



**Indagine sulla qualità erogata del servizio reso agli  
sportelli fisici delle imprese di servizio pubblico  
del Gruppo Comune di Roma**

(Settembre 2009)

Agenzia

# **Indagine sulla qualità erogata del servizio reso agli sportelli fisici delle imprese di servizio pubblico del Gruppo Comune di Roma**

|       |                                         |    |
|-------|-----------------------------------------|----|
| 1.    | Introduzione.....                       | 3  |
| 2.    | Metodologia.....                        | 7  |
| 2.1   | Osservazione diretta .....              | 8  |
| 2.2   | Interazione con l'operatore.....        | 9  |
| 3.    | Analisi dei singoli sportelli.....      | 10 |
| 3.1   | Introduzione.....                       | 10 |
| 3.2   | Ama Colosseo.....                       | 10 |
| 3.3   | Ama Ostia.....                          | 14 |
| 3.4   | Ama Tiburtina .....                     | 18 |
| 3.5   | Atac Ostiense.....                      | 22 |
| 3.6   | Acea Ostiense (idrico, elettrico).....  | 26 |
| 3.7   | Acea Casilina (idrico).....             | 30 |
| 3.8   | Acea Ostia (idrico, elettrico) .....    | 34 |
| 3.9   | Roma Entrate Ostiense .....             | 38 |
| 3.10  | Roma Entrate Tuscolana.....             | 42 |
| 3.11  | Roma Entrate Ostia.....                 | 46 |
| 4.    | Analisi comparativa per macroaree ..... | 50 |
| 4.1   | Osservazione diretta .....              | 50 |
| 4.1.1 | Park Invalidi .....                     | 50 |
| 4.1.2 | Segnaletica e manutenzione .....        | 51 |
| 4.1.3 | Rete Trasporto Pubblico .....           | 51 |
| 4.1.4 | Accesso alla struttura.....             | 52 |
| 4.1.5 | Condizioni dei luoghi .....             | 53 |

|       |                                    |    |
|-------|------------------------------------|----|
| 4.1.6 | Condizioni di allestimento.....    | 53 |
| 4.1.7 | Modalità di gestione fila.....     | 54 |
| 4.1.8 | Info e feedback cliente.....       | 55 |
| 4.2   | Interazione con l'operatore.....   | 56 |
| 4.2.1 | Aspetto operatore.....             | 56 |
| 4.2.2 | Cortesia e gentilezza.....         | 56 |
| 4.2.3 | Risoluzione di problemi .....      | 57 |
| 4.2.4 | Confronto informazioni da web..... | 58 |
| 4.3   | Eccellenze e criticità.....        | 58 |
| 4.3.1 | Osservazione diretta .....         | 59 |
| 4.3.2 | Interazione con l'operatore.....   | 59 |
| 5.    | Conclusioni.....                   | 61 |

# 1. Introduzione

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito, Agenzia) è stata istituita dal Consiglio Comunale di Roma nel 2002 con lo scopo principale di contribuire a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali.

A tal fine essa svolge, anche mediante studi e analisi programmate, funzioni di verifica e monitoraggio costante della qualità dei servizi erogati da parte di tutte le aziende di pubblici servizi che operano sul territorio comunale.

L'Agenzia ha realizzato negli ultimi anni una ricognizione comparativa sullo stato dell'arte dei servizi di informazione e assistenza telefonica resi dai *contact center*<sup>1</sup> e dai *siti web*<sup>2</sup> delle aziende del Gruppo Comune di Roma.

In questo contesto l'Agenzia ha voluto completare l'analisi definendo un'indagine riferita agli sportelli aperti al pubblico di quattro aziende del Gruppo Comune di Roma: Ama s.p.a., Atac s.p.a., Acea s.p.a. e Roma Entrate s.p.a.

L'obiettivo dell'indagine, effettuata in collaborazione con la società SGS ITALIA s.p.a., è stata la verifica dei livelli di qualità erogata presso gli sportelli fisici delle suddette aziende, realizzata attraverso la rilevazione del livello di qualità di specifici indicatori.

A tale scopo sono state previste le seguenti fasi:

- attività di rilevazione della qualità erogata con metodologie *Mystery Client* e *Osservazione Diretta*;
- elaborazione dei dati e loro aggregazione.

L'attività *Mystery Client* ha avuto come obiettivo quello di valutare la qualità del servizio informativo erogato allo sportello dalle imprese del Gruppo Comune di Roma.

Essa è consistita nel richiedere informazioni e porre problematiche inerenti il servizio aziendale da parte di un nostro rilevatore che si è presentato e comportato come un utente "standard", valutando la qualità dell'informazione ricevuta come risposta o la capacità di risoluzione del problema.

Nella fase del monitoraggio denominata *Osservazione diretta* è stato chiesto un controllo (da parte dello stesso operatore che ha svolto la *Mystery Client*) nei pressi dello sportello al pubblico e nei locali dove lo stesso è ubicato. L'attività è consistita nella compilazione di una scheda di valutazione relativa alle caratteristiche oggettive dei locali e delle aree limitrofe, alla loro organizzazione, allo stato di manutenzione e condizioni igieniche dei luoghi, ecc.

L'attività di *field* si è svolta da giovedì 16 aprile a venerdì 15 maggio 2009. Di seguito sono brevemente descritte le aziende e i relativi sportelli valutati.

---

<sup>1</sup> Analisi dei servizi di *contact center* nel Comune di Roma 2004, 2005, 2007 e 2008.

<sup>2</sup> Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma 2005 e 2006.

Ama s.p.a., azienda istituita nel 2000, si occupa della gestione integrata di servizi di igiene urbana, di servizi funebri e cimiteriali e della gestione diretta della Ta.Ri. (Tariffa Rifiuti) riferita sia alle utenze domestiche sia alle utenze non domestiche.

Gli sportelli Ama oggetto dell'indagine sono stati:

- Via Capo d'Africa, 23/B (di seguito, Ama Colosseo);
- Piazza Quarto dei Mille, 11 (di seguito, Ama Ostia);
- Via Tiburtina, 1166 (di seguito, Ama Tiburtina).

In queste strutture i cittadini possono chiedere spiegazioni, esenzioni e possibili agevolazioni sociali sulle attività connesse alla Ta.Ri. per le utenze domestiche (Colosseo e Ostia) e non domestiche (Tiburtino e Ostia).

La disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani ex art. 49 del D.Lgs. n.22/97 è regolata per l'anno 2009 da una Convenzione tra Comune di Roma – Dipartimento II e AMA s.p.a. (D.G.C. n. 196/2009). Tra gli oneri a carico di AMA (art. 4) è previsto di *(i) Attivare le funzionalità di sportello <omissis> per recepire le richieste e le segnalazioni dai cittadini e dalle imprese <omissis> e per facilitare la comunicazione e il pagamento delle bollette e di (n) Procedere, entro tre mesi dalla sottoscrizione della Convenzione, alla redazione e pubblicazione di una Carta dei Servizi per la gestione della tariffa, nella quale dovranno essere specificate le attività connesse alla gestione della tariffa e indicati gli standard minimi e ottimali (obbligatori) di qualità e quantità dei servizi.*

Il Comune esplica l'attività di controllo della corretta applicazione della Convenzione (art. 9) anche attraverso analisi e verifiche ad hoc sui report trimestrali aziendali; per quanto concerne le attività di sportello i dati raccolti riguardano il “numero di utenti ricevuti allo sportello” (scheda qualità n.1) e il “tempo medio di attesa per accedere allo sportello” (scheda qualità n.2), senza però alcuna indicazione di standard minimi e ottimali da raggiungere.

Atac s.p.a., anch'essa istituita nel 2000, è l'Agenzia per la Mobilità del Comune di Roma e si occupa di mobilità sia pubblica che privata (trasporto pubblico locale, gestione della sosta, gestione dei semafori, permessi accesso ZTL, permessi invalidi, ecc.)

L'unico sportello aperto al pubblico e oggetto dell'indagine è stato:

- Via Ostiense, 131/L (di seguito, Atac Ostiense).

Esso fornisce informazioni sulla mobilità, gestisce il rilascio dei permessi per i privati (ZTL, strisce blu, contrassegni speciali) e per le aziende (bus turistici, officine bollino blu, permesso ZTL, taxi, ncc e botticelle).

La gestione dei servizi della Mobilità privata è regolata fino al 31 dicembre 2011 da un Contratto di servizio tra Comune di Roma – Dipartimento VII e ATAC s.p.a. (D.G.C. n. 81/2007).

Tra i diversi oneri posti a carico di ATAC è prevista la fornitura dei servizi di rilascio permessi ed informazioni al pubblico (allegato tecnico n.6). In particolare l'art.4 del suddetto allegato tecnico descrive in termini funzionali lo sportello al pubblico, mentre l'art.7 riporta gli indicatori del servizio e i relativi standard di qualità richiesti.

Il Comune esplica l'attività di monitoraggio sulla corretta gestione del Contratto (art. 6) attraverso l'attività di verifica e analisi svolta da una "Commissione paritetica di vigilanza" appositamente nominata. In particolare la Commissione è chiamata ad analizzare i risultati dell'attività di misurazione della qualità erogata e percepita sui diversi fattori di qualità di ciascun servizio previsto dal Contratto.

Standard fissati e risultati raggiunti dovranno essere resi noti all'utenza attraverso la Carta dei servizi (art.8), la cui prima (e comunque più recente) edizione risale al 2008. Per quanto riguarda lo sportello al pubblico, la Carta riporta i risultati degli indicatori di qualità 2007 relativi al rilascio permessi (sia in termini di qualità erogata che di *customer satisfaction*).

Il Gruppo Acea s.p.a., in relazione alla presente indagine, si occupa nel Comune di Roma delle attività connesse alla vendita dell'energia elettrica (AceaElectrabel) e al servizio idrico integrato (Acea ATO2).

Gli sportelli Acea oggetto dell'indagine sono stati:

- Piazzale Ostiense, 2 (di seguito, Acea Ostiense);
- Via Casilina, 1665 (di seguito, Acea Casilina);
- Via Namaziano 24 (di seguito, Acea Ostia).

Presso i suddetti sportelli i cittadini possono chiedere informazioni e risolvere le problematiche connesse al rapporto di utenza per il servizio idrico e, a esclusione di Acea Casilina, per quello elettrico.

Per quanto riguarda il Servizio Idrico Integrato, l'affidamento ad ACEA ATO2 s.p.a. è regolato da una "convenzione di gestione" (che comprende anche la Carta dei servizi) il cui controllo del rispetto da parte del gestore è demandato ad una Autorità di Ambito.

Attualmente, per gli aspetti connessi al funzionamento degli sportelli fisici, gli standard di qualità indicati nella Carta riguardano i tempi di attesa e le modalità di interfacciarsi con la clientela da parte del personale dipendente: nel luglio 2007, su proposta del Garante del S.I.I., la Giunta Regionale ha approvato un nuovo schema di "Carta dei Servizi" che dovrà progressivamente essere adottato dai diversi soggetti gestori nel Lazio.

Per il servizio elettrico, le disposizioni e i provvedimenti emanati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), definiscono i livelli di qualità che AceaElectrabel deve rispettare nel momento in cui offre un servizio ai Clienti sul mercato vincolato. In particolare, uno dei documenti che recepisce le norme dell'AEEG è il "Codice di condotta commerciale" che stabilisce le norme di comportamento di AceaElectrabel nello svolgimento delle sue attività (in particolare, la trasparenza, la correttezza e la completezza delle informazioni che vengono fornite).

Infine Roma Entrate s.p.a., nata nel 2005 con lo scopo di sviluppare politiche di recupero dell'evasione fiscale e tributaria, è la società del Comune di Roma che si occupa delle attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi (Ici, TaRSU e Ta.Ri.) e di altre entrate (Icp, Cosap). In particolare, per la Ta.Ri. questa società collabora con Ama non solo per il recupero dell'evasione ma anche nella bonifica delle banche dati e nella gestione sia del *Call Center* sia degli sportelli al pubblico.

Gli sportelli Roma Entrate oggetto dell'indagine sono stati:

- Via Ostiense, 131/L (di seguito, Roma Entrate Ostiense);
- Via Ferraironi, 94/C (di seguito, Roma Entrate Tuscolana);
- Piazza Quarto dei Mille, 11 (di seguito, Roma Entrate Ostia).

I cittadini possono chiedere presso gli sportelli informazioni e regolarizzare la propria posizione contributiva per le imposte sia ICI sia TaRSU/TaRi; presso gli uffici di Ostia è inoltre presente anche uno sportello Ama.

Lo svolgimento delle attività di supporto all'Amministrazione Comunale nella gestione delle entrate è regolata fino al 31 dicembre 2009 da un Contratto di servizio tra Comune di Roma – Dipartimento II e Roma Entrate s.p.a. (D.G.C. n. 408/2007).

Tra i diversi oneri posti a carico di ROMA ENTRATE è prevista (all.1 –p.to 1.5) l'attività "Rapporti con il pubblico" ovvero di assistenza al contribuente effettuata nelle sedi di Roma Entrate per quanto riguarda gli sportelli fisici e la gestione degli altri canali di comunicazione.

Il Comune esplica l'attività di monitoraggio sulla corretta gestione del Contratto (art. 9) attraverso l'attività di verifica e analisi svolta da una "Commissione di vigilanza" appositamente nominata.

Il rispetto dei livelli di servizio stabiliti dal Comune dovranno essere resi noti all'utenza attraverso la Carta dei servizi (art.3 comma 1 lett. f), anche se ad oggi la stessa non risulta ancora essere stata mai emessa e/o pubblicizzata.

## 2. Metodologia

L'indagine è stata sviluppata mediante una fase di Osservazione Diretta ed una fase di interazione con l'operatore allo sportello (*Mystery Client*). La tecnica del *Mystery Client* è uno strumento per valutare i servizi ed i prodotti offerti da un'azienda dal punto di vista del cliente. Questa tecnica prevede una ricerca 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, quelle per le quali il *front line* costituisce una componente di estremo rilievo nello sviluppo della propria attività (assistenza al cliente).

La tecnica del *Mystery Client* nella sua applicazione tende a verificare e controllare due grandi aree strategiche:

- gli standard di servizio;
- i livelli di applicazione delle politiche di *customer service*.

Nel caso specifico, il *cliente misterioso*, collaboratore opportunamente istruito sugli aspetti di interesse dell'indagine, ha avuto il compito di accedere presso gli sportelli delle aziende sopracitate e adottando il comportamento di un utente qualsiasi ha fatto in modo di far emergere gli aspetti indispensabili per l'osservazione, la valutazione e la relazione di una serie di elementi:

- la struttura dell'ufficio nel suo complesso;
- l'impatto del servizio erogato presso l'utenza;
- l'atteggiamento dei dipendenti nei confronti dell'utenza;
- la qualità dei servizi offerti dall'azienda.

Al fine di avere un campione qualitativamente significativo si è scelto di visitare i 12 sportelli (n.3 Ama, n.1 Atac, n.5 Acea e n.3 di Roma Entrate) nel periodo dal 16 Aprile al 15 Maggio 2009 in base ad un calendario prestabilito che permettesse di rappresentare in modo omogeneo sia i diversi giorni della settimana sia le diverse fasce orarie.

Per ogni sportello sono state svolte 15 rilevazioni da parte di 8 operatori *mystery* differenti, ognuno dei quali ha effettuato al massimo 2 visite per ciascun complesso, questo al fine di evitare che il rilevatore *mystery* potesse essere riconosciuto e per avere un *panel* di giudizi maggiormente diversificato.

In ogni visita il rilevatore *mystery* aveva con sé una scheda da compilare, impostata sulla base di aspetti decisi in fase di test e suddivisa in 2 diverse sezioni:

- l'osservazione diretta;
- l'interazione con l'operatore.

Entrambe le sezioni sono state strutturate sulla base di una serie di singoli indicatori per i quali è stato chiesto al rilevatore *mystery* una verifica di presenza/assenza o un proprio giudizio, eventualmente giustificato, secondo una scala di valutazione Likert a quattro livelli: Molto, Abbastanza, Poco, Per niente.

Gli aspetti monitorati sono presentati a livello di *Macroarea* a cui è associato un valore, compreso tra 0 e 100 e corrispondente alla percentuale di positività (Molto + Abbastanza + eventuali presenze) rilevata in fase di indagine.

## 2.1 Osservazione diretta

Tramite l'osservazione diretta sono stati valutati tutti gli aspetti legati alla struttura dell'ufficio presso cui è localizzato lo sportello, si è inoltre chiesto al rilevatore *mystery* un giudizio *overall* in riferimento all'idoneità e all'accessibilità della struttura e dello sportello stesso.

La valutazione è stata basata su 43 indicatori, raggruppati in 8 *Macroaree*:

1. *Parcheggio invalidi*
2. *Segnaletica/Manutenzione*
3. *Rete trasporto pubblico*
4. *Accesso alla struttura (per disabili motori)*
5. *Condizioni dei luoghi*
6. *Condizioni di allestimento*
7. *Modalità di gestione della fila.*
8. *Info e feedback cliente*

La macroarea *Parcheggio invalidi* è determinata da 3 indicatori: disponibilità di park invalidi nei pressi dell'ufficio, distanza dalla struttura, percorribilità del percorso dal parcheggio all'ufficio.

La macroarea *Segnaletica/Manutenzione* è determinata da 5 indicatori: segnaletica verticale di localizzazione sportello visibile da park invalidi, segnaletica verticale di localizzazione sportello visibile dalla fermata bus più vicina, segnaletica verticale di localizzazione sportello visibile da park automobilisti, riconoscibilità ufficio tramite insegna/targa sull'edificio, idoneità stato esterno di manutenzione dell'edificio.

La macroarea *Rete Trasporto Pubblico* è determinata da 5 indicatori: disponibilità/frequenza trasporto pubblico in generale, disponibilità/frequenza autobus, numerosità linee/fermate bus, distanza delle fermate dei bus dalla struttura, distanza delle fermate della metro/ferrovia dalla struttura (ove presente).

La macroarea *Accesso alla struttura* per persone con deficit motori è determinata da 5 indicatori: facilità di accesso in generale, presenza barriere architettoniche, idoneità porta di accesso per persone con deficit motori, presenza di toilette dedicate a portatori di handicap, facilità nell'accesso di persone con deficit motori (presenza di dispositivi quali ascensori, montascale, scivoli, trasporto disabili quando necessario, ecc.).

La macroarea *Condizione dei luoghi* è determinata da 9 indicatori: pulizia ufficio, spaziosità ufficio, adeguatezza temperatura, qualità dell'aria, luminosità, disponibilità toilette (ove presenti), ubicazione toilette (ove presenti), accesso toilette (ove presenti), pulizia toilette (ove presenti).

La macroarea *Condizioni di allestimento* è determinata da 6 indicatori: arredamento, disponibilità di posti a sedere, disponibilità tavoli/scrittoi, visibilità orari di apertura al pubblico sulla porta di ingresso principale alla struttura (ove presenti), visibilità orari di

apertura al pubblico sulla porta di ingresso alla zona degli sportelli, visibilità del cartello di divieto “Non Fumare”.

La macroarea *Modalità di Gestione della Fila* è determinata da 7 indicatori: segnaletica, capacità di orientamento, facilità di individuazione dello sportello, semplicità di utilizzo dell'erogatore dei numeri accesso (ove presente), display elimina code (ove presente), modalità della fila fisica, distanza idonea dello sportello per garantire la riservatezza dell'utente.

Infine la macroarea *Info e feedback cliente* è determinata da 3 indicatori: disponibilità del materiale informativo, disponibilità di moduli prestampati per avere un feedback dell'esperienza allo sportello informativo e l'esistenza di una cassetta per la raccolta dei reclami o consigli dei clienti.

## **2.2 Interazione con l'operatore**

La valutazione tramite *Interazione con l'operatore*, è quella propriamente di *Mystery Client* e ha avuto l'obiettivo di analizzare e valutare la qualità della risposta del personale allo sportello.

Per un giudizio sulla qualità degli operatori e del servizio nel suo complesso, accanto ad elementi qualitativi sono stati rilevati a solo titolo indicativo anche alcuni elementi quantitativi:

- il numero di sportelli attivi dedicati al servizio da monitorare;
- la posizione in coda dell'utente al momento dell'arrivo;
- il gap di tempo occorso per l'erogazione del servizio.

Si è poi proceduto alla valutazione basata su 18 indicatori, raggruppati in 4 *Macroaree*:

1. *Aspetto operatore*;
2. *Cortesìa e gentilezza*;
3. *Risoluzione problemi*;
4. *Confronto informazioni dal web*.

