di call center è strutturato secondo un albero IVR della durata di circa 60 secondi, durante i quali vengono fornite modalità di contatto alternative per evitare l'attesa telefonica:

- Numero di Fax (ICI 0657131534 – Ta.Ri. 0657131660)
- Indirizzo Email (ici@aequaroma.it – tari@aequaroma.it)

I tasti da utilizzare per evadere la propria richiesta sono rispettivamente tasto 1 ICI – tasto 2 Ta.Ri.

L'attesa per ottenere la prima risposta, sempre automatizzata con il nastro, è in media di circa 18 secondi, mentre quella di chiusura delle indicazioni del nastro per parlare con un operatore è in media pari a 42 secondi. Le informazioni fornite dal nastro sono complete e comprensibili per tutta la sua durata. Gli stessi operatori telefonici di Aequa Roma rispondono indifferentemente sia all'ICI che alla Ta.Ri. Su 120 contatti, solamente in un caso si è

presentato, dopo la risposta automatica dell'IVR, una momentanea indisponibilità del servizio.

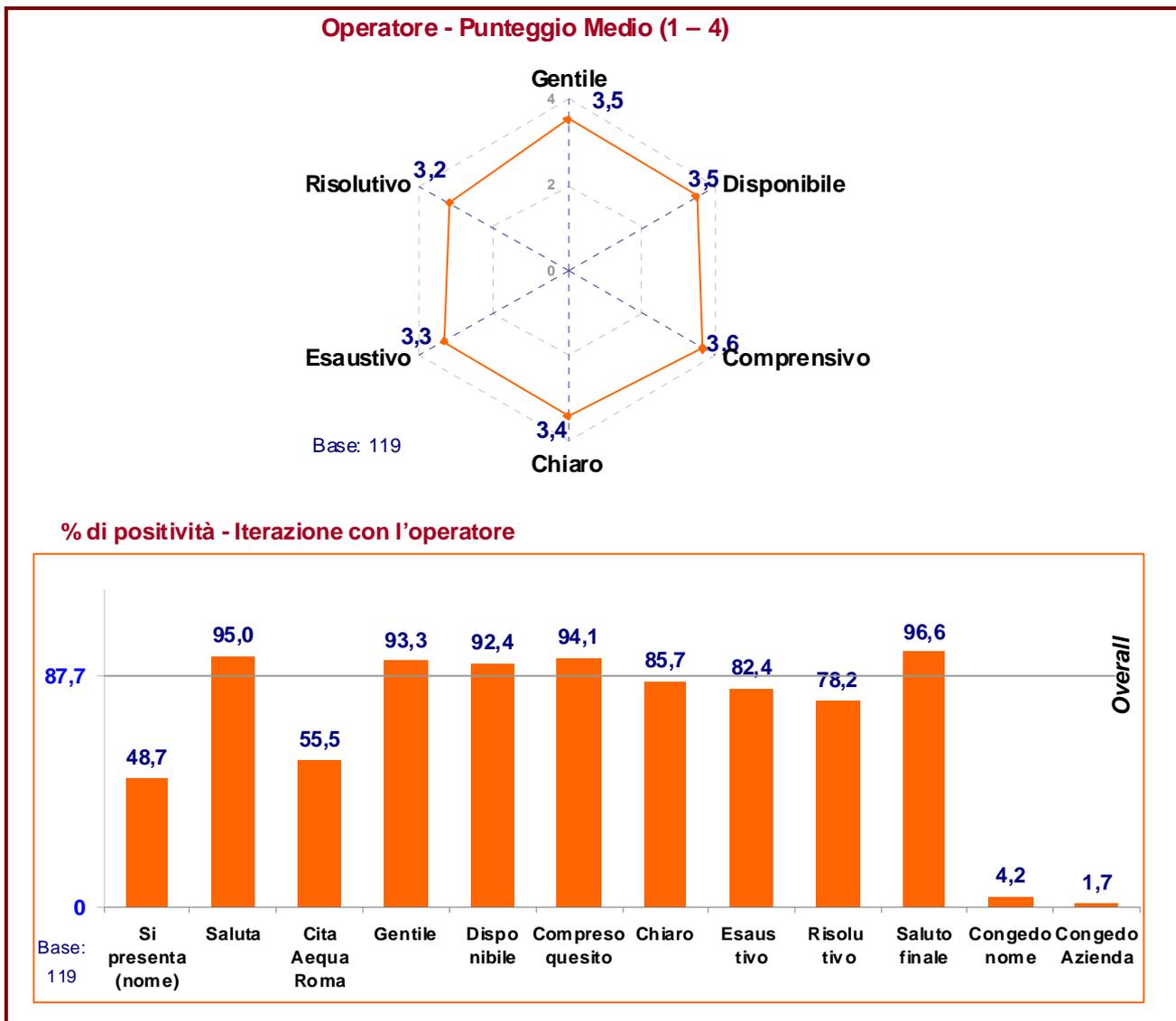
In figura 5.5 sono riportati i risultati delle chiamate effettuate presso il call center aziendale. Si osserva (grafico in alto) che tutti gli aspetti presi in considerazione ottengono punteggi più che positivi, andando da 3,2 (scala 1-4) della "risolutezza" a 3,6 della "comprensione".