La macroarea *Aspetto operatore* è determinata da 4 indicatori: abbigliamento, badge, personale pulito, personale ordinato.

La macroarea *Cortesìa e gentilezza* è determinata da 6 indicatori: tempo di attesa accettabile, personale pronto, personale gentile, personale educato, modalità di risposta, personale ringrazia e/o saluta.

La macroarea *Risoluzione problemi*, inteso come la capacità e tempistica di risoluzione delle problematiche complesse da parte degli operatori, è determinata da 7 indicatori: personale accorto, personale comprensivo, personale preparato, personale propositivo, personale esaustivo, personale celere, personale risolutivo.

La macroarea *Confronto info da web* è determinata da 1 solo indicatore: coincidenza delle informazioni reperite tramite web con le informazioni fornite dall'operatore allo sportello.

## 3. Analisi dei singoli sportelli

### 3.1 Introduzione

In questa sezione vengono riportate le caratteristiche principali emerse dall'analisi delle *Macroaree* e successivamente presentati i dati tramite figure commentate.

### 3.2 Ama Colosseo

Lo sportello, riconoscibile tramite una targa/insegna sull'edificio, si sviluppa al piano terra ed è posizionato in una strada a senso unico; è dotato di un solo posto auto per invalidi mentre gli altri posti auto disponibili sono compresi nella sosta tariffata.

Le fermate dei bus si trovano a circa 200 metri (11 linee: 850, 810, 85, 87, 186, 571, 271, 673, C3, 75, 81) così come quella del tram (numero 3), mentre la fermata metro più vicina è Colosseo, a circa 500 metri.

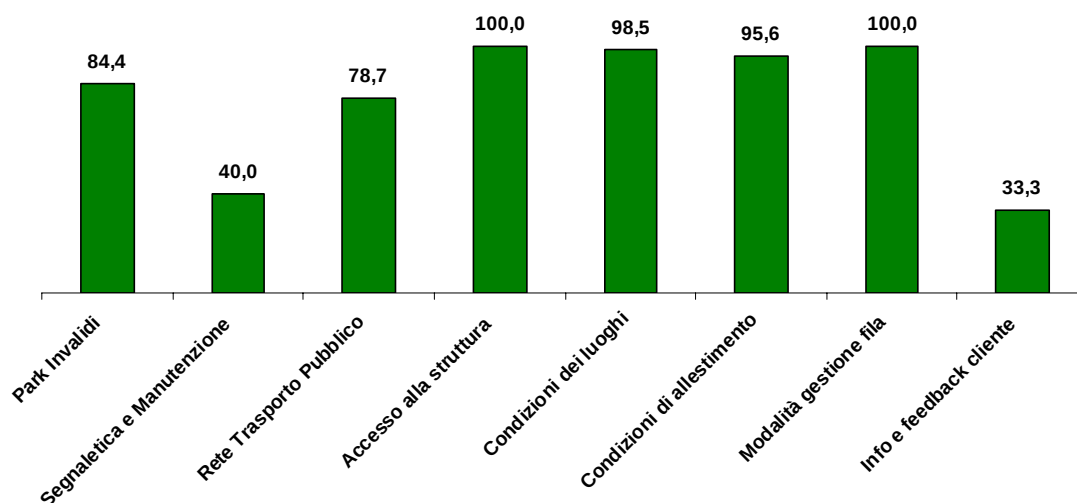
L'ingresso alla struttura è privo di barriere architettoniche, sono presenti le toilette dedicate ai disabili, mentre non esistono, in quanto non necessari, meccanismi per l'agevolazione disabili.

L'ufficio è pulito, spazioso e luminoso, con una buona temperatura e una giusta qualità dell'aria e le toilette sono facilmente fruibili.

Gli orari di apertura sono ben visibili all'entrata della struttura e c'è disponibilità sia di posti a sedere sia di tavoli/scrittoi; la fila viene gestita tramite erogatore dei numeri e *display* eliminacode.

Infine nell'ufficio è presente materiale informativo mentre è assente sia la modulistica sia una cassetta per inoltrare osservazioni e reclami.

**Fig. 3-1 Osservazione diretta: valutazione per macroaree (Ama Colosseo)**



Le positività riferite ai *Park invalidi* corrispondono all'84,4 [Fig. 3-1]. Il fattore più critico all'interno della macroarea risulta la disponibilità dei parcheggi, ritenuta nel 46,7 dei casi poco proporzionata all'utenza complessiva. La distanza dei park disabili è ritenuta complessivamente positiva, come d'altronde la percorribilità per il raggiungimento dell'ufficio.

La segnaletica verticale nelle vicinanze della struttura (presso le fermate dei bus e presso i parcheggi) è assente, mentre lo sportello Ama Colosseo è ben individuabile tramite targa apposta all'ingresso e presenta un idoneo stato di manutenzione. L'assenza della segnaletica verticale inevitabilmente porta la macroarea *Segnaletica e Manutenzione* ad assommare un valore medio non elevato (40,0).

Per la *Rete Trasporto Pubblico* (78,7) emerge un'ottima disponibilità e frequenza del trasporto pubblico locale, con la fermata metro Colosseo giudicata però abbastanza lontana in circa 7 casi su 10.

In generale l'*Accesso alla struttura* è ottimo (100,0), privo di barriere architettoniche e con una porta di ingresso idonea ai disabili. Le toilette per i disabili sono presenti, mentre non esistono meccanismi per l'agevolazione dei disabili in quanto non necessari, infatti la struttura si sviluppa interamente al piano terra.

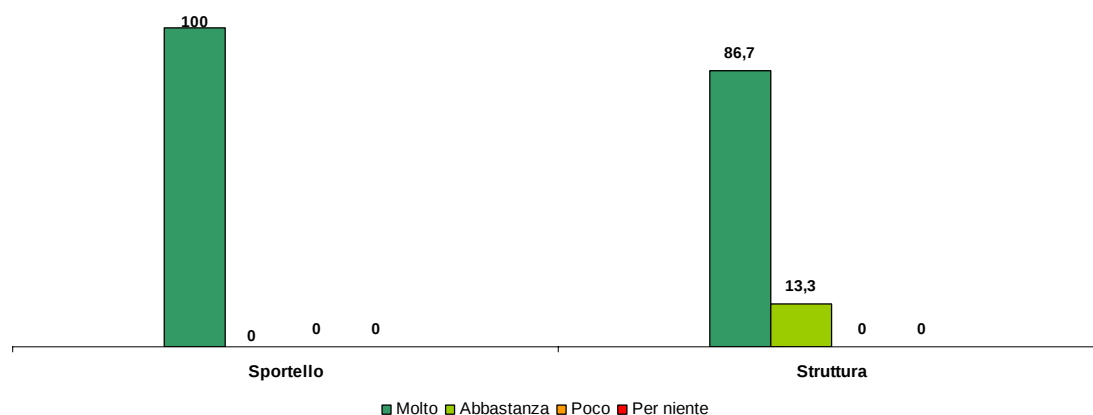
L'ufficio risulta pulito, spazioso e luminoso, con una buona temperatura e una giusta qualità dell'aria, così come le toilette presenti in numerosità adeguata all'affluenza, sono ben ubicate, pulite e senza barriere architettoniche: ne consegue un ottimo valore (98,5) delle *Condizioni dei luoghi*.

Si riscontrano giudizi molto positivi (95,6) riguardo le *Condizioni di allestimento*, sia per quanto riguarda l'orientamento interno e sia per le modalità di gestione della fila, inoltre sono ben visibili sia il cartello di divieto "Non Fumare" sia gli orari di apertura al pubblico.

Risulta garantita la riservatezza dell'utente ed è presente una buona disponibilità di materiale informativo, al contrario è risultata assente sia la modulistica sia la cassetta per osservazioni e reclami, motivo per cui il valore della macroarea *Info e feedback cliente* risulta molto bassa (33,3).

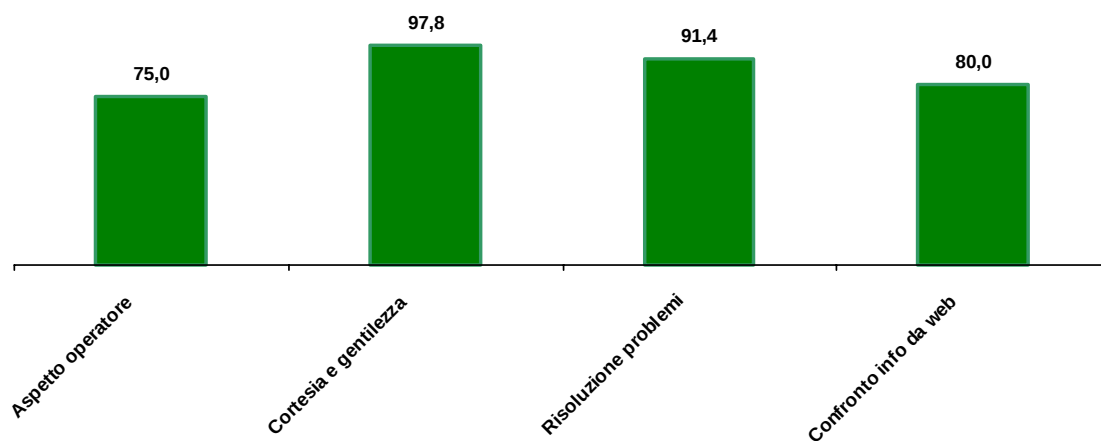
La percentuale di positività assegnata dal rilevatore sia allo sportello sia all'intera struttura, come giudizio complessivo globale a fine monitoraggio, è molto positiva. [Fig. 3-2].

**Fig. 3-2. Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Ama Colosseo)**



Per quanto riguarda la fase di interazione con l'operatore [Fig. 3-3], il valore dell'*Aspetto dell'operatore* (75,0) è negativamente influenzato dal fatto che lo stesso è spesso senza badge (13,3% pos.) anche se pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante (86,7% pos.). La macroarea *Cortesía e gentilezza* risulta pari a 97,8 e non emergono forti criticità in relazione ad essa.

**Fig. 3-3 Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Ama Colosseo)**



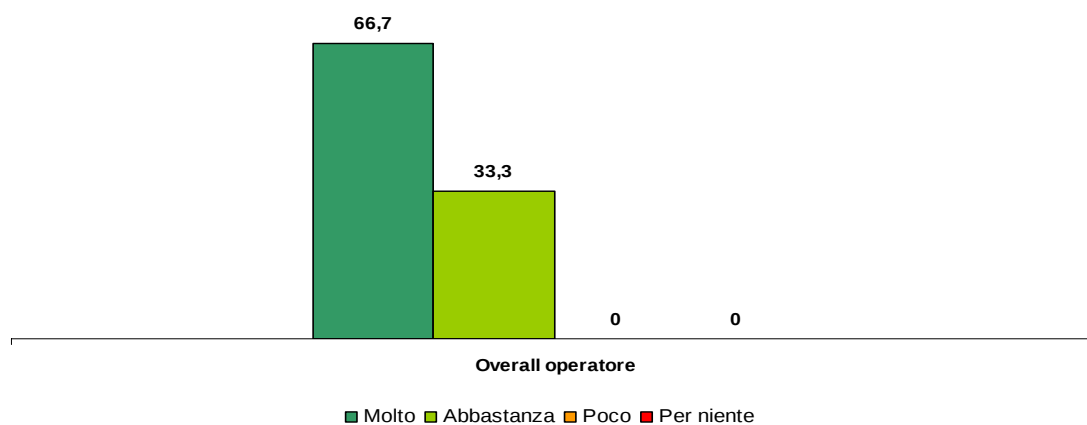
Contesto positivo si riscontra anche in riferimento alla capacità e alla tempistica di *Risoluzione dei problemi* da parte degli operatori (91,4), i quali solo in un caso ogni cinque si sono dimostrati non accorti e non propositivi ed in un solo caso su 15 l'operatore non è stato in grado di risolvere i dubbi e le perplessità dell'utente.

Nel *Confronto delle info da web*, in tre casi su 15 si è riscontrata una non completa corrispondenza tra le due modalità di reperimento.

Le rilevazioni hanno inoltre evidenziato che il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dal rilevatore, con una media di 10 sportelli aperti a fronte di una media di circa

10 persone in attesa e che l'interazione con l'operatore è stata giudicata del tutto soddisfacente [Fig. 3-4].

**Fig. 3-4 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Ama Colosseo)**



### 3.3 Ama Ostia

Lo sportello si trova nella zona più centrale di Ostia, non lontano dal mare e inserita in un contesto urbano funzionale; l'ufficio si sviluppa interamente al piano terra ed è individuabile tramite targa sull'edificio. Nei pressi dello stesso i posti auto invalidi dedicati sono due, distanti dall'ufficio poco più di 50 metri mentre gli altri posti auto sono liberi.

Il trasporto pubblico locale raggiunge lo sportello con 3 linee di bus (061, 062, 063) disponibili tutto l'anno (oltre ad alcune solo nel periodo estivo); non è presente una fermata metro nelle vicinanze ma vi è la ferrovia urbana Roma - Lido ad una distanza di circa 3 km, raggiungibile tramite bus.

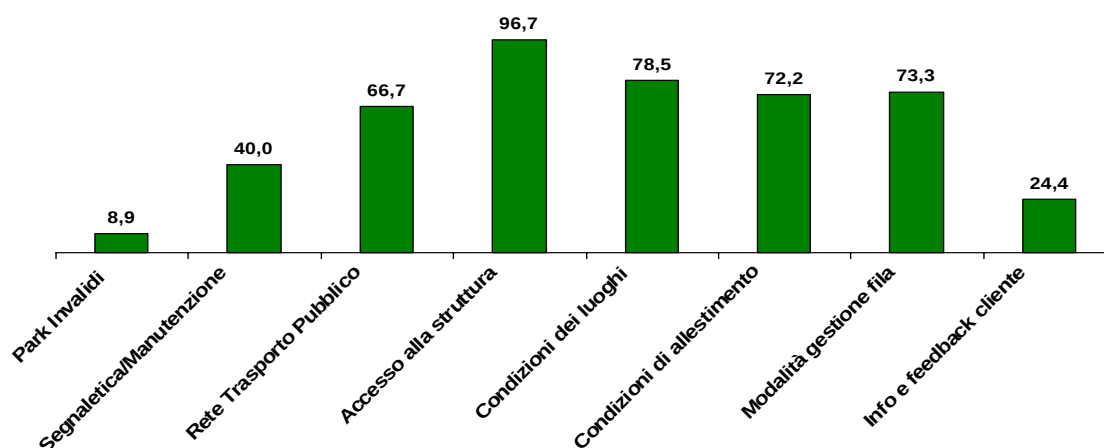
L'ingresso alla struttura per persone con deficit motori è facile e privo di barriere architettoniche e le toilette dedicate ai disabili sono facilmente individuabili.

L'ufficio risulta pulito e luminoso ma poco spazioso e le toilette sono pulite e senza barriere architettoniche.

Gli orari di apertura sono affissi all'ingresso principale, la disponibilità dei posti a sedere e di tavoli/scrittoi è limitata, l'orientamento interno è semplice e la fila è gestita tramite erogatore dei numeri e *display* eliminacode.

Infine nell'ufficio è presente una buona disponibilità di materiale informativo mentre è assente la modulistica/cassetta per osservazioni e reclami.

**Fig. 3-5 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Ama Ostia)**



I *Park invalidi* (8,9) risultano come una delle maggiori criticità di questo ufficio: ciò dipende dal fatto che tali posti auto, pur essendo due, sono però distanti dall'ingresso e la stessa percorribilità sino allo sportello è stata ritenuta negativa in tutte le 15 visite effettuate [Fig. 3-5].

Nei pressi dello sportello non è presente la segnaletica verticale identificativa o direzionale, per cui la macroarea *Segnaletica e Manutenzione* ha una positività media pari a 40,0, d'altro canto l'ufficio è ben individuabile tramite targa e lo stato di manutenzione dell'edificio risulta buono.

La *Rete Trasporto Pubblico* non ottiene un risultato eccellente (66,7) in quanto la disponibilità e la frequenza dei mezzi pubblici è abbastanza buona, ci sono più linee di bus disponibili, ma le loro fermate sono state giudicate spesso non vicine all'ufficio (positività pari al 40%). Nelle vicinanze di questo sportello non è presente la metro ma solo la ferrovia urbana Roma – Lido, a circa 3 km.

L'*Accesso alla struttura* per persone con deficit motori è decisamente positivo (96,7); l'accesso è privo di barriere architettoniche e con una porta di ingresso idonea per i disabili. Le toilette per i disabili sono presenti, mentre non esistono, in quanto non necessari, i dispositivi per l'agevolazione all'accesso.

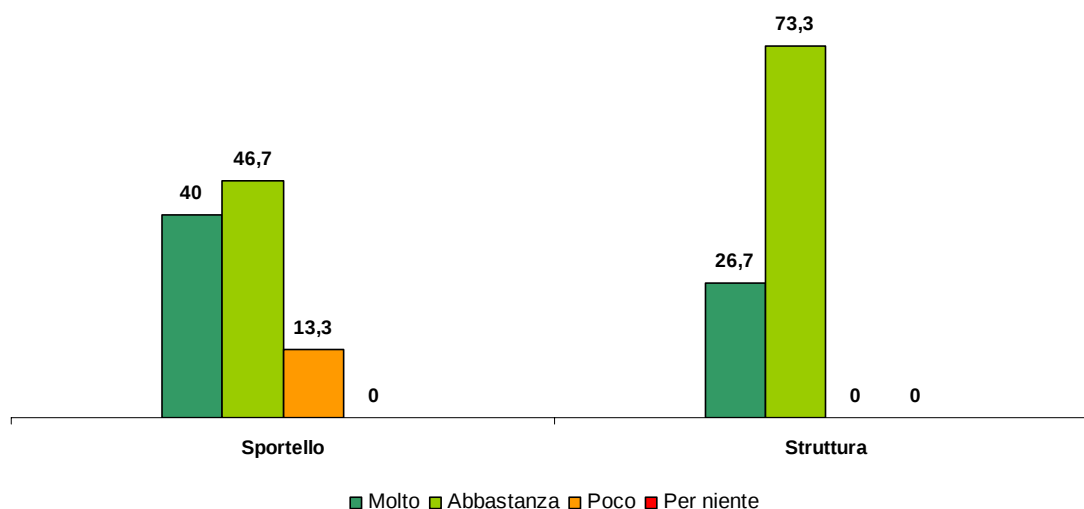
Per quel che riguarda le *Condizioni dei luoghi* (78,5), l'ufficio risulta pulito e luminoso ma poco spazioso (40% pos.), la temperatura e la qualità dell'aria sono risultate idonee (86,7% pos.). Le toilette sono presenti in numerosità abbastanza adeguata all'affluenza (73,3% pos.), pulite e senza barriere architettoniche ma non ubicate nel modo migliore (53,3% pos.).

Giudizi buoni si sono riscontrati anche per le *Condizioni di allestimento* (72,2) grazie a l'arredamento dell'ufficio (100% pos.), la segnaletica interna (73,3% pos.) e la capacità di orientarsi (73,3% pos.), giudizi che invece diventano sufficienti per la facilità di individuazione dello sportello (66,7% pos.) e la disponibilità dei posti a sedere (60,0% pos.), e critici per la disponibilità dei tavoli/scrittoi (26,7% pos.). Anche il cartello di divieto "Non Fumare" non è sempre stato immediatamente individuabile (46,7% pos.).

A causa dello spazio ridotto la *Modalità di gestione della fila* (73,3) fisica è ritenuta poco idonea (40,0% pos.), ciò nonostante la riservatezza dell'utenza è risultata garantita in 11 casi su 15.

La macroarea *Info e feedback cliente* ha una positività media molto bassa perché il solo valore positivo è il materiale informativo presente (73,3% pos.), mentre è risultata sempre assente sia la modulistica sia la cassetta per osservazioni e reclami.