Il grafico in basso evidenzia in dettaglio le percentuali di positività per ciascuna caratteristica. Si nota che la percentuale complessiva è molto alta e pari

a quasi l'88% dei casi. Le criticità più evidenti riguardano le modalità con le quali l'operatore si presenta al pubblico e, nello specifico, durante la fase iniziale e finale della chiamata. Se il saluto è presente nel 95-96% delle volte, in inizio di conversazione solamente il 49% degli operatori si identifica e quasi il 56% cita il nome dell'azienda. In fase di chiusura chiamata (congedo dell'operatore dal cliente) queste percentuali diminuiscono drasticamente: solo il 4% si identifica mentre solo il 2% cita il nome dell'azienda.

Fig. 5.5

Valutazione dell'interazione con gli operatori del call center



5.4 Servizio email

Questa parte di indagine ha misurato la qualità erogata dal servizio di sportello a distanza tramite posta elettronica con l'effettuazione di 20 invii diretti

ai due indirizzi email aziendali dedicati all'ICI (ici@aequaroma.it) e alla Ta.Ri. (ta-

ri@aequaroma.it), facilmente reperibili tramite link direttamente in home page.

La figura 5.6 riporta i risultati dell'indagine. Si osserva (grafico di sinistra) che solamente nel 65% dei casi all'inoltro dell'email è seguito l'invio di una ricevuta. Tuttavia il mancato messaggio di avviso di ricezione non ha comportato sempre la mancata risposta al quesito. Infatti, delle sette volte in cui non si è ricevuto il messaggio di avviso, solo due sono rimaste senza risposta alcuna.

La risposta automatica di presa in visione "Abbiamo ricevuto la Sua istanza. Le comunicheremo gli esiti dell'istruttoria non appena conclusa" è quasi immediata. Si è registrato un tempo medio di attesa pari a poco più di 9 minuti poiché in un caso si la risposta è giunta dopo 63 minuti.

Nell'80% dei casi si è ricevuta una risposta al quesito inoltrato (grafico al centro).

L'attesa media è stata di circa 8 giorni (grafico a destra). Il tempo massimo atteso è stato pari a 27 giorni, mentre quello minimo è pari ad un giorno.

Prendendo in considerazione il servizio per le due tematiche, ICI e Ta.Ri si osserva:

- **ICI** - 9 risposte su 10 mail inviate; 6 notifiche di ricezione; 3 giorni in media attesi per la risposta.
- **Ta.Ri** - 7 risposte su 10 mail inviate; 7 notifiche di ricezione; 13 giorni in media attesi per la risposta.

Fig. 5.6

I risultati del servizio e-mail



5.5 Servizio fax

Questa parte di indagine ha misurato la qualità erogata dal servizio di sportello a distanza tramite fax con l'effettuazione di 10 invii diretti al numero aziendale, facilmente reperibile tramite link direttamente in home page. A fronte di 6 tipologie di in-

formazioni differenti tra loro, l'esito è stato il medesimo per tutti, ovvero nessuna risposta.

Da ciò si deduce che il numero fax di Aequa Roma a disposizione per gli utenti non è idoneo a ricevere e rispondere su tematiche generali del servizio.

6. Conclusioni

In questo lavoro l'Agenzia ha misurato e analizzato la qualità erogata del servizio reso agli sportelli di Aequa Roma mediante due differenti metodologie di rilevazione dei dati: interviste dirette (customer satisfaction) e attività di "mystery client" (cliente misterioso) svolte nei mesi di gennaio e febbraio 2012.

Di seguito sono presentati in forma sintetica i principali risultati dell'analisi.

Conclusione 1 – customer satisfaction

L'indagine sulla qualità percepita dai cittadini che si sono recati presso gli sportelli di Aequa Roma ha evidenziato aspetti sia positivi che negativi legati sia alla struttura vera e propria che al servizio svolto dal personale. Nel dettaglio:

- nel complesso gli sportelli sono stati giudicati in modo più che sufficiente in quanto a disponibilità di parcheggio e relativa distanza dallo sportello;
- più che sufficiente la disponibilità di autobus e metropolitane, mentre una percezione meno positiva è stata attribuita alla frequenza di passaggio (poco al di sopra della sufficienza). Migliore è invece stata la valutazione della distanza intercorrente tra la fermata e lo sportello;
- quasi un terzo degli intervistati non conosceva il servizio di prenotazione tramite il sito web e meno di un fruitore su 5 ne ha fatto uso. Tuttavia, chi lo ha utilizzato è rimasto nel complesso più che sufficientemente soddisfatto;
- analogamente, quasi 4 intervistati su 10 non erano a conoscenza della possibilità di poter visionare direttamente sul sito i tempi di attesa allo sportello, mentre solo una piccola percentuale tra chi conosceva il servizio lo ha fatto, constatando che la corrispondenza dell'attesa per accedere al servizio indicata sul sito si è discostata dalla realtà di più di 10 minuti nel 71,4% dei casi;
- lo sportello a distanza (sito web, call center, fax, email) è stato utilizzato da più della metà degli intervistati che hanno espresso un giudizio più che sufficiente.