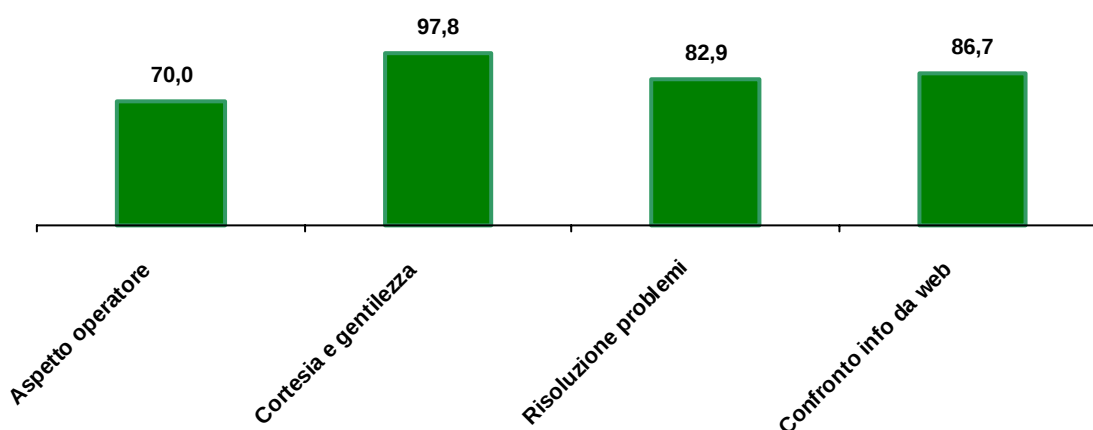
**Fig. 3-6. Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Ama Ostia)**



Il giudizio *overall* è sempre molto o abbastanza positivo per la *Struttura* nel suo complesso, mentre per lo *Sportello* i rilevatori di 2 delle 15 visite hanno espresso un giudizio poco positivo [Fig. 3-6].

Per quanto riguarda la fase di interazione con l'operatore [Fig. 3-7], la macroarea *Aspetto dell'operatore* (70,0) presenta un livello sufficiente in quanto lo stesso è risultato quasi sempre pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante, benché senza badge in 14 casi su 15.

**Fig. 3-7 Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Ama Ostia)**



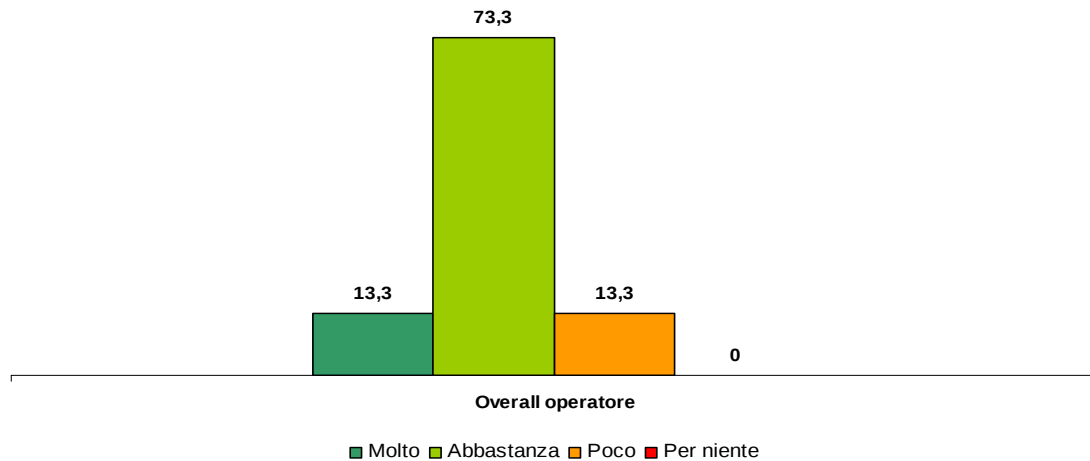
La percentuale di positività per la sua *Cortesia e gentilezza* risulta pari a 97,8 e non emergono criticità in relazione ad essa.

Anche la capacità e la tempistica di *Risoluzione dei problemi* presentati agli operatori hanno ottenuto complessivamente giudizi positivi (82,9): solo in qualche caso l'operatore non ha posto domande più precise per capire il problema dell'utente, non ha replicato in modo del tutto idoneo alle argomentazioni dell'utente e ha dimostrato una conoscenza limitata dell'argomento trattato, ciò ha scaturito quindi qualche limite nella propositività dell'operatore (73,3% pos.) ad offrire all'utente la soluzione più idonea e nella risoluzione dei dubbi dell'utente (86,7% pos.).

Nel *Confronto delle informazioni da web*, solo in 2 casi su 15 si è riscontrata una corrispondenza non completa tra le due modalità di reperimento.

In questo ufficio il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dai rilevatori con una media di 5 sportelli aperti a fronte di una media di una persona in attesa; l'interazione con l'operatore è giudicata complessivamente quasi sempre positiva dai rilevatori, ma si conferma un giudizio poco positivo nel 13,3% dei casi. [Fig. 3-8].

**Fig. 3-8 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Ama Ostia)**



### 3.4 Ama Tiburtina

Lo sportello, individuabile tramite targa, si trova a poche centinaia di metri dal GRA (Grande Raccordo Anulare) ed è inserito in una zona di capannoni ad uso commerciale e manifatturiero; la metro Rebibbia si trova a poco meno di 3 chilometri di distanza e nei pressi si trovano i quartieri di San Basilio e Rebibbia, ma anche Talenti non è lontana.

Nei pressi della struttura esiste un unico posto auto invalidi e il percorso verso lo sportello non è di non facile praticabilità per i portatori di handicap.

La disponibilità e la frequenza del trasporto pubblico locale è buona: esistono tre linee di bus disponibili (041-043-443).

Sono disponibili le toilette dedicate ai disabili motori e uno scivolo che permette a questa tipologia di utenza di superare i gradini esistenti all'ingresso.

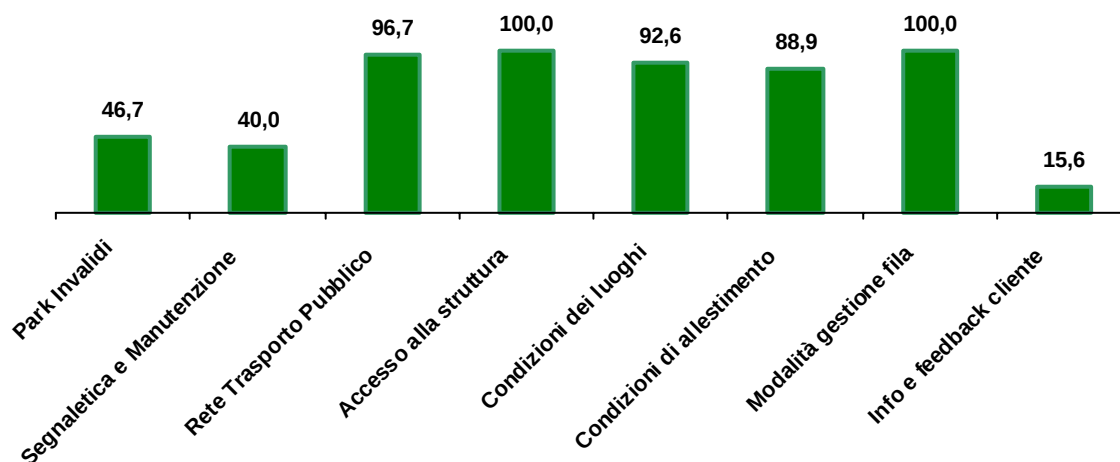
L'ufficio risulta pulito, spazioso e luminoso, con una buona temperatura e una giusta qualità dell'aria. Le toilette sono pulite e senza barriere architettoniche.

Gli orari di apertura sono visibili all'ingresso principale e c'è disponibilità di posti a sedere, mentre tavoli e scrittoi sono un poco carenti.

La capacità di orientarsi è buona, è presente il display elimina code e l'erogatore dei numeri di accesso.

Nell'ufficio il materiale informativo può essere richiesto al bancone delle informazioni mentre la modulistica/cassetta per osservazioni e reclami risulta assente.

**Fig. 3-9 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Ama Tiburtina)**



La percentuale di positività associata ai *Park invalidi* (46,7) risulta ridotta; le maggiori criticità sono emerse in riferimento alla disponibilità degli stessi, ritenuta molto scarsa se raffrontata all'affluenza e all'idoneità del percorso per raggiungere questo sportello (40,0% pos.) [Fig. 3-9].

La macroarea *Segnaletica e Manutenzione* (40,0) ha una bassa positività, in quanto nelle vicinanze dell'ufficio non è stato possibile accertare la presenza di segnaletica verticale per la sua individuazione, mentre lo stesso è invece chiaramente identificato tramite targa all'ingresso. Lo stato di manutenzione dell'edificio risulta idoneo.

Per la *Rete Trasporto Pubblico* emerge un risultato molto positivo (96,7) determinato da una buona disponibilità e frequenza dei mezzi pubblici le cui fermate sono state giudicate nei pressi dell'ufficio. Nelle vicinanze di questo sportello non è presente la metro ma la fermata Rebibbia è raggiungibile tramite bus.

L'*Accesso alla struttura* è ottimale (100,0), privo di barriere architettoniche e con una porta di ingresso idonea per i disabili. Le toilette per i disabili sono presenti, così come è presente uno scivolo, anche se poco visibile, che permette di superare i gradini dell'ingresso.

Il monitoraggio delle *Condizioni dei luoghi* (92,6) ha rivelato che l'ufficio risulta pulito, luminoso e spazioso, con una temperatura e una qualità dell'aria giudicate idonee. Le toilette sono presenti in numerosità abbastanza adeguata all'affluenza (80,0% pos.), pulite e senza barriere architettoniche, tuttavia sono state giudicate non ubicate nel modo migliore (53,3% pos.) in quanto vi è stata spesso la necessità di chiedere la loro localizzazione al personale presente.

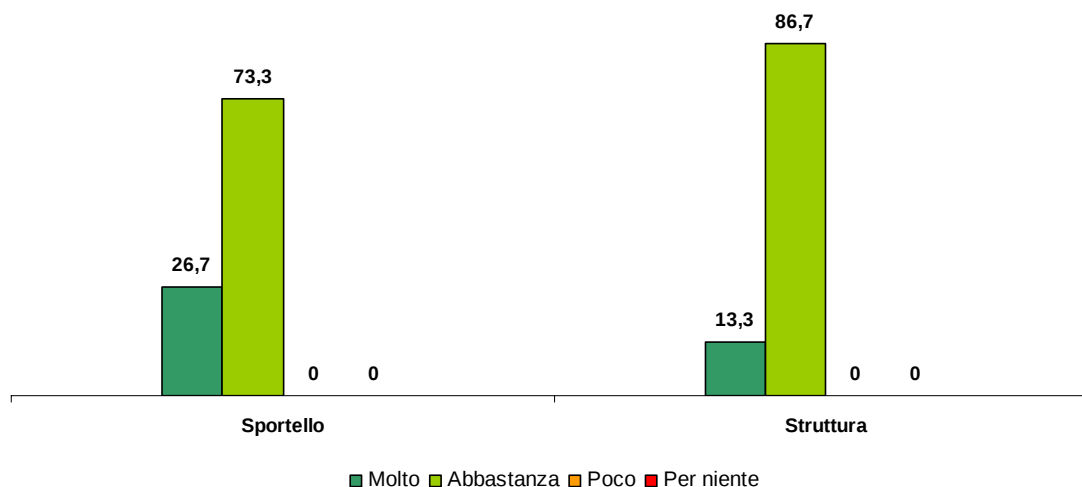
Riguardo le *Condizioni di allestimento* (88,9) si è rilevata un'ottima disponibilità di posti a sedere ed un buon giudizio per l'arredamento (86,7% pos.) ma non per la disponibilità di tavoli e scrittoi (46,7% pos.)

Giudizi positivi sono emersi per la *Modalità gestione fila* (100,0), anche in relazione alla gestione della riservatezza dell'utente.

Infine il materiale informativo non è sempre presente –in alcuni casi era disponibile al bancone delle informazioni- mentre è risultata assente la modulistica/cassetta per osservazioni e/o reclami, per cui la macroarea *Info e feedback cliente* ha un valore basso (15,6).

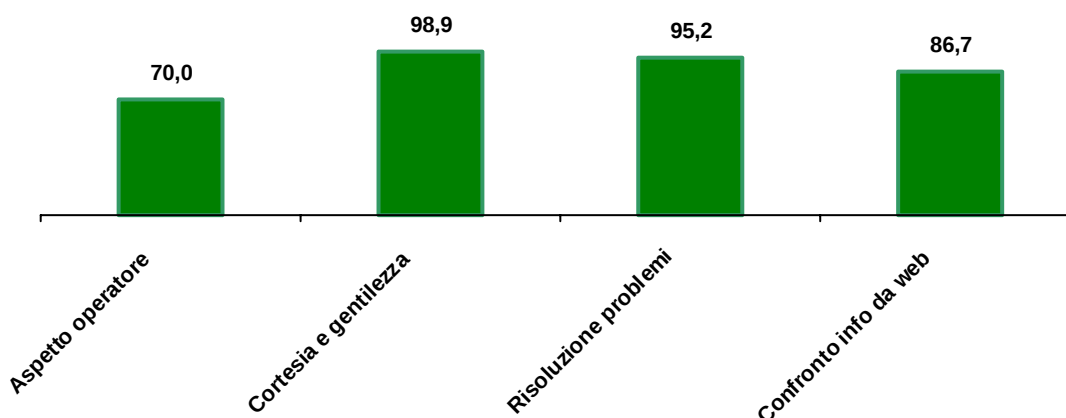
Il giudizio complessivo assegnato a fine monitoraggio dai rilevatori, sia allo sportello sia all'intera struttura, è sempre abbastanza o molto buono. [Fig. 3-10].

**Fig. 3-10 Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Ama Tiburtina)**



Passando alla fase di *mystery client* [Fig. 3-11], l'operatore si è presentato sempre senza badge, tuttavia pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante (80,0% pos.), per cui la positività dell'*Aspetto operatore* raggiunge il valore di 70,0.

**Fig. 3-11. Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Ama Tiburtina)**



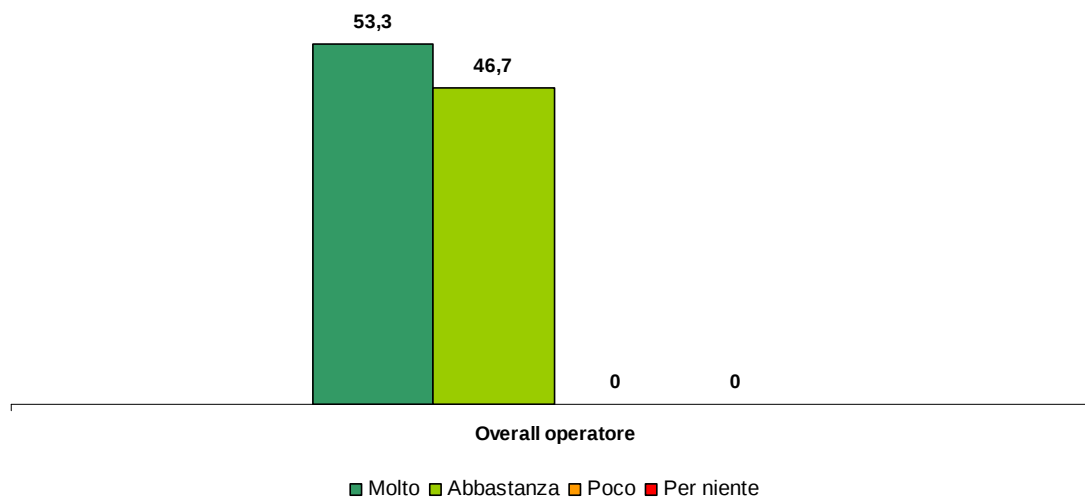
La *Cortesia e gentilezza* degli operatori è risultata ottima (98,9) così come la capacità e la macroarea *Risoluzione problemi* (95,2): raramente il personale è risultato poco accorto (2 casi su 15) e non molto celere (2 casi su 15).

Confrontando le informazioni date dall'operatore e quelle ottenute tramite web (*Confronto info da web*), in 2 casi sul totale di 15 visite si è riscontrata una corrispondenza non completa tra le due modalità di reperimento.

In questo ufficio il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dai rilevatori con una media di tre sportelli aperti per circa sei persone di media in attesa: il giudizio *overall*

dei rilevatori nella loro interazione con gli operatori è sempre molto (53,3%) o abbastanza (46,7%) positivo. [Fig. 3-12].

**Fig. 3-12 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Ama Tiburtina)**



### 3.5 Atac Ostiense

Il quartiere Ostiense che ospita questa struttura si trova nella zona centro-sud di Roma, in un quartiere che negli ultimi anni ha visto un considerevole incremento di strutture e servizi.

Nei pressi di questo sportello esiste un percorso abbastanza praticabile per i portatori di handicap sino ai parcheggi dedicati (n.6 posti auto), la fermata dei bus è vicinissima (bus 23-271-769), mentre la stazione metro Garbatella della linea B è a circa 700 metri di distanza.

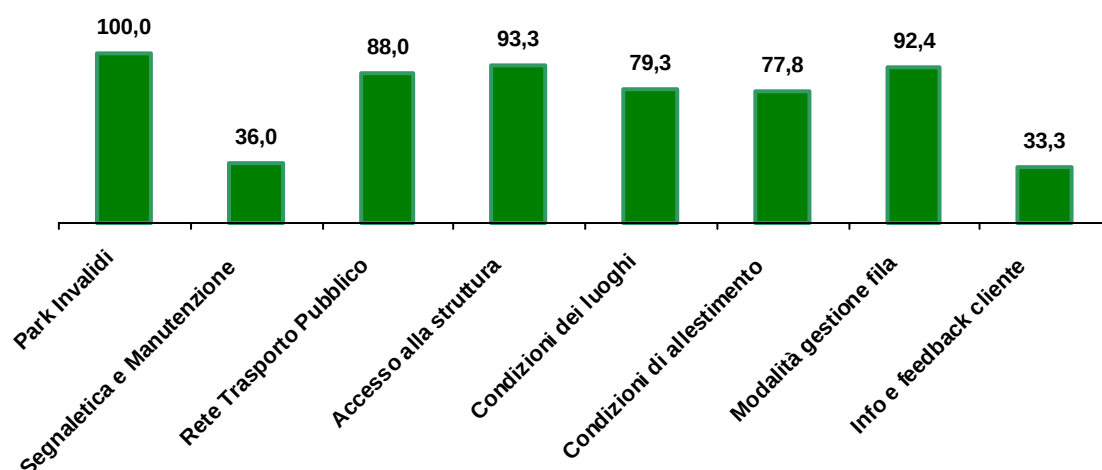
L'ingresso alla struttura è privo di barriere architettoniche (anche se il marciapiedi non è in buono stato di manutenzione) ma per l'uso dell'unica toilette dedicata, così come di tutte le apparecchiature utili per l'accessibilità dei disabili allo sportello (scivolo e ascensori), bisogna chiedere al personale.

L'ufficio non è molto pulito né luminoso, ma è spazioso, con una temperatura e una qualità dell'aria soddisfacenti. L'unica toilette presente risulta non sufficientemente pulita.

Gli orari sono poco visibili all'ingresso principale, sono presenti sedie ma non tavoli o scrittoi, la capacità di orientarsi è buona, è presente il display elimina code e l'erogatore dei numeri di accesso.

Infine nell'ufficio vi è disponibilità di materiale informativo ma non è visibile la modulistica e la cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami.

**Fig. 3-13 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Atac Ostiense)**



In riferimento ai *Parcheggi invalidi* (100,0) disponibili per i possessori del relativo contrassegno, la situazione è decisamente positiva, mentre per la macroarea *Segnaletica e manutenzione* (36,0), la segnaletica verticale non è presente nelle vicinanze dell'edificio ma l'ufficio è abbastanza individuabile tramite targa (80,0 pos.) e lo stato di manutenzione esterna dell'edificio è risultato idoneo. [Fig. 3-13]

La *Rete Trasporto Pubblico* fa emergere un risultato positivo (88,0) determinato dalla buona disponibilità e frequenza; le fermate dei bus sono localizzate di fronte l'edificio mentre la fermata metro più vicina, Garbatella, è distante circa 700 metri.

L' *Accesso alla struttura* per persone con deficit motori è risultato molto buono (93,3): lo scostamento dal valore massimo è dovuto all'indicatore *Facilità di accesso* (66,7% di positività) a causa della presenza di uno scivolo per i disabili non molto largo e di una grata a maglie larghe sottostante. Tuttavia non sono presenti barriere architettoniche e la porta di ingresso è stata giudicata complessivamente idonea per l'ingresso dei disabili. E' presente sia la toilette per i disabili (spesso chiusa a chiave) sia tutti i dispositivi utili alla loro accessibilità allo sportello: scivolo e ascensori.

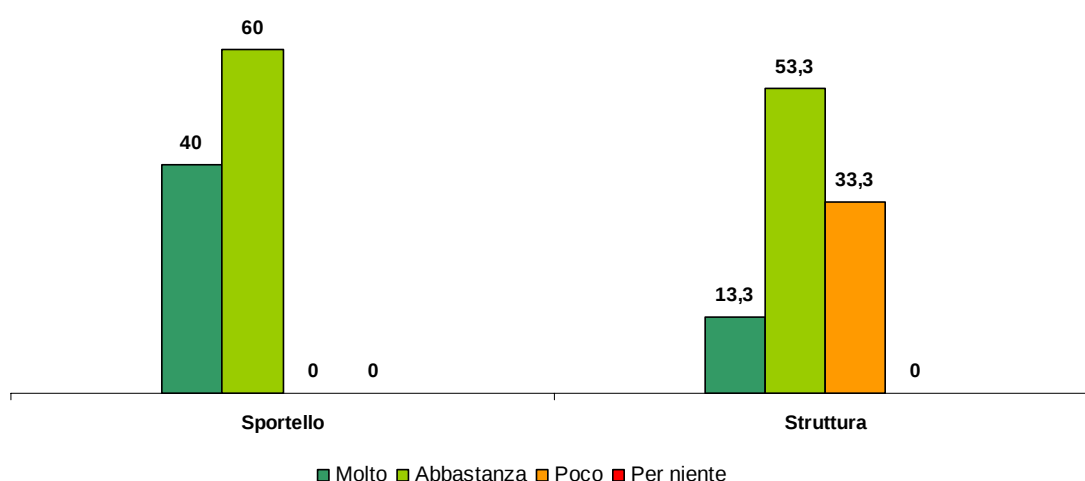
Le *Condizioni dei luoghi* (79,3) evidenziano come gli orari di apertura non siano molto visibili nell'ingresso principale (53,3% pos.) a causa di una cartellonistica usurata e confusionaria (cavalletto che riporta gli orari di tutti gli uffici dell'edificio), sono invece ben visibili all'ingresso dedicato a questo sportello. Inoltre l'ufficio non risulta molto pulito (60,0% pos.) e luminoso (66,7% pos.) , ma è spazioso (93,3% pos.) con una temperatura e una qualità dell'aria ritenute abbastanza idonee. L'unica toilette presente risulta adeguata sia come numerosità rapportata all'affluenza sia come ubicazione e accessibilità, ma non come pulizia (60,0% pos.).

Giudizi positivi risultano in riferimento alle *Condizioni di allestimento* (77,8), eccezione fatta per la disponibilità di tavoli e scrittoi (40,0% pos.).

La *Modalità gestione fila* (92,4), è largamente positiva, anche se in circa un caso su 4 l'utente ha avuto qualche difficoltà a orientarsi e ad individuare lo sportello giusto per la risoluzione del proprio problema.

Infine il materiale informativo è risultato sempre presente, al contrario della modulistica/cassetta per osservazioni e reclami, per cui la macroarea *Info e feedback cliente* ha una positività mediocre (33,3).

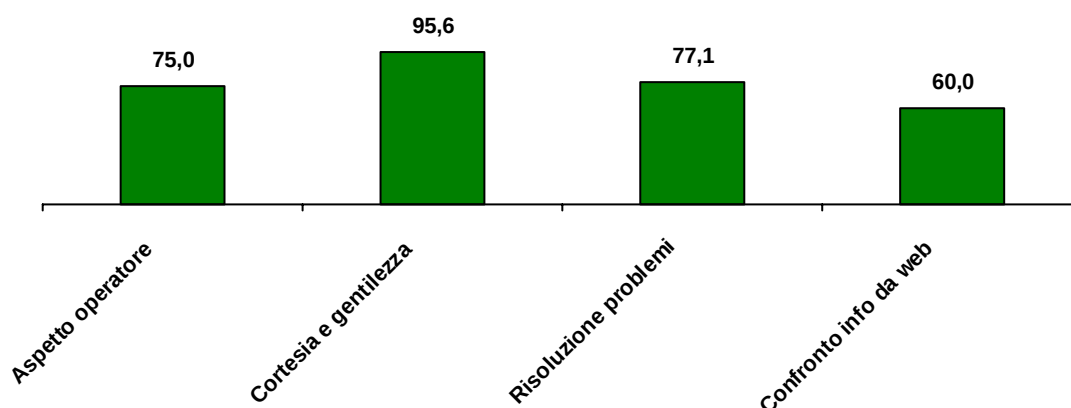
**Fig. 3-14 Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Atac Ostiense)**



Il giudizio complessivo *overall* per lo sportello risulta sempre molto (40,0%) o abbastanza (60,0%) positivo, mentre la struttura, come d'altronde è emerso precedentemente, è giudicata poco positiva in 1 caso su 3. [Fig. 3-14].

Per quanto riguarda la fase di interazione con l'operatore [Fig. 3-15], lo stesso si è presentato senza badge (2 casi su 15) ma pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante (86,7% pos.), per cui la macroarea *Aspetto operatore* raggiunge un valore pari a 75,0.

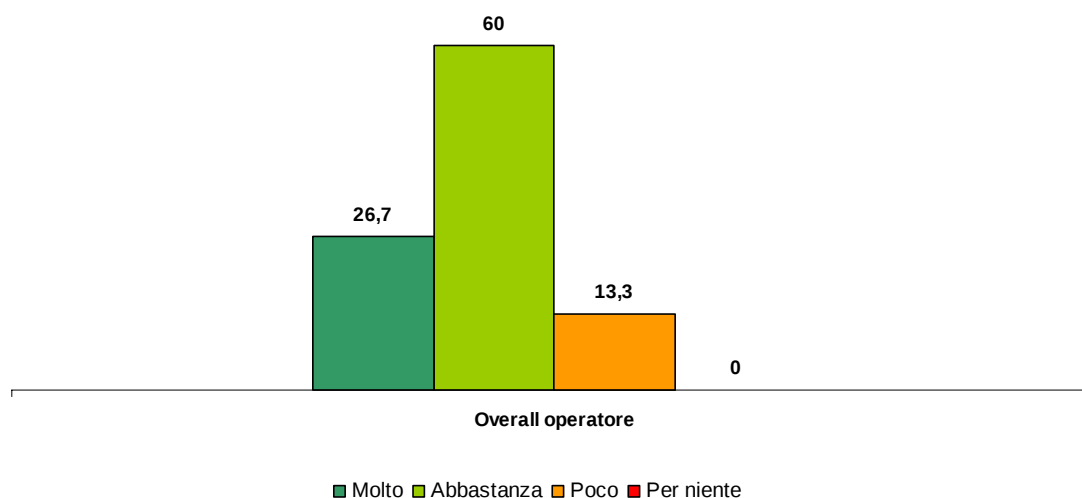
**Fig. 3-15 Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Atac Ostiense)**



La *Cortesia e gentilezza* degli operatori è risultata positiva (95,6) mentre qualche criticità è emersa nella macroarea *Risoluzione dei problemi* (77,1); in un caso su 3, infatti, l'operatore non ha posto molte domande per capire bene le esigenze dell'utente, mentre in un caso su 5 egli non ha replicato in modo idoneo alle domande dell'utente, non ha dimostrato una buona conoscenza degli argomenti trattati e quindi non è stato del tutto esaustivo (80% pos.), risolutivo (80% pos.) e soprattutto propositivo (60% pos.).

Infine nel *Confronto info da web* tra le informazioni date dall'operatore e quelle ottenute tramite web, si è riscontrata una corrispondenza esatta tra le due modalità di reperimento solo in 3 casi su 5.

**Fig. 3-16 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Atac Ostiense)**



In questo ufficio il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dai rilevatori con una media di 8 sportelli aperti a fronte di circa 5 persone in attesa; i rilevatori hanno giudicato l'*Interazione con l'operatore* quasi sempre molto o abbastanza positiva, salvo nel 13,3% dei casi in cui il giudizio assegnato è pari a “poco positivo”. [Fig. 3-16]

### 3.6 Acea Ostiense (idrico, elettrico)

Il palazzo Acea, identificabile tramite targa, affaccia su Piazzale Ostiense, di fronte alla fermata Piramide della metro B e gli sportelli idrico ed elettrico, ubicati nella stessa sala, sita al piano terra, presentano nelle loro vicinanze una buona disponibilità di posti auto (4) destinati ai possessori di contrassegno invalidi, con un percorso di semplice percorribilità.

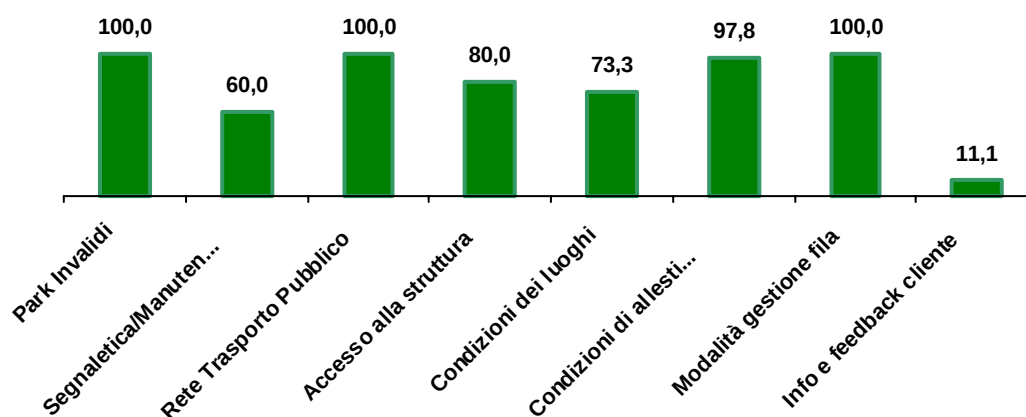
In prossimità dell'edificio non sempre è presente la segnaletica verticale di localizzazione dello sportello, mentre la disponibilità e la frequenza del trasporto pubblico locale è ottima: esistono sia molteplici linee di autobus (719-121-280-715-271-30-60-95-175) sia la ferrovia urbana Roma - Lido, il tram e la fermata metro Piramide.

L'ingresso alla struttura per persone con deficit motori è privo di barriere architettoniche, non è presente una toilette dedicata e per superare gli scalini presenti ai due ingressi sono presenti uno scivolo ed un montascale.

L'ambiente, unico per i due sportelli, risulta pulito, spazioso e abbastanza luminoso, con buona temperatura e buona qualità dell'aria, le toilette sono facili da trovare e pulite.

Gli orari di apertura sono all'ingresso, la capacità di orientarsi è buona, c'è il display elimina code e l'erogatore dei numeri di accesso; inoltre il personale del *desk* accoglienza fornisce anche materiale informativo, ma non è visibile né la modulistica né la cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami.

**Fig. 3-17 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Acea Ostiense, idrico e elettrico)**



I *Park invalidi* (100,0) risultano idonei per i disabili sia come numerosità sia come vicinanza all'ufficio e facilità del percorso.[Fig. 3-17].

In merito alla *Segnaletica e manutenzione* (60,0) la segnaletica verticale è visibile solamente nelle strade limitrofe, tuttavia l'edificio è ben individuabile tramite targa, riconoscibile da Piazzale Ostiense e il suo stato di manutenzione risulta positivo.

Anche la *Rete Trasporto pubblico* ha ottenuto i più alti valori (100,0) in quanto esistono diversi mezzi pubblici per arrivare presso questo ufficio (autobus, tram, metro, treno Ostia Lido) associati ad un'ottima frequenza degli stessi ed una vicinanza effettiva delle loro fermate. La fermata metro più vicina risulta Piramide.

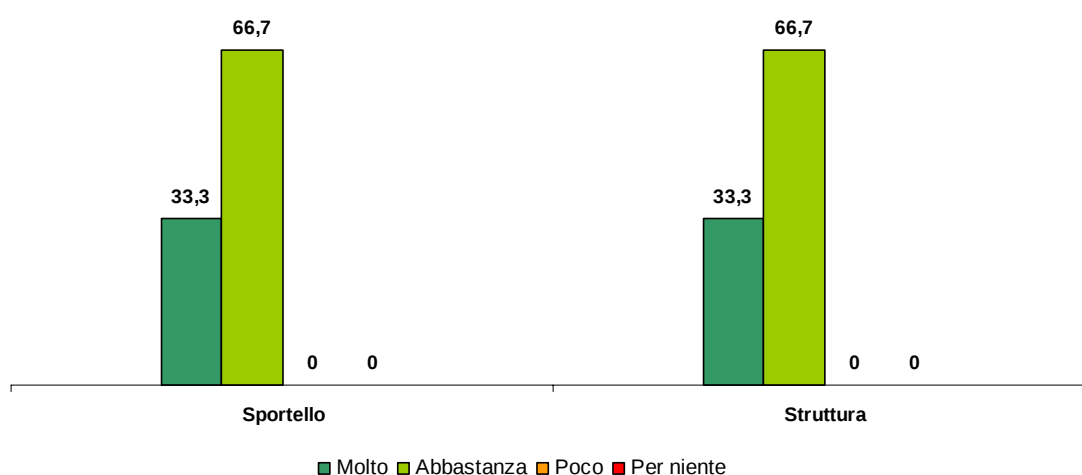
L'*Accesso alla struttura* è risultato buono (80,0), privo di barriere architettoniche e con una porta di ingresso idonea per i disabili. Per superare i gradini presenti ai 2 ingressi esistono uno scivolo e un montascale; ciò che veramente manca però è una toilette predisposta per le persone affette da disabilità.

Qualche criticità emerge in riferimento alle *Condizioni dei luoghi* (73,3): l'ufficio, infatti, risulta molto pulito, spazioso, con una idonea temperatura e una giusta qualità dell'aria ma non molto luminoso (73,3% pos.) e soprattutto le toilette presenti anche se idonee come numerosità risultano non molto soddisfacenti come pulizia (66,7% pos.), critiche come ubicazione (26,7% pos.) e accessibilità (0,0% pos.) in quanto localizzate dopo due rampe di scale. Giudizi positivi, invece, risultano per le *Condizioni di allestimento* (97,8).

Per la *Gestione della fila* (100,0), nel dettaglio, si è rilevato che l'erogazione dei numeri, giudicata di semplice utilizzo, è affidata alle hostess presenti in sala le quali forniscono al cliente anche le prime info e lo indirizzano se necessario allo sportello di competenza.

Il materiale informativo non è sempre presente (33,3% pos.) mentre è assente la modulistica/cassetta per reclami e osservazioni, da cui il mediocre risultato (11,1) di *Info e feedback cliente*.

**Fig. 3-18 Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Acea Ostiense, idrico e elettrico)**



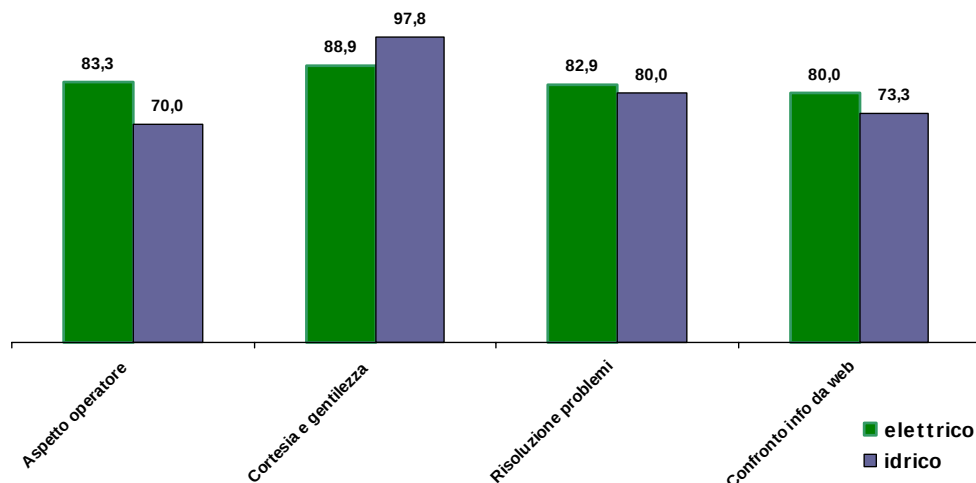
Il giudizio *overall* dei rilevatori in merito all'*Osservazione diretta* assegna lo stesso giudizio positivo alla struttura e allo sportello. [Fig. 3-18].

Per quanto riguarda la fase vera e propria di mystery client [Fig. 3-19], tre macroaree su quattro vedono il servizio elettrico prevalere su quello idrico.

Per il settore elettrico, l'*Aspetto operatore* (83,3) ha rivelato che esso si è presentato con badge in 1 caso su 3, ma sempre pulito, ordinato e con abbigliamento elegante.

Per il settore idrico, l'*Aspetto operatore* (70,0) evidenzia che l'operatore si è presentato senza badge 4 volte su 5, ma quasi sempre pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante (80,0% di positività).

**Fig. 3-19 Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Acea Ostiense, elettrico)**



Per il settore elettrico, la *Cortesia e la gentilezza* (88,9) degli operatori non evidenzia forti criticità. Solo in 1 caso su 5 l'operatore ha fatto attendere l'utente, mentre qualche criticità più forte è emersa per la *Risoluzione dei problemi* (82,9) discussi con gli operatori: solo in poco più di 1 caso su 2 l'operatore ha posto delle domande per capire meglio il problema, e solo nel 60% dei casi è risultato propositivo nel proporre all'utente diverse soluzioni.

Per il settore idrico, la *Cortesia e gentilezza* degli operatori è risultata molto positiva (97,8) mentre qualche criticità è emersa riguardo la *Risoluzione problemi* (80,0) discussi con gli operatori. In circa 1 caso su 4, infatti, l'operatore non ha posto molte domande all'utente sul problema in discussione, nel 40% dei casi non ha orientato il cliente verso la soluzione più idonea e si è mostrato poco esaustivo in 1 caso su 5.

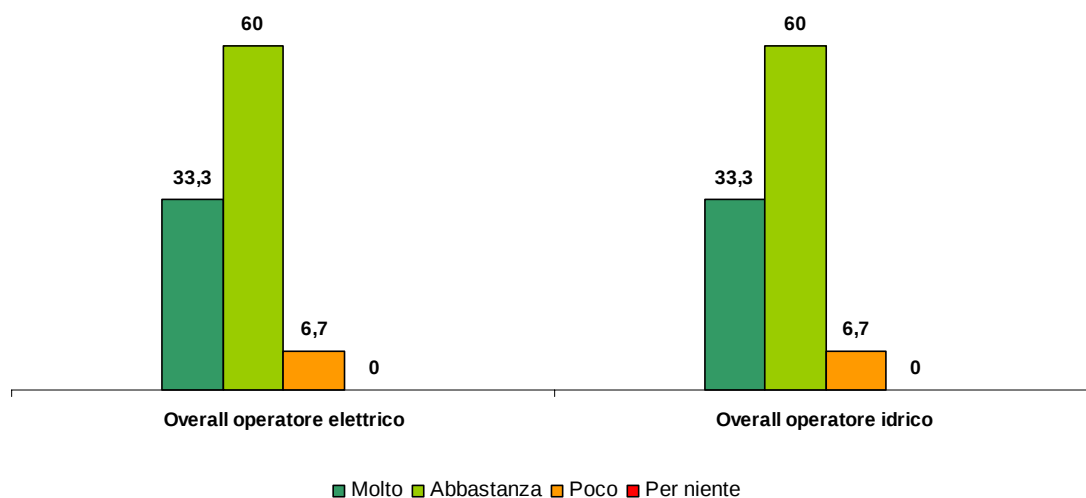
Per l'elettrico infine, la macroarea *Confronto informazioni da web* ha rilevato una buona corrispondenza tra le due modalità di reperimento (80,0), mentre per l'idrico il valore è risultato leggermente inferiore (73,3)

Passando alla interazione con l'operatore, il giudizio fornito dai rilevatori è stato il medesimo per entrambi gli sportelli.

Per l'elettrico il tempo di attesa è risultato accettabile dai rilevatori in 4 casi su 5 con una media di 9 sportelli aperti per circa 10 persone di media in attesa, mentre per l'idrico il tempo di attesa è risultato sempre accettabile con una media di 6 sportelli aperti a fronte di circa 2 persone in attesa.

Nel giudizio *overall* dei rilevatori -sia per lo sportello idrico sia per quello elettrico- si evidenzia un 6,7% di giudizi *poco* positivi a fronte di una maggioranza (93,3%) di *molto e abbastanza*. [Fig. 3-20]

**Fig. 3-20 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Acea Ostiense, elettrico e idrico)**



### 3.7 Acea Casilina (idrico)

Lo sportello è all'interno di un piccolo centro commerciale e si trova nei pressi del quartiere Tor Bella Monaca, dunque circa 4 km fuori dal GRA.

Nelle vicinanze di questo sportello sono presenti due posti auto invalidi, la segnaletica verticale e la targa/insegna aiutano l'individuazione anche perché, come accennato, l'ufficio si trova all'interno di un piccolo centro commerciale.

La disponibilità e la frequenza del TPL è buona (10 linee di autobus disponibili 105-051-054-055-507-511-058-106-501-530) e le fermate dei bus non sono distanti dall'ufficio; è presente una fermata della ferrovia urbana Roma - Pantano ed è in costruzione una fermata della metro C.

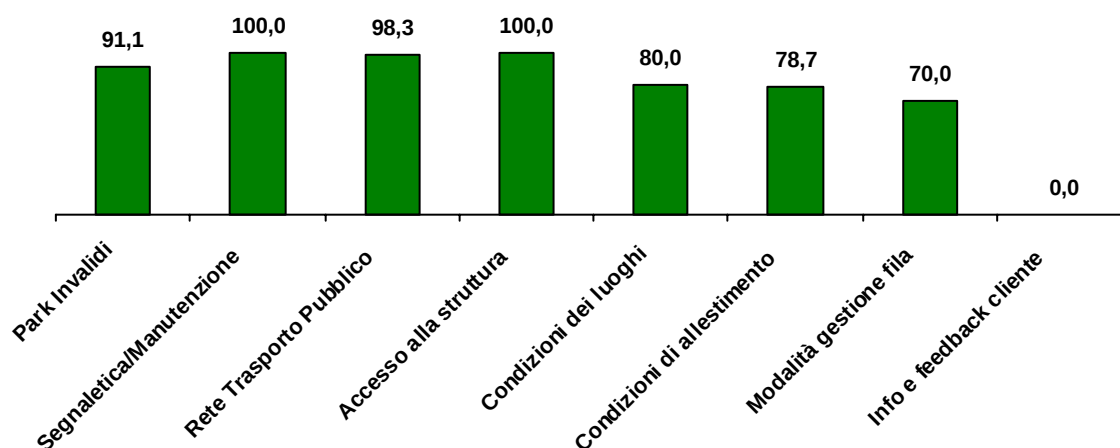
L'accesso è privo di barriere architettoniche, sono disponibili le toilette dedicate ai disabili (nel centro commerciale) e una rampa che permette a questa tipologia di utenza di accedere al centro commerciale e quindi allo sportello Acea.

L'ufficio risulta pulito, spazioso e luminoso, con una buona temperatura e una giusta qualità dell'aria. Le toilette, del centro commerciale, sono risultate pulite e senza barriere architettoniche.

Gli orari non sono presenti all'ingresso principale del centro commerciale ma sono ben visibili all'ingresso dello sportello, c'è disponibilità di sedie ma non di tavoli, esiste l'erogatore dei numeri di accesso ma è risultato fuori uso e conseguentemente il display elimina code.

Nell'ufficio non è presente né il materiale informativo né la modulistica/cassetta per osservazioni e/o reclami.

**Fig. 3-21 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Acea Casilina, idrico)**



Per questo sportello sono presenti due posti auto disabili nelle sue vicinanze, ritenuti idonei sia come disponibilità sia come percorribilità del percorso, per cui la macroarea *Park invalidi* ha un buon valore medio (91,1). [Fig. 3-21].

La segnaletica verticale è presente, l'ufficio è stato giudicato ben individuabile così come è stato giudicato idoneo lo stato di manutenzione esterna dell'edificio, infatti *Segnaletica e manutenzione* sono promosse a pieni voti (100,0).

Anche per la *Rete Trasporto pubblico* si rileva un valore molto positivo (98,3) il quale è determinato da giudizi molto positivi emersi sia per la frequenza e la disponibilità del TPL sia per la vicinanza delle fermate dei bus.

La macroarea *Accesso alla struttura* è risultata ottima (100,0), priva di barriere architettoniche e con una porta di ingresso idonea per i disabili. L'ingresso per questi ultimi è agevolato attraverso una rampa, non molto visibile, e per loro esiste anche una toilette dedicata che come le altre non sono dell'ufficio bensì del centro commerciale.

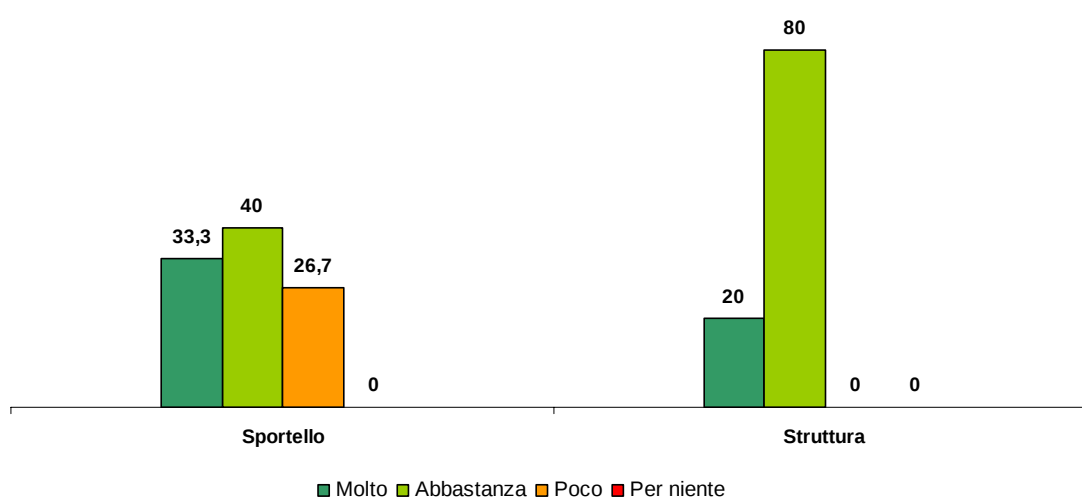
Gli orari di apertura, assenti all'ingresso del centro commerciale, sono invece ben visibili all'ingresso dedicato allo sportello. Per le *Condizioni dei luoghi* (80,0) emerge un'unica criticità: le toilette giudicate negativamente in termini sia di disponibilità (26,7% pos.) in relazione all'affluenza, sia di ubicazione (26,7% pos.).

Valore non completamente positivo, inoltre, emerge nelle *Condizioni di allestimento* (78,7) a causa della forte negatività rilevata per la disponibilità dei tavoli e degli scrittoi (6,7% pos.). Una volta entrati dall'ingresso principale i *mystery* hanno rilevato qualche difficoltà nella segnaletica interna e di conseguenza nell'orientarsi (60,0% pos.), tuttavia è stato poi semplice individuare lo sportello di cui si necessitava.

Per la *Modalità di gestione fila* (70,0) si evidenzia che l'erogatore dei numeri di accesso, sebbene considerato di semplice utilizzo, è risultato però sempre fuori uso e ciò ha causato la non rilevazione dei giudizi sul *display* eliminacode in quanto spento. In questo ufficio risulta garantita la riservatezza dell'utente ed è visibile il cartello di divieto "Non Fumare".

*Info e feedback cliente* ha un valore totalmente negativo (0,0) in quanto è assente sia il materiale informativo sia la modulistica/cassetta per i reclami/osservazioni.

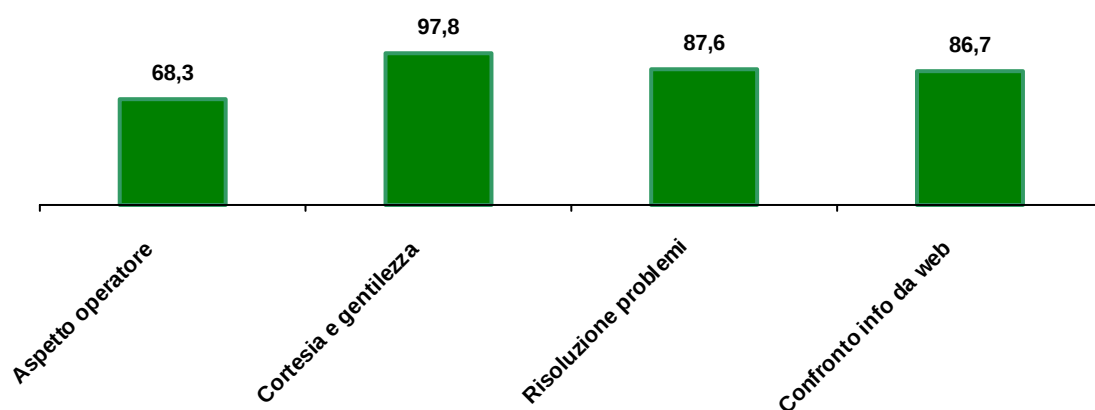
**Fig. 3-22 Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Acea Casilina, idrico)**



Il giudizio *overall* alla struttura risulta assolutamente positivo, mentre emerge un *poco positivo* (26,7) nel giudizio dello sportello [Fig. 3-22].

Per quanto riguarda la fase vera e propria di *mystery client*, la macroarea *Aspetto operatore* raggiunge il valore di 68,3; l'operatore non ha mai il badge di riconoscimento ma è sempre pulito, ordinato e spesso indossa abbigliamento elegante (73,3% pos.). [Fig. 3-23].

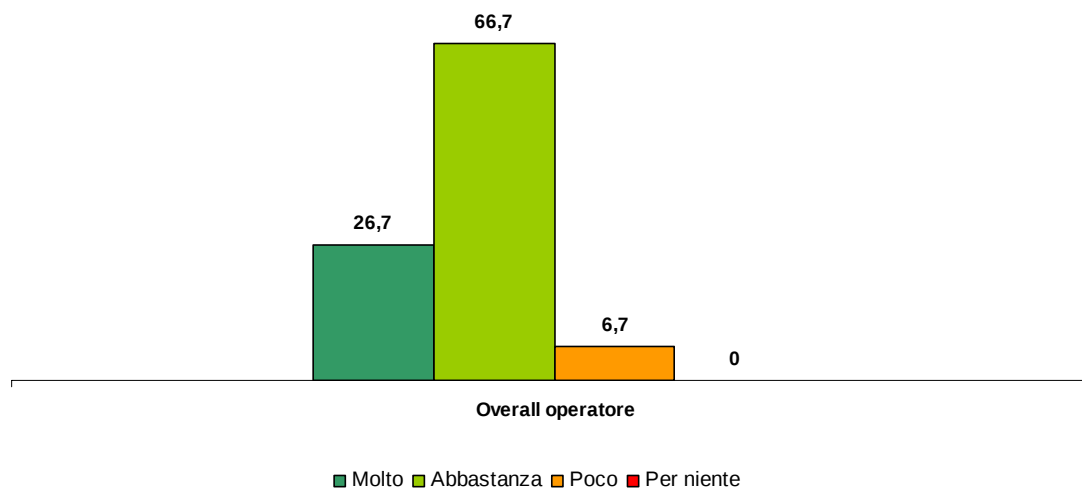
**Fig. 3-23 Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Acea Casilina, idrico)**



Per *Cortesia e gentilezza* (97,8) non sono emerse criticità, mentre riguardo la capacità e la tempistica di *Risoluzione dei problemi* (87,6), è emerso che l'operatore è risultato a volte poco accorto e non sempre celere.

Confrontando le informazioni date dall'operatore e quelle ottenute tramite web si è riscontrata una buona corrispondenza tra le due modalità di reperimento, per cui l'indicatore *Confronto info da web* raggiunge il valore di 86,7.

**Fig. 3-24 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Acea Casilina, idrico)**



Per questo sportello il tempo di attesa è risultato accettabile con una media di 2 sportelli aperti per circa 1 persona di media in attesa; nel giudizio complessivo relativo all'Interazione con l'operatore emerge una piccola percentuale di *poco positivo* (6,7%). [Fig. 3-24].

### 3.8 Acea Ostia (idrico, elettrico)

Lo sportello Acea di Ostia, difficilmente individuabile tramite targa, si trova a in un raggio di 200 metri sia dal mare, sia da Piazza della Posta (centro del quartiere) che da Piazza Quarto dei Mille, dove sono presenti gli sportelli Ama e Roma Entrate; ci sono due posti auto invalidi dedicati, con un percorso difficoltoso per un disabile a causa soprattutto della presenza di due scalini: uno del marciapiede e uno all'ingresso dell'ufficio.

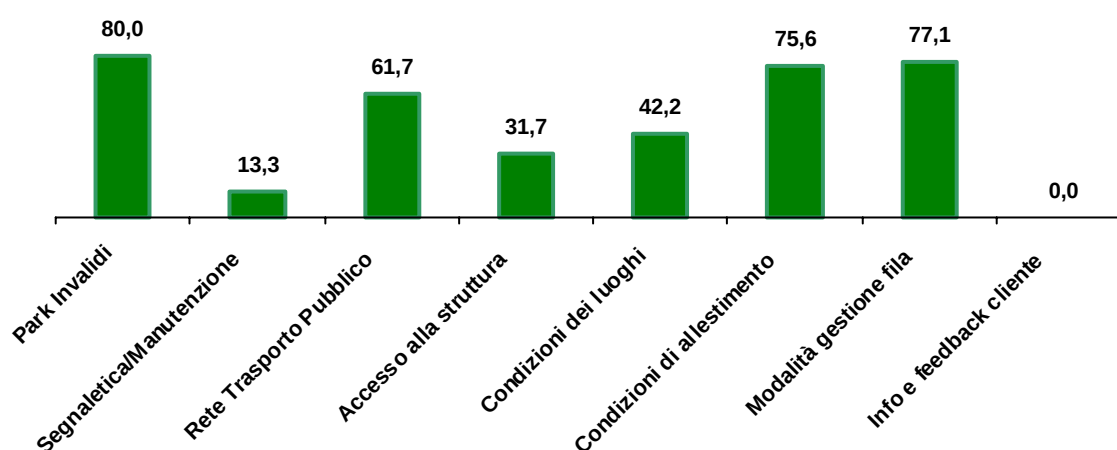
Esistono 3 linee bus disponibili (061-062-063) ma le fermate dei bus sono abbastanza distanti dall'ufficio; nelle vicinanze non è presente una fermata metro, mentre la ferrovia urbana Roma - Lido arriva a circa 3 km dallo stabile.

Non sono presenti né la toilette per i disabili né quelle per un uso generale, né i dispositivi necessari a facilitare l'accessibilità allo sportello.

L'ufficio risulta non troppo spazioso e luminoso, gli orari sono ben visibili, è buona la disponibilità di posti a sedere ma non quella di tavoli e scrittoi. All'interno è facile orientarsi, c'è il *display* elimina code con l'erogatore dei numeri di accesso.

Nell'ufficio non è presente né il materiale informativo, né la modulistica e la cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami.

**Fig. 3-25 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Acea Ostia, idrico e elettrico)**



I *Park invalidi* fanno emergere una positività dell'indicatore pari a 80,0, in quanto davanti l'ingresso dello stabile sono presenti 2 posti auto invalidi giudicati positivamente come numerosità e come distanza ma non come semplicità di percorso per un disabile (40,0% pos.) a causa soprattutto della presenza di due scalini: uno del marciapiede e uno non molto alto all'ingresso dell'ufficio. [Fig. 3-25].

Il mediocre valore di *Segnaletica e manutenzione* (13,3) è dato dall'assenza della segnaletica verticale e dal fatto che l'ufficio sia poco individuabile tramite targa in quanto è

ancora presente il vecchio logo “VoiNoi“ di ACEA; infine lo stato di manutenzione dell’edificio è risultato appena sufficiente (66,7% pos.).

La percentuale di positività riferita alla *Rete Trasporto pubblico* (61,7), è scaturita principalmente dalla frequenza e dalla disponibilità dei bus giudicate solo sufficientemente positive (66,7% pos.) e con fermate bus abbastanza lontane dall’edificio (66,7% pos.) Nel dettaglio, la fermata metro non è presente ma vi è il treno urbano Roma - Lido.

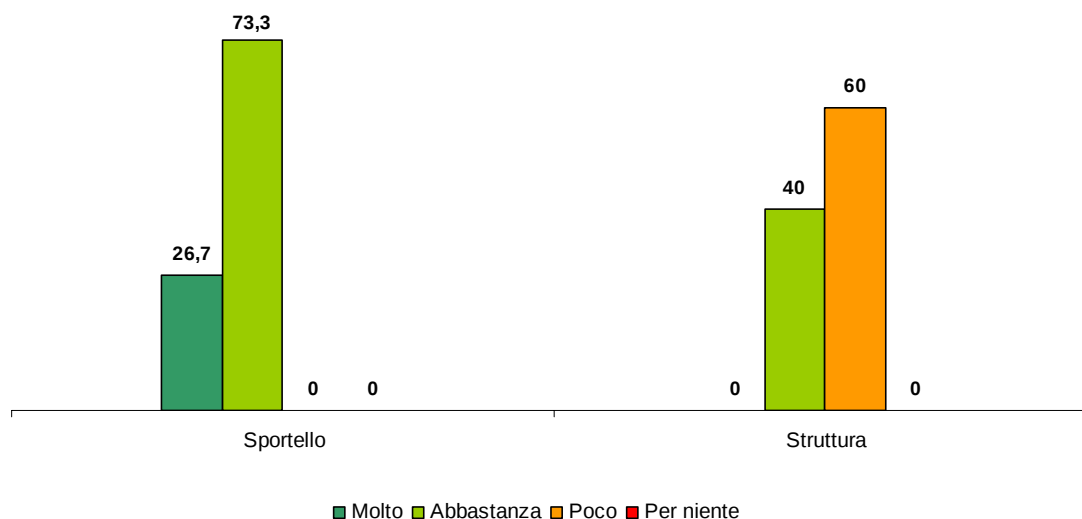
La presenza dei gradini di cui sopra hanno determinato criticità anche nel valore di *Accessibilità alla struttura* (31,7) per le persone con disabilità, che possiede una porta di ingresso idonea per i disabili ma nessun dispositivo per agevolare il loro ingresso. Inoltre è totalmente assente la toilette, sia dedicata sia per uso generale.

Anche per le *Condizioni dei luoghi* (42,2) e, in minor misura, per le *Condizioni di allestimento* (75,6) emergono criticità. L’ufficio non è pulito (40,0% pos.), né sufficientemente spazioso e luminoso (53,3% pos.), con una temperatura e una qualità dell’aria risultate spesso non sufficientemente adeguate (53,3% pos.), inoltre giudizi negativi sono emersi per l’arredamento (33,3% pos.) e la disponibilità dei tavoli (40,0% pos.). Le toilette, infine non sono presenti nell’ufficio ma bisogna recarsi al bar.

Rispetto alla *Modalità di gestione fila* (77,1) la non spaziosità dell’ufficio è da considerare come principale causa dei giudizi negativi riscontrati per l’idoneità degli spazi associati alla fila fisica (40,0% pos.) e quindi alla riservatezza dell’utente (26,7% pos.).

Anche in questo sportello il materiale informativo così come la modulistica e la cassetta per i reclami sono risultati totalmente assenti, per cui la macroarea *Info e feedback cliente* ha un valore pari a zero.

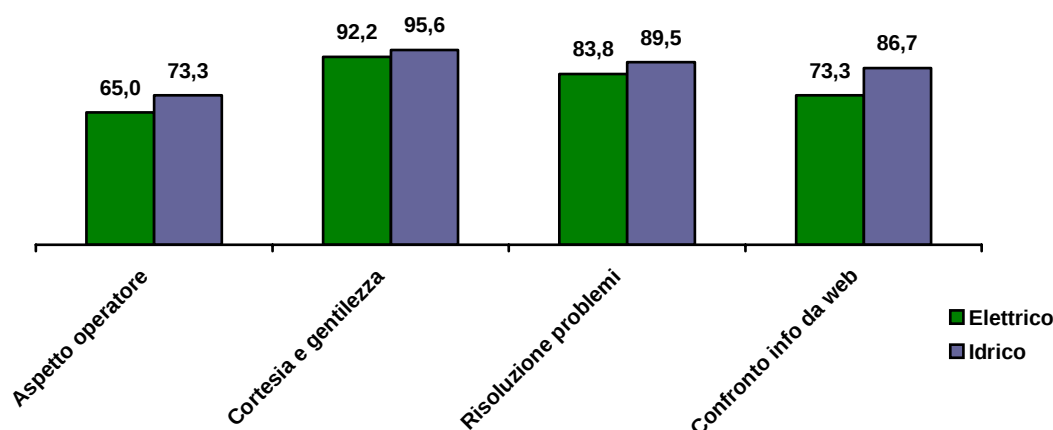
**Fig. 3-26 Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Acea Ostia, idrico e elettrico)**



Il giudizio *overall* conferma i dati appena descritti; infatti, se lo sportello è comunque valutato *molto* o *abbastanza* positivamente, questo non avviene per la struttura alla quale, nel 60,0% dei casi, i rilevatori hanno assegnato un giudizio *poco* positivo. [Fig. 3-26].

Relativamente al *mystery client*, tutte le macroaree dell'interazione con l'operatore evidenziano in questa struttura un miglior livello del servizio offerto per lo sportello idrico rispetto a quello elettrico [Fig. 3-27].

**Fig. 3-27 Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Acea Ostia, elettrico e idrico)**



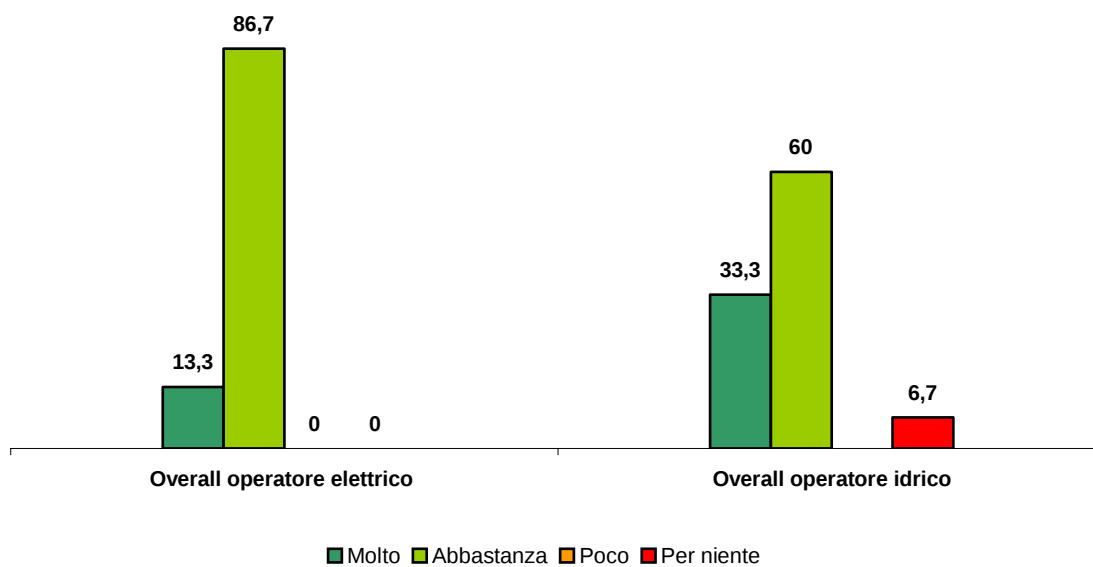
In dettaglio, per il settore elettrico l'*Aspetto operatore* (65,0) non è completamente soddisfacente in quanto l'operatore non ha mai il badge di riconoscimento e non sempre è pulito, ordinato e indossa abbigliamento elegante (86,7% pos.). La migliore performance dell'idrico (73,3) è dipesa dall'assenza di giudizi negativi riguardo gli indicatori relativi all'ordine e abbigliamento dell'operatore.

Per la loro *Cortesia e gentilezza* (92,2 elettrico e 95,6 idrico) non sono emerse particolari criticità in entrambi gli sportelli, mentre riguardo la capacità e la tempistica di *Risoluzione dei problemi* (83,8 elettrico e 89,5 idrico), qualche criticità è emersa solo in riferimento all'accortezza dell'operatore elettrico (poco accorto in 5 mystery sui 15 effettuati).

Confrontando le informazioni fornite dall'operatore e quelle ottenute tramite web si è riscontrata una corrispondenza positiva tra le due modalità di reperimento, con un valore migliore per lo sportello idrico (86,7) su quello elettrico (73,3).

Il giudizio complessivo dei rilevatori *mystery* rispetto all'interazione con l'operatore fanno emergere un giudizio sempre positivo per lo sportello elettrico e per quello idrico, con però per quest'ultimo una delle 15 visite *mystery* giudicata *per niente* positiva. [Fig. 3-28].

**Fig. 3-28 Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Acea Ostia, elettrico e idrico )**



### 3.9 Roma Entrate Ostiense

Il quartiere Ostiense che ospita questa struttura si trova nella zona centro-sud di Roma, in un quartiere che negli ultimi anni ha visto un considerevole incremento di strutture e servizi. L'edificio ove è ubicato lo sportello di Roma Entrate ospita, tra gli altri, anche lo sportello ATAC.

Nei pressi di questo sportello esiste un percorso abbastanza praticabile per i portatori di handicap sino ai parcheggi dedicati (6 posti auto), la fermata dei bus è vicinissima (bus 23-271-769) e la metro B stazione Garbatella a circa 700 metri di distanza.

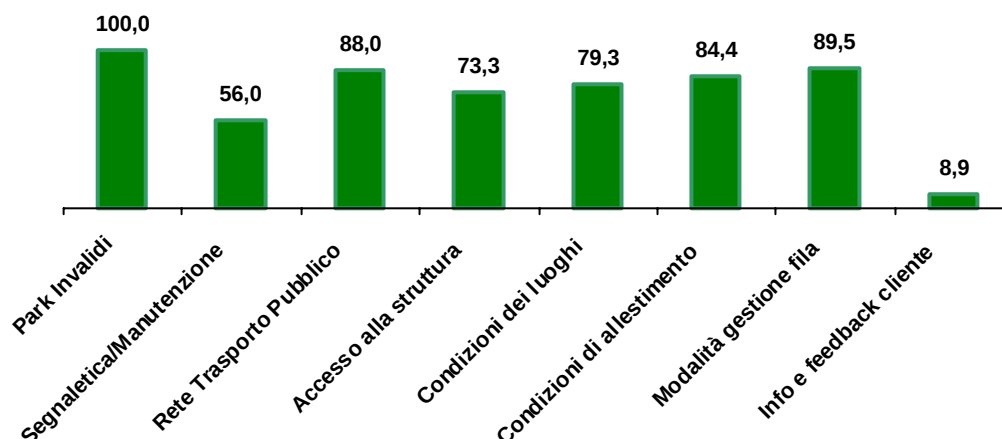
L'ingresso alla struttura è privo di barriere architettoniche (anche se il marciapiedi non è in buono stato di manutenzione) ma per l'uso dell'unica toilette dedicata, così come di tutte le apparecchiature utili per l'accessibilità dei disabili allo sportello (scivolo e ascensori), bisogna chiedere al personale.

L'ufficio risulta spazioso, luminoso e pulito, con una buona temperatura ma con una qualità dell'aria che dovrebbe essere migliorata. L'unica toilette sempre aperta al pubblico è pulita.

Gli orari di accesso non sono molto visibili, è facile orientarsi, c'è il display elimina code e l'erogatore dei numeri di accesso,

Nell'ufficio vi è una limitata disponibilità di materiale informativo (fornito dal desk informazioni) e non esiste la modulistica e la cassetta per la raccolta di eventuali osservazioni e/o reclami.

**Fig. 3-29. Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Roma Entrate Ostiense)**



In riferimento ai *Park invalidi* disponibili non sono emerse criticità (100,0) mentre la macroarea *Segnaletica e manutenzione* (56,0) ha evidenziato che la segnaletica verticale è presente solo nelle potenziali aree di parcheggio ma non per i percorsi da bus o park invalidi, l'edificio e lo stesso ufficio sono abbastanza individuabili tramite targa (80,0% pos.) e che lo stato di manutenzione è risultato soddisfacente. [Fig. 3-29].

Per la *Rete Trasporto pubblico* emerge un risultato positivo (88,0) determinato da una buona disponibilità e frequenza del TPL le cui fermate sono localizzate non lontano dall'ufficio. La fermata metro disponibile, Garbatella, è giudicata abbastanza lontana in 6 casi su 10.

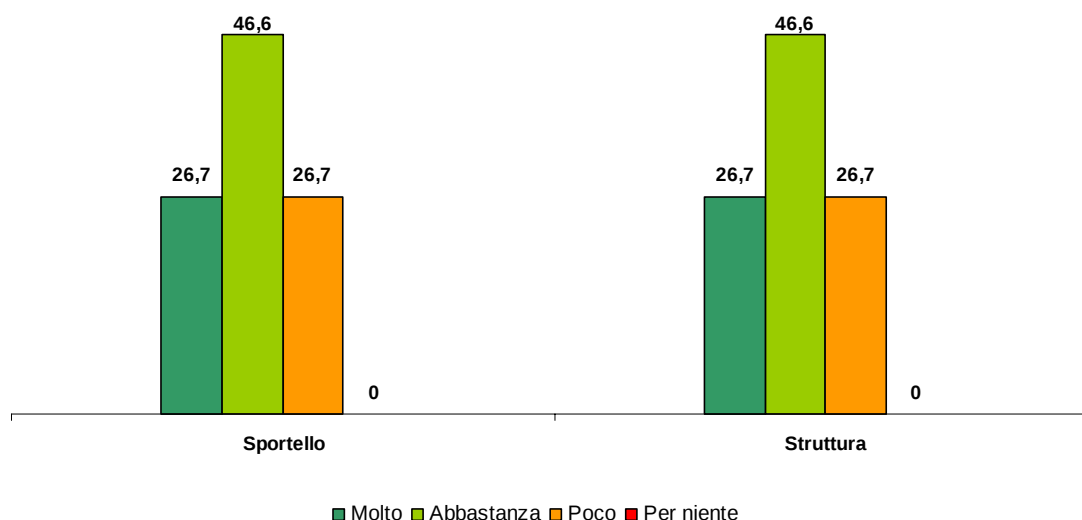
L'ingresso della struttura non è molto accessibile (66,7% pos.) in quanto lo scivolo dedicato ai disabili non è molto largo ed è presente una grata a maglie larghe sottostante, tuttavia è privo di barriere architettoniche e con una porta di ingresso idonea per i disabili. Non esiste una toilette dedicata a persone portatrici di handicap, mentre sono presenti tutti i dispositivi utili alla loro accessibilità allo sportello, per cui l'*Accesso alla struttura* raggiunge un valore di 73,3.

Il monitoraggio delle *Condizioni dei luoghi* (79,3) ha fatto emergere che gli orari di apertura non sono molto visibili né nell'ingresso principale né all'ingresso specifico dello sportello (66,7% pos.): nell'ingresso principale la cartellonistica è usurata e confusionaria in quanto si trova su una cavalletto che indica gli orari di tutti gli uffici ubicati nell'edificio; all'ingresso dell'ufficio, invece, vi è un foglio A4 stampato e localizzato dietro la porta di ingresso in modo non sempre visibile al pubblico. In riferimento alle condizioni dei luoghi, l'ufficio risulta pulito e spazioso (93,3% pos.), luminoso (80,0% pos.), con un giusta temperatura ma con una qualità dell'aria non molto idonea (60,0% pos.). La toilette sempre aperta al pubblico risulta adeguata sia come numerosità rapportata all'affluenza sia come ubicazione e pulizia ma non come accessibilità (26,7% pos.) a causa dell'entrata stretta, delle porte a compasso e delle dimensioni interne del bagno.

Giudizi positivi risultano per le *Condizioni di allestimento* (84,4), mentre nella macroarea *Modalità gestione fila*, che presenta un valore pari a 89,6, l'aspetto "orientarsi nell'ufficio" non è pienamente positivo (66,7% pos.); tuttavia, nella maggior parte dei casi, è il desk informazioni a fornire all'utenza i numeri di accesso, ad indirizzarli verso lo sportello e a fornire le prime informazioni.

Il materiale informativo non è risultato sempre presente mentre è risultata assente la modulistica e la cassetta per osservazioni e reclami, da cui il mediocre giudizio (8,9) sulla positività di *Info e feedback cliente*.

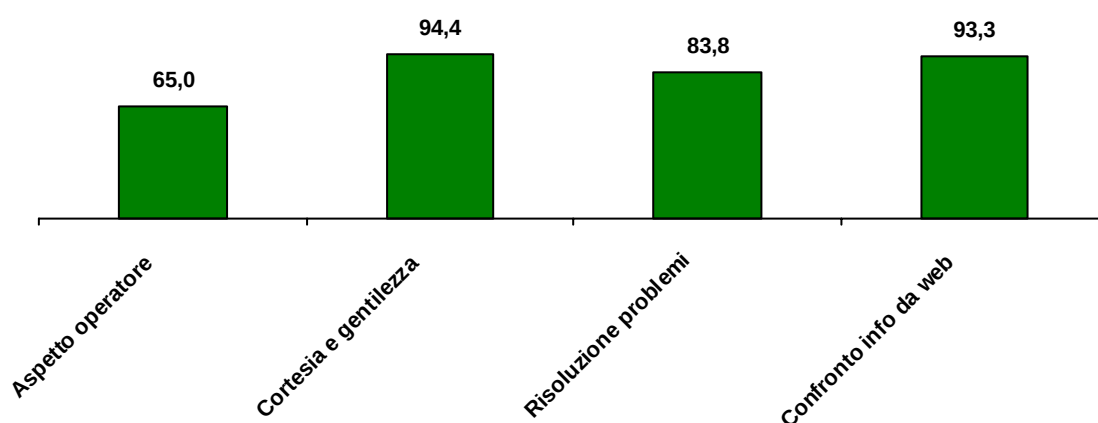
**Fig. 3-30. Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Roma Entrate Ostiense)**



Il giudizio *overall* in questo caso risulta identico per lo sportello e per la struttura; si nota come 4 *mystery* su 15 abbiano dato un giudizio *poco* positivo ad entrambi. [Fig. 3-30].

Passando alla fase di interazione con l'operatore, il valore sull'*Aspetto dell'operatore* (65,0) deriva dal fatto che l'operatore si è presentato senza badge 14 volte su 15, ma pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante (73,3% pos.).[Fig. 3-31].

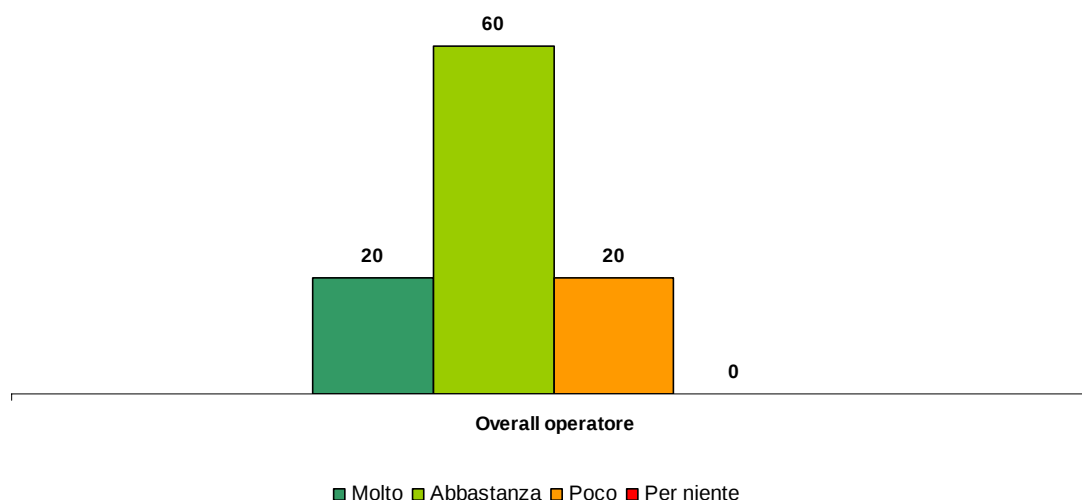
**Fig. 3-31. Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Roma Entrate Ostiense)**



La *Cortesia e la gentilezza* degli operatori è risultata positiva (94,4) mentre qualche criticità è emersa nella *Risoluzione dei problemi* discussi con gli operatori (83,8): in 2 casi su 5, infatti, l'operatore allo sportello non ha posto molte domande all'utente e non si è mostrato propositivo.

Nel *Confronto delle info da web* si è riscontrata una quasi completa corrispondenza tra le due modalità di reperimento.

**Fig. 3-32. Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Roma Entrate Ostiense)**



In questo ufficio il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dai rilevatori con una media di 6 sportelli aperti a fronte di circa 1 persona in attesa; il giudizio *overall* dell'interazione con l'operatore ha evidenziato una maggioranza di voti molto o abbastanza positivi, con però comunque il 20% dei giudizi *poco* positivi.[Fig. 3-32].

### 3.10 Roma Entrate Tuscolana

Lo sportello è ubicato nel quartiere Centocelle, una zona popolare e ad elevata residenzialità. Arrivando nei pressi esiste un solo posto auto invalidi localizzato di fronte l'ingresso dello stabile, ma in comune con il mercato rionale, quindi poco adeguato in termini di disponibilità, mentre il percorso non è facilmente percorribile da un disabile a causa della presenza di un cancello non sempre aperto e di alcuni tornelli.

In prossimità dello sportello è presente la segnaletica verticale, utile perché l'ufficio è poco individuabile tramite targa in quanto si trova al piano terra nel cortile di un gruppo di palazzine.

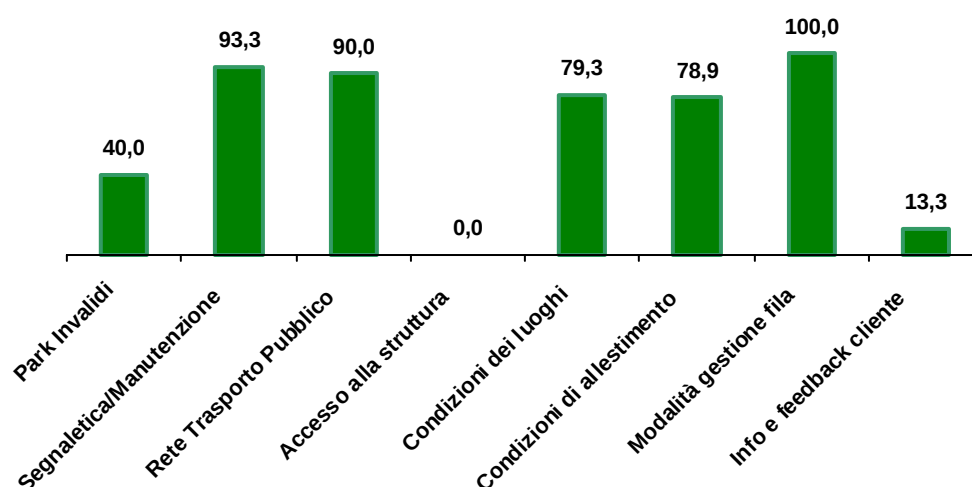
Sono disponibili diverse linee di autobus (412-558-542-55) e le fermate non sono distanti dall'ufficio, mentre nelle vicinanze di questo sportello non è presente una fermata metro.

Sono presenti barriere architettoniche all'ingresso (cancello non sempre aperto e tornelli) e la stessa porta di ingresso è ritenuta non idonea per l'accesso di una persona disabile. Le toilette per i disabili non sono presenti così come non sono presenti dispositivi/strutture che facilitino l'accessibilità allo sportello.

L'ufficio risulta pulito e abbastanza luminoso ma non molto spazioso, le toilette per uso generale sono presenti e pulite.

Gli orari sono visibili sull'ingresso principale, è facile orientarsi, l'erogatore dei numeri di accesso risulta di semplice utilizzo, non è sempre presente il materiale informativo mentre la modulistica/cassetta per osservazioni e reclami, invece, è risultata sempre assente.

**Fig. 3-33 Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Roma Entrate Tuscolana)**



Per questo ufficio l'indicatore *Park invalidi* (40,0) rappresenta una delle principali criticità da affrontare. E' infatti presente un solo posto auto di fronte l'edificio del mercato rionale (nel quale è inserito lo sportello) e quindi ritenuto non sufficiente, inoltre esso è associato ad un percorso difficile per un disabile in quanto l'accesso allo sportello è ostruito dalla presenza di vari tornelli di ferro nel passaggio pedonale; vi sarebbe un cancello per aggirarli, ma è risultato spesso chiuso. [Fig. 3-33].

Per quel che riguarda la *Segnaletica e manutenzione* (93,3), si osserva che la segnaletica verticale è ben visibile dai 3 percorsi analizzati (bus, park invalidi, park) e risulta utile in quanto l'ufficio si trova al piano terra nel cortile di un gruppo di palazzine. In 5 casi su 15 l'ufficio è risultato poco individuabile a causa della limitata visibilità dalla insegna/targa, mentre lo stato di manutenzione dell'edificio è stato giudicato idoneo.

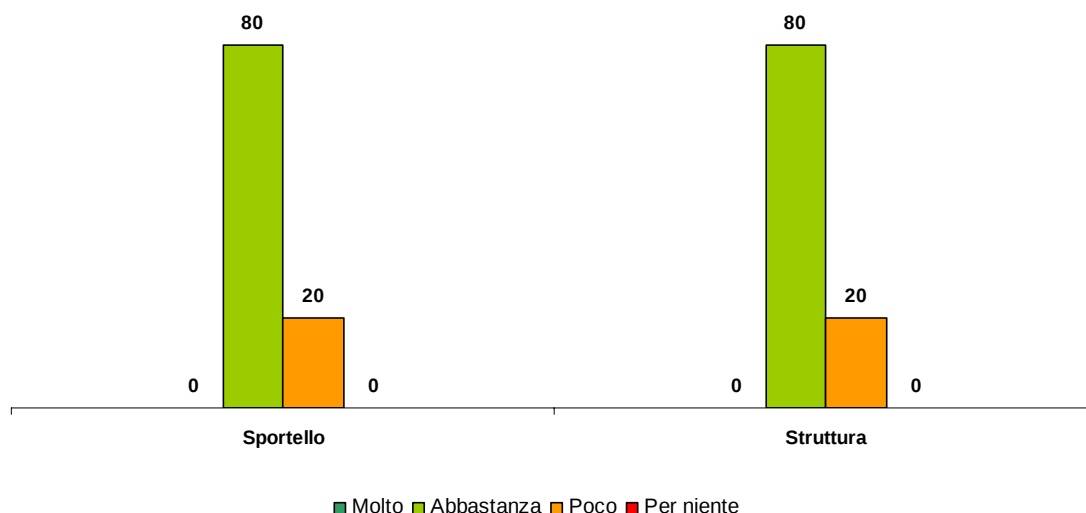
Per la *Rete Trasporto pubblico* è emerso un risultato positivo (90,0) determinato da una buona disponibilità e frequenza del TPL (bus) le cui fermate sono localizzate poco lontano dall'ufficio. La fermata metro è assente.

A causa degli ostacoli precedentemente descritti, l'ingresso alla struttura è stato giudicato non accessibile, con una porta di ingresso non idonea per i disabili e senza dispositivi ad essi dedicati (non necessari se il cancello fosse sempre aperto). Non è presente neanche la toilette per i disabili, infatti la macroarea *Accesso alla struttura* per persone con deficit motori ha un valore pari a 0,0.

In riferimento alle *Condizioni dei luoghi* (79,3) l'ufficio risulta pulito, abbastanza luminoso (73,3% pos.) ma non molto spazioso (66,7% pos.), con un temperatura e una qualità dell'aria ritenute idonee. Le toilette presenti risultano adeguate come pulizia e accessibilità (un po' strette), ma poco soddisfacenti come numerosità (66,7% pos.) e ubicazione (53,3% pos.) in quanto spesso bisogna chiedere al personale presente per accedervi. Giudizi non sempre positivi risultano anche per le *Condizioni di allestimento* (78,9) dell'ufficio a causa della non disponibilità di tavoli (40,0% pos.) e di un arredamento giudicato appena soddisfacente (60,0% pos.). Per la *Gestione della fila*, invece, si sono rilevati sempre giudizi positivi (100,0).

Il materiale informativo, come spesso è accaduto presso questi sportelli, non è risultato sempre presente mentre è risultata assente la modulistica e la cassetta per osservazioni e reclami, per cui *Info e feedback cliente* ha una percentuale di positività assolutamente mediocre (13,3).

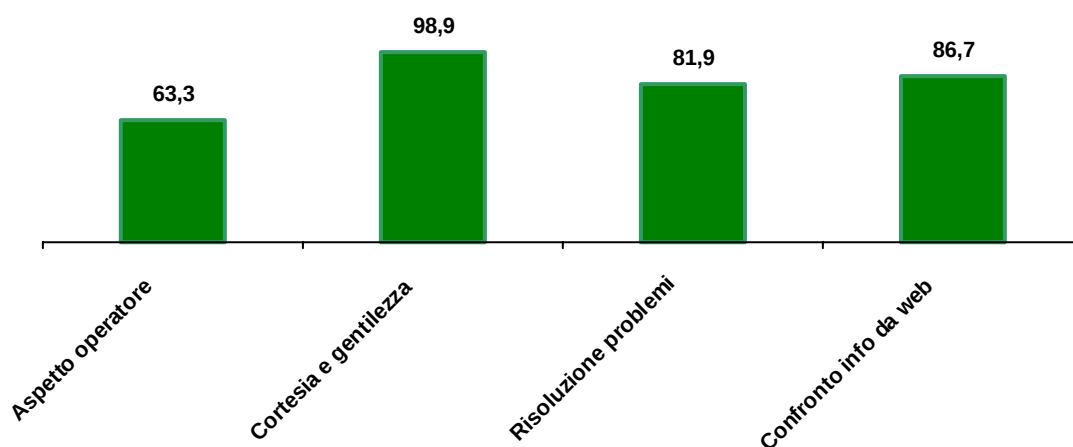
**Fig. 3-34. Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Roma Entrate Tuscolana)**



Il giudizio *overall* in questo caso risulta identico per lo sportello e per la struttura, si nota come nel 20% dei casi i rilevatori abbiano dato un giudizio *poco* positivo ad entrambi [Fig. 3-34].

Riguardo la fase *mystery client*, l'Aspetto operatore (63,3) evidenzia che l'operatore si è presentato sempre senza badge e non sempre con un abbigliamento elegante (66,7% pos.), tuttavia pulito e ordinato. [Fig. 3-35]

**Fig. 3-35. Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Roma Entrate Tuscolana)**

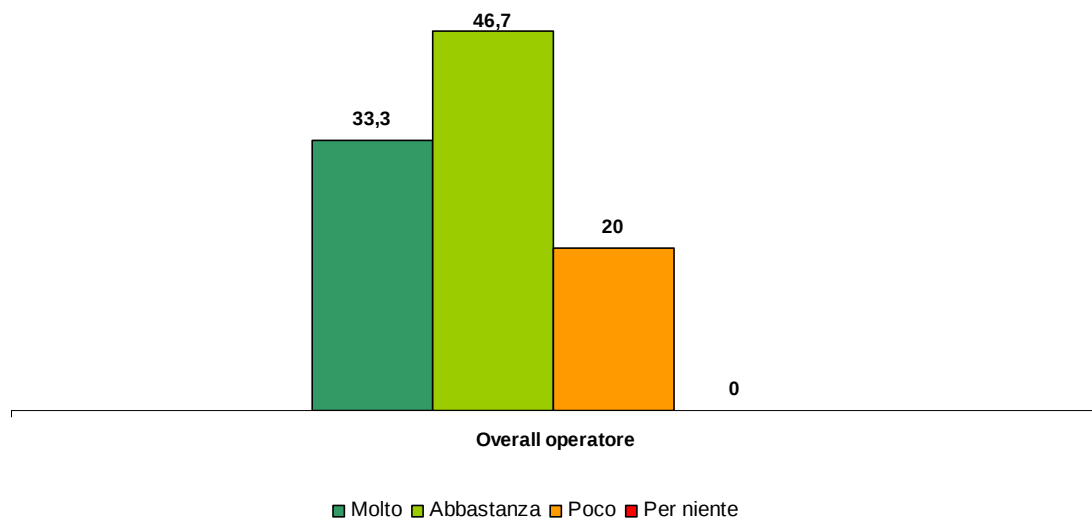


La *Cortesia e la gentilezza* degli operatori è risultata positiva (98,9) mentre qualche criticità è emersa nella *Risoluzione dei problemi* (81,9) discussi con gli operatori: in 2 casi su 15, infatti, l'operatore allo sportello non ha posto molte domande all'utente e si è mostrato poco comprensivo; nel 20% dei casi egli non ha mostrato una buona cono-

scenza degli argomenti trattati e non è stato esaustivo, ciò ha compromesso quindi la sua propositività in 1 caso su 3.

Confrontando le informazioni date dall'operatore e quelle ottenute tramite web si è riscontrata, tuttavia, nel complesso una buona corrispondenza tra le due modalità di reperimento, da cui il valore della macroarea *Confronto informazioni da web* pari a 86,7.

**Fig. 3-36. Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Roma Entrate Tuscolana)**



In questo ufficio il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dai rilevatori con una media di 5 sportelli aperti a fronte di circa 1 sola persona in attesa; il giudizio *overall* dell'interazione con l'operatore ha evidenziato una maggioranza di voti *molto* o *abbastanza* positivi, con però comunque il 20% dei giudizi *poco* positivi.[Fig. 3-36].

### 3.11 Roma Entrate Ostia

Lo sportello, che si sviluppa interamente al piano terra, è individuabile tramite targa sull'edificio che si trova nella zona più centrale di Ostia, non lontano dal mare e inserita in un contesto urbano funzionale; nei pressi dello stesso i posti auto invalidi dedicati sono due, distanti dall'ufficio poco più di 50 metri mentre gli altri posti auto sono liberi.

Il trasporto pubblico locale raggiunge lo sportello con 3 linee di bus (061-062-063) disponibili tutto l'anno (oltre ad alcune solo nel periodo estivo); non è presente una fermata metro nelle vicinanze ma vi è la ferrovia urbana Roma - Lido ad una distanza di circa 3 km, raggiungibile tramite bus.

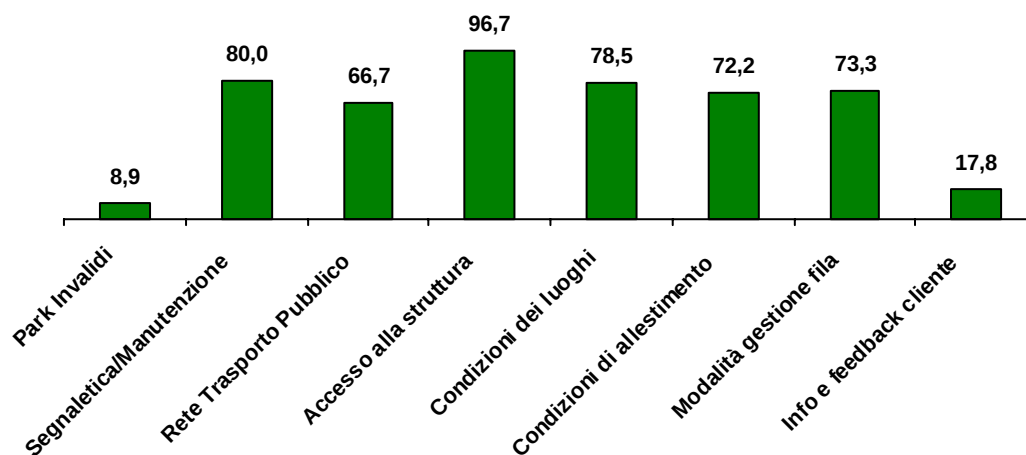
L'ingresso alla struttura per persone con deficit motori è facile e privo di barriere architettoniche e le toilette dedicate ai disabili sono facilmente individuabili.

L'ufficio risulta pulito e luminoso ma poco spazioso e le toilette sono pulite e senza barriere architettoniche.

Gli orari di apertura sono affissi all'ingresso principale, la disponibilità dei posti a sedere e di tavoli/scrittoi è limitata, l'orientamento interno è semplice e la fila è gestita tramite erogatore dei numeri e *display eliminacode*.

Infine nell'ufficio è presente una buona disponibilità di materiale informativo mentre è assente la modulistica/cassetta per osservazioni e reclami.

Fig. 3-37. Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Roma Entrate Ostia)



I *Park invalidi* (8,9) risultano come una delle maggiori criticità di questo ufficio. Ciò dipende dal fatto che tali posti auto, pur essendo due, sono distanti dall'ingresso e la stessa percorribilità tra questi parcheggi e lo sportello è ritenuta negativa (26,7% pos.). [Fig. 3-37].

La *Segnaletica e manutenzione* (80,0) evidenzia come nei pressi dello sportello sia presente la segnaletica verticale ai due incroci vicini e comunque l'ufficio è ben individuabile tramite targa. Lo stato di manutenzione dell'edificio risulta buono.

Anche la *Rete Trasporto pubblico* non ottiene un risultato eccellente (66,7) in quanto la disponibilità e la frequenza del TPL è abbastanza positiva, ci sono più linee di bus disponibili, ma le loro fermate non sono state giudicate sempre vicine l'ufficio (40,0% pos.). Nelle vicinanze di questo sportello non è presente la metro ma solo una fermata del treno urbano Ostia-Lido raggiungibile tramite autobus.

L'ingresso alla struttura è considerato accessibile in più di 8 casi su 10, privo di barriere architettoniche (anche se a volte è stata segnalata la presenza di due pali in acciaio uniti da una catena) e con una porta di ingresso idonea per i disabili. Le toilette per i disabili sono presenti, mentre non esistono, in quanto non necessari, i dispositivi per l'agevolazione del loro accesso, da cui il valore pari a 96,7 per *Accesso alla struttura*.

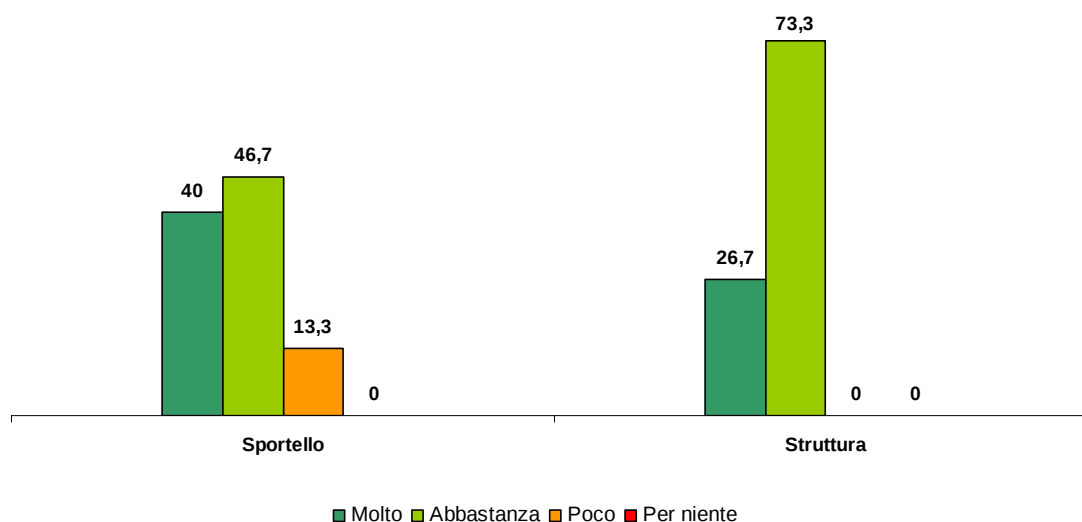
La macroarea *Condizioni dei luoghi* (78,5) evidenzia che l'ufficio risulta pulito e luminoso ma poco spazioso (40,0% pos.), mentre la temperatura e la qualità dell'aria sono risultate idonee nell'86,7% dei casi. Le toilette sono presenti in numerosità abbastanza adeguata all'affluenza (73,3% pos.), pulite e senza barriere architettoniche ma non ubicate nel modo migliore (53,3% pos.).

Giudizi buoni si sono riscontrati per l'arredamento dell'ufficio, la segnaletica interna (73,3% pos.) e la capacità di orientarsi (73,3% pos.), giudizi che invece diventano sufficienti per la facilità di individuazione dello sportello (66,7% pos.) e la disponibilità dei posti a sedere (60,0% pos.), critici per la disponibilità dei tavoli/scrittoi (26,7% pos.). Anche il cartello di divieto "Non Fumare" è poco visibile in più di 1 caso su 2 a causa delle sue dimensioni e della sua collocazione, per cui la macroarea *Condizioni di allestimento* raggiunge un valore di 72,2.

Il valore pari a 73,3 per *Modalità di gestione della fila* è dipeso dallo spazio ridotto degli uffici. Anche gli spazi per la fila fisica sono ritenuti poco idonei (40,0% pos.), ciò nonostante la riservatezza dell'utenza è risultata abbastanza garantita in circa 7 casi su 10.

Infine il basso valore di *Info e feedback cliente* (17,8) deriva dal fatto che il materiale informativo è presente in 8 casi su 15, mentre è risultata assente la modulistica e la cassetta per osservazioni e reclami.

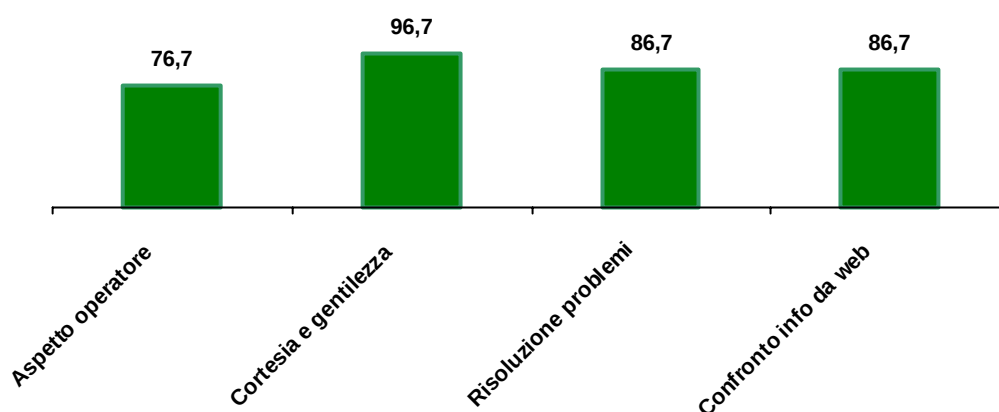
**Fig. 3-38. Osservazione diretta: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Roma Entrate Ostia)**



Il giudizio *overall* per lo sportello evidenzia percentuali di positività simili per i giudizi *molto* e *abbastanza* e che 2 *mystery* su 15 hanno assegnato il giudizio poco positivo; per la struttura, si nota come il giudizio sia invece sempre positivo. [Fig. 3-38].

Passando alla fase dell'indagine mediante tecnica *mystery client*, la macroarea *Aspetto operatore* mette in luce che l'operatore si è presentato senza badge (13,3% pos.) tuttavia pulito, ordinato e con un abbigliamento elegante (93,3% pos.). [Fig. 3-39].

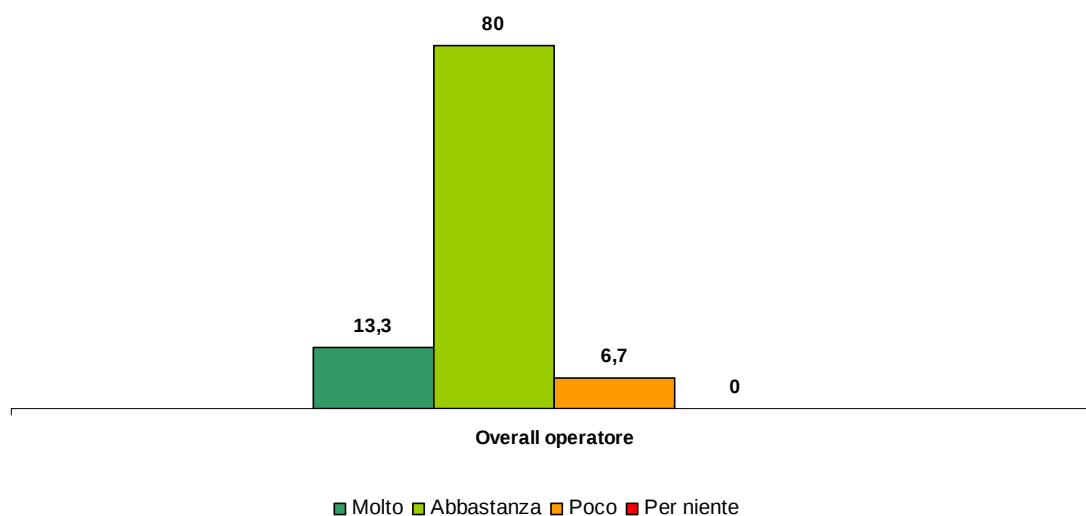
**Fig. 3-39. Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Roma Entrate Ostia)**



Il valore dell'indicatore per *Cortesia e gentilezza* risulta pari a 96,7 e non emergono criticità in relazione ad esso. Anche la capacità e la tempistica di *Risoluzione dei problemi* presentati agli operatori (86,7) hanno ottenuto complessivamente giudizi positivi: solo in 1 caso su 3 l'operatore non ha posto domande più precise per capire il problema dell'utente, mentre in 1 caso su 5 egli si è mostrato poco propositivo.

Confrontando le informazioni date dall'operatore e quelle ottenute tramite web solo in 2 casi su 15 si è riscontrata una corrispondenza non completa tra le due modalità di reperimento.

**Fig. 3-40. Interazione con l'operatore: giudizio complessivo dei rilevatori misteriosi (Roma Entrate Ostia)**



In questo ufficio il tempo di attesa è risultato sempre accettabile dai rilevatori con una media di 5 sportelli aperti a fronte di circa 1 persona in attesa; il giudizio *overall* dell'interazione con l'operatore ha evidenziato una maggioranza di voti *molto* o *abbastanza* positivi, con però comunque il 6,7% dei giudizi *poco* positivi. [Fig. 3-40].

## 4. Analisi comparativa per macroaree

Al fine di proporre una lettura dei dati in chiave comparativa, sono stati messi a confronto i risultati di macroarea ottenuti nei 12 sportelli in esame. In tal modo, in un'ottica di *benchmark*, è possibile evidenziare quali possano essere le *best practice* cui tendere.

### 4.1 Osservazione diretta

Di seguito è riportata l'analisi per macroaree del monitoraggio svolto nella fase di osservazione diretta.

#### 4.1.1 Park Invalidi

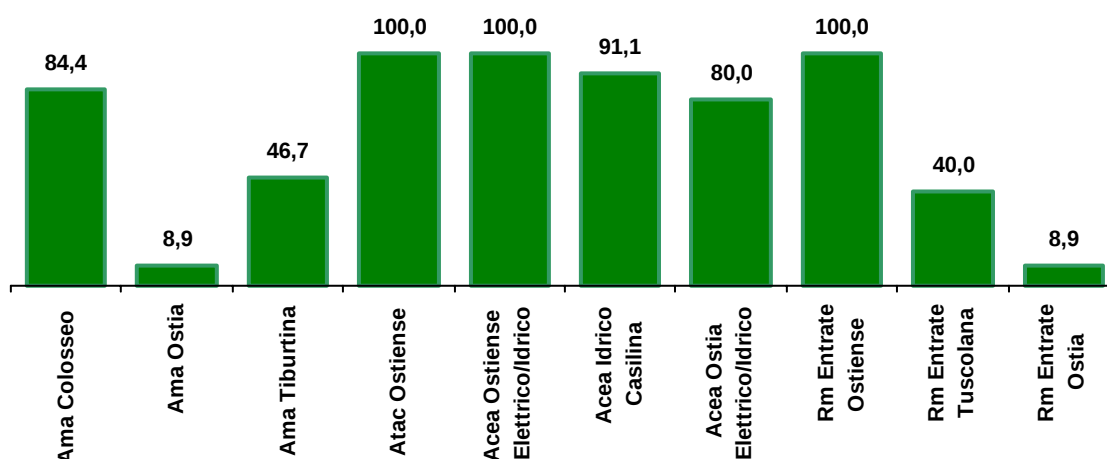
Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità della disponibilità di park invalidi nei pressi dell'ufficio, la loro distanza dalla struttura e la percorribilità del percorso dal park invalidi all'ufficio.

L'attenzione a predisporre idonei parcheggi per invalidi nei pressi degli sportelli monitorati è normalmente presente, ma fanno eccezione negativa 4 sportelli (Ama Ostia, Roma Entrate Ostia e, in minor misura, Ama Tiburtina e Roma Entrate Tuscolana) [Fig. 4-1].

Gli sportelli Ama e Roma Entrate di Ostia, posizionati all'interno della stessa struttura, ottengono i valori più bassi (8,9). Esaminando i singoli indicatori che compongono la macroarea, emerge che le criticità maggiori riguardano la *Disponibilità park invalidi* e la *Percorribilità dal posto auto allo sportello*, mentre la *Distanza dei park invalidi dalla struttura* è giudicata positivamente.

Per lo sportello Ama Tiburtina, la macro area è particolarmente carente su *Disponibilità* e *Distanza* mentre la *Percorribilità* è giudicata positivamente. Infine Roma Entrate Tuscolana ha una *Disponibilità* quasi sufficiente, ma potrebbe migliorare *Distanza* e *Percorribilità*.

Fig. 4-1 Park Invalidi



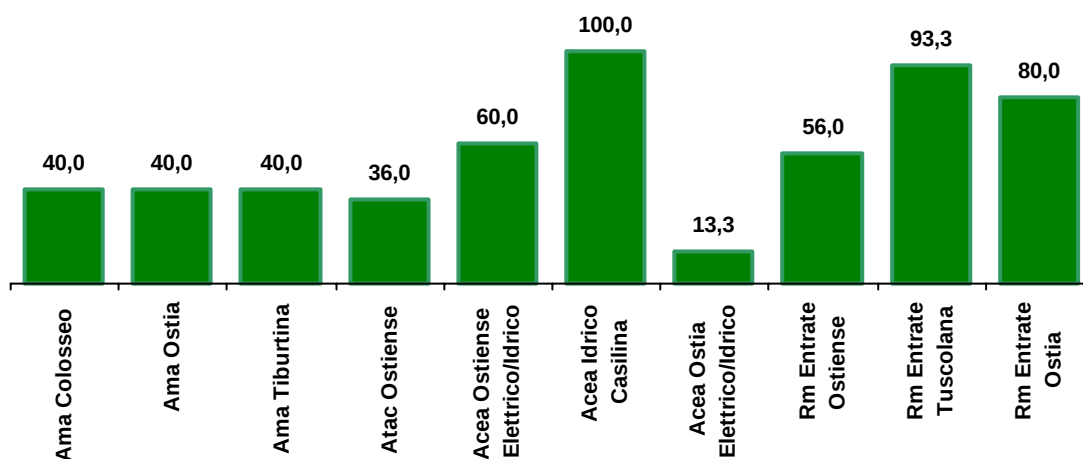
#### 4.1.2 Segnaletica e manutenzione

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità della segnalazione dello sportello nelle aree circostanti e sulla struttura che lo ospita (se e dove esiste la segnaletica) oltre che di valutare lo stato di manutenzione dell'immobile.

Ad eccezione degli sportelli di Acea Idrico Casilina, Roma Entrate Tuscolana e Roma Entrate Ostia, il cui valore della macroarea è almeno pari a 80,0, la situazione più frequente vede il punteggio variare da un minimo di 36,0 per Atac Ostiense ad un massimo di 60,0 per Acea Ostiense Elettrico/Idrico. Fanalino di coda risulta lo sportello di Acea Ostia Elettrico/Idrico con 13,3 [Fig. 4-2].

Esaminando i singoli indicatori che compongono la macroarea, risulta del tutto carente la segnaletica presso i *park invalidi* e presso le *fermate dei bus* (salvo che presso Acea Idrico Casilina e Roma Entrate Tuscolana); i giudizi peggiori sulla *riconoscibilità* sono dello sportello Acea Ostia Elettrico/Idrico seguiti da Atac Ostiense, Roma Entrate Ostiense e Roma Entrate Tuscolana che sono stati giudicati prossimi alla sufficienza. Infine lo *stato di manutenzione* dell'edificio è sempre buono o ottimo, salvo che per Acea Ostia che nel 33,3% dei casi ha ricevuto il giudizio *poco buono*.

Fig. 4-2 Segnaletica e manutenzione



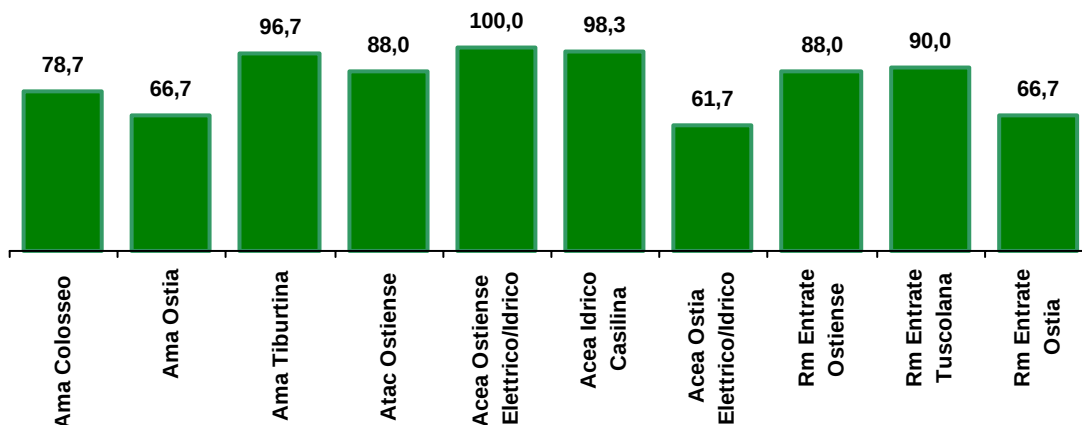
#### 4.1.3 Rete Trasporto Pubblico

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità della disponibilità, frequenza, numerosità, distanza della rete di trasporto pubblico locale rispetto all'ubicazione dello sportello.

La macroarea presenta valori generalmente buoni, passando da un minimo di 61,7 di Acea Ostia Elettrico/Idrico ad un massimo di 100,0 per Acea Ostiense [Fig. 4-3].

I giudizi peggiori sono relativi agli sportelli decentrati situati a Roma Ostia, in cui i fattori di possibile miglioramento sono la *disponibilità di TPL* e la *distanza dalle fermate* le cui negatività comunque oscillano tra il 20,0% e il 26,7%.

**Fig. 4-3 Rete Trasporto Pubblico**



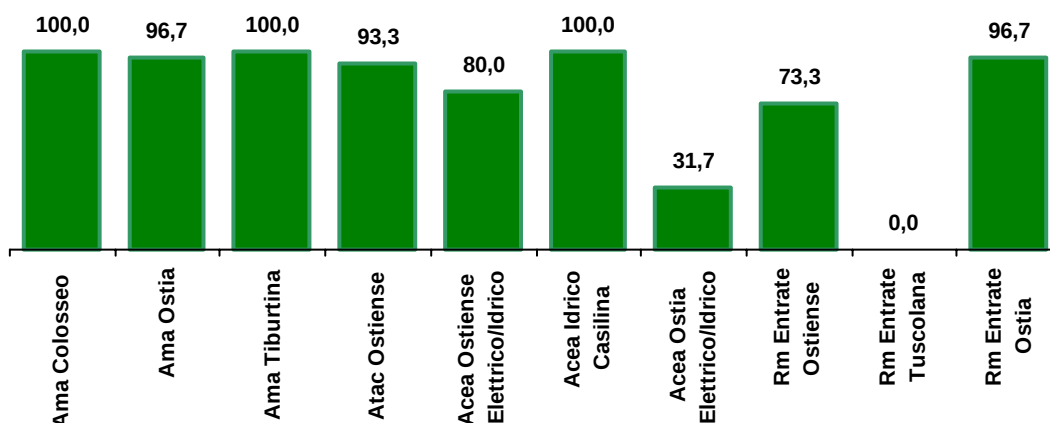
#### 4.1.4 Accesso alla struttura

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità dell'accesso alla struttura per persone con deficit motori, sia su sedia a ruote sia con difficoltà di deambulazione. Gli indicatori che compongono la macroarea riguardano la facilità di accesso, la presenza di barriere architettoniche (porta di ingresso, gradini, toilette, ecc.) e gli eventuali dispositivi di ausilio.

Le strutture sono state tutte mediamente ben giudicate, ad eccezione dello sportello di Roma Entrate Tuscolana (0,0) e di Acea Ostia Elettrico/Idrico (31,7) [Fig. 4-4].

Le grosse negatività dipendono dalla difficoltà fisica d'accesso per persone con deficit motori, a causa della presenza di *barriere architettoniche* (Acea Ostia Elettrico/Idrico e Roma Entrate Tuscolana), dall'assenza di *toilette per portatori di handicap* (Roma Entrate Tuscolana) e dall'assenza di *ascensori, montascale, scivoli*, ecc per disabili (Roma Entrate Tuscolana)..

**Fig. 4-4 Accesso alla struttura**

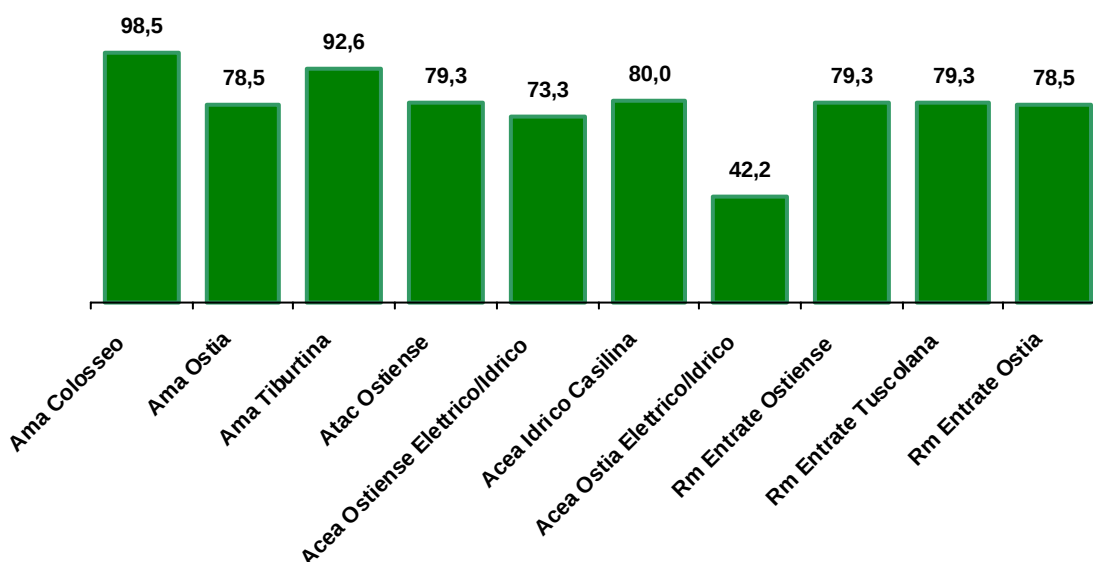


#### 4.1.5 Condizioni dei luoghi

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità della pulizia, spaziosità, micro-clima, luminosità dell'ufficio nonché la disponibilità, ubicazione, pulizia e accessibilità delle toilette (ove presenti).

Le condizioni dei luoghi hanno giudizi sempre superiori o nettamente superiori alla sufficienza [Fig. 4.5] sino ad arrivare a giudizi eccellenti (Ama Colosseo e Ama Tiburtina), ad eccezione dello sportello di Acea Ostia Elettrico/Idrico che, a causa dei luoghi *poco puliti* (tra il 53,3% e il 60%), *poco spaziosi* (26,7%), con una *temperatura, qualità dell'aria e luminosità* giudicate negativamente (46,7%) oltre alla totale *assenza della toilette*, risulta avere il peggiore risultato (42,2) in questa *macroarea*.

Fig. 4-5 Condizioni dei luoghi



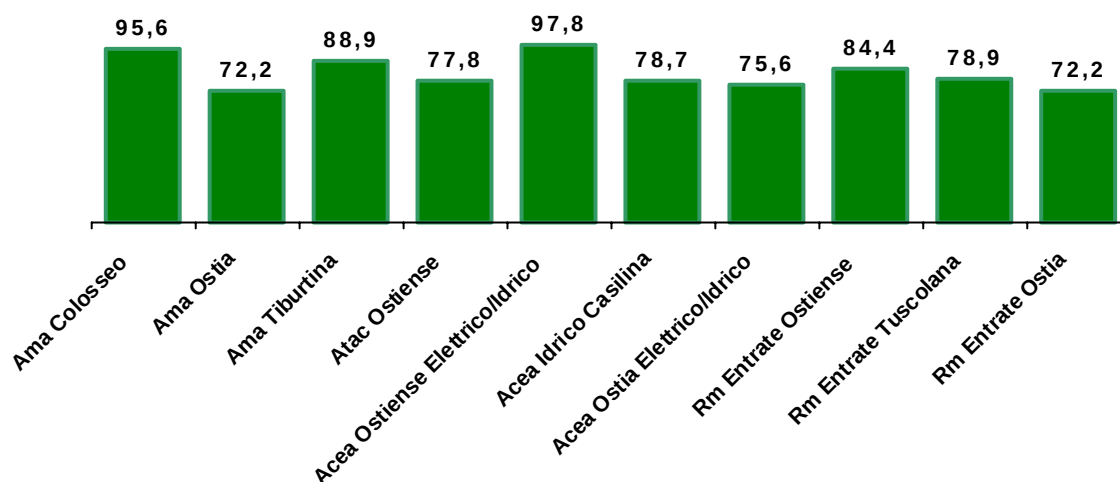
#### 4.1.6 Condizioni di allestimento

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità e disponibilità dell'arredamento, dei posti a sedere, di tavoli/scrittoi, la presenza e visibilità all'ingresso dell'edificio e degli uffici degli orari di apertura e del cartello di divieto di fumare.

Le condizioni di allestimento sono sempre discrete o ottime [Fig. 4-6]. Acea Ostia Elettrico/Idrico e Roma Entrate Tuscolana potrebbero migliorare l'*arredamento* (valutato *poco* idoneo rispettivamente nel 66,7% e nel 40% dei casi), Ama Ostia e Roma Entrate Ostia (ospitate nello stesso stabile) potrebbero migliorare la *disponibilità di posti a se-*

dere e disponibilità di tavoli e scrittoi (valutate entrambe poco nel 40% dei casi), il cartello *non fumare* è poco visibile presso Ama Ostia, Roma Entrate Tuscolana e Roma Entrate Ostia (tra il 20% e il 53,3%).

**Fig. 4-6 Condizioni di allestimento**

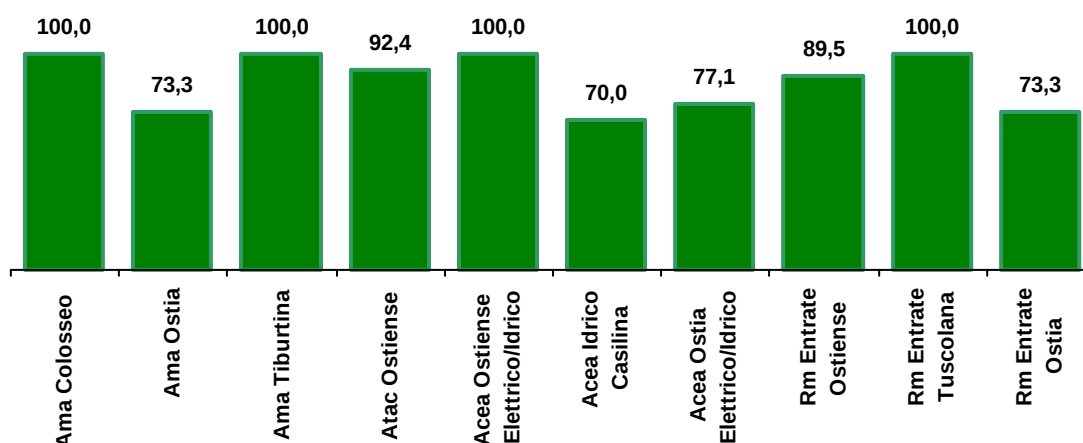


#### 4.1.7 Modalità di gestione fila

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità dello sportello relativamente alla segnaletica, all'orientamento, alla individuabilità, al sistema di gestione di accesso (erogatore numeri e display), alla fila fisica e alla riservatezza dell'utente servito.

Anche in questo caso i giudizi sono sempre buoni o ottimi [Fig. 4-7]; potrebbe esserci maggiore attenzione presso Acea Idrico Casilina alla *segnaletica interna* (13,3% *per niente* e 26,7% *poco* positiva) e al funzionamento dell'erogatore numeri accesso (sempre non funzionante). Presso Ama Ostia, Acea Ostia Elettrico/Idrico e Roma Entrate Ostia si è rilevato che l'utente allo sportello non sia sufficientemente lontano dagli altri utenti in coda per tutelarsi dal non divulgare le proprie richieste all'operatore (manca di fatto spazio tra chi sta in attesa e lo sportello).

**Fig. 4-7 Modalità di gestione fila**