Per quanto riguarda la valutazione dei vari aspetti della qualità del servizio reso dal personale allo sportello si osserva che:

- Il tempo di attesa in coda per raggiungere lo sportello è stato giudicato in maniera più che sufficiente, ma sono stati meno soddisfatti gli utenti che si sono recati allo sportello per un'azienda piuttosto che per un'abitazione;
- l'interazione con l'operatore di sportello è stata giudicata positivamente nel suo complesso, con un voto medio più che sufficiente: l'attenzione, la cortesia, la comprensione, l'esposizione e l'eshaustività delle risposte dell'operatore di sportello sono tutti aspetti che hanno ricevuto valutazioni positive, con un giudizio medio al di sopra della sufficienza e una tendenza a ricevere valutazioni più elevate da parte dell'utenza domestica rispetto alle utenze aziendali.

Per quanto riguarda la valutazione dello stato dei luoghi presso lo sportello (si ricorda che quello di Via Ostiense è stato recentemente trasferito al piano terra della medesima sede) si osserva che:

- tutti gli aspetti presi in considerazione hanno ottenuto una valutazione al di sopra della sufficienza. La segnaletica esterna per individuare l'edificio è la caratteristica che ha ricevuto il giudizio più basso, mentre buono è stato il giudizio attribuito alla pulizia degli uffici e la disponibilità dei posti a sedere;
- inoltre, rispetto al passato, circa 1 utente su 2 ha ritenuto ritiene che il servizio fosse rimasto invariato e 1 su 4 che fosse migliorato.

Conclusione 2 – mystery client (sportello)

L'indagine attraverso le mystery client ha evidenziato aspetti sia positivi che critici legati alla struttura vera e propria e al servizio svolto dal personale.

Per quanto riguarda lo stato dei luoghi:

- entrambi gli sportelli (via Ostiense 131/L e piazza Quarto dei Mille a Ostia) sono risultati adeguati e pienamente accessibili ai cittadini con disabilità;
- la disponibilità di parcheggi (inclusi quelli riservati ai portatori di handicap) è stata giudicata

buona come pure la presenza e frequenza di mezzi pubblici;

- gli ambienti interni sono risultati puliti e luminosi, con una temperatura e una qualità dell'aria giudicate idonee. La gestione della fila è stata valutata in maniera soddisfacente come pure la sala d'aspetto e il front office in cui vi era un'adeguata fascia di rispetto per la privacy;
- in entrambe le sedi si è notata l'assenza di materiale informativo e della modulistica con relativa cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami

Per quanto riguarda i risultati dell'interazione con gli addetti allo sportello di via Ostiense e di piazza Quarto dei Mille (Ostia) si osserva che:

- le valutazioni complessive sono state sostanzialmente identiche tra le due sedi (3,3 su 4,0 per lo sportello di Ostia e 3,2 per lo sportello di via Ostiense);
- il giudizio sull'aspetto degli operatori è stato nel complesso positivo, anche se solamente in un caso (in ciascuna delle sedi) è stata notata la presenza del badge di riconoscimento;
- più che buone le valutazioni sulla cortesia e gentilezza degli operatori e sulla capacità e la tempistica degli operatori nel risolvere le problematiche tranne che per l'aspetto legato alla celerità della risposta che è stato giudicato insufficiente.

Conclusioni 3 – mystery client (call center)

Per quanto riguarda i risultati dell'indagine sul call center si osserva che:

- il numero telefonico è stato individuato immediatamente nella home page del sito di AquaRoma;

- le informazioni di benvenuto fornite dal nastro sono state complete e comprensibili per tutta la sua durata;
- tutti gli aspetti relativi all'interazione con l'operatore (gentilezza, disponibilità, comprensione, chiarezza, esaustività, risolutezza) hanno ottenuto valutazioni più che positive.
- le criticità più evidenti hanno riguardato le modalità con le quali l'operatore si presenta al pubblico e, nello specifico, durante la fase iniziale e finale della chiamata. In inizio di conversazione solamente il 49% degli operatori si è identificato e quasi il 56% ha citato il nome dell'azienda. In fase di chiusura chiamata (congedo dell'operatore dal cliente) queste percentuali sono diminuite drasticamente: solo il 4% si è identificato mentre solo il 2% ha citato il nome dell'azienda.

Conclusioni 4 – mystery client (email)

Per ciò che concerne la qualità erogata dal servizio di posta elettronica si evidenzia che:

- solamente nel 65% dei casi all'inoltro dell'email è seguito l'invio di una ricevuta, anche se il mancato messaggio di avviso di ricezione non ha comportato sempre la mancata risposta al quesito;
- nell'80% dei casi si è ricevuta una risposta al quesito inoltrato con un'attesa media di circa 8 giorni.

Conclusioni 5 – mystery client (fax)

La parte di indagine relativa alla qualità erogata dallo sportello a distanza tramite fax non ha potuto valutare il servizio in quanto, a fronte di dieci invii con sei tipologie di informazioni differenti tra loro, non è stata ricevuta nessuna risposta.

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia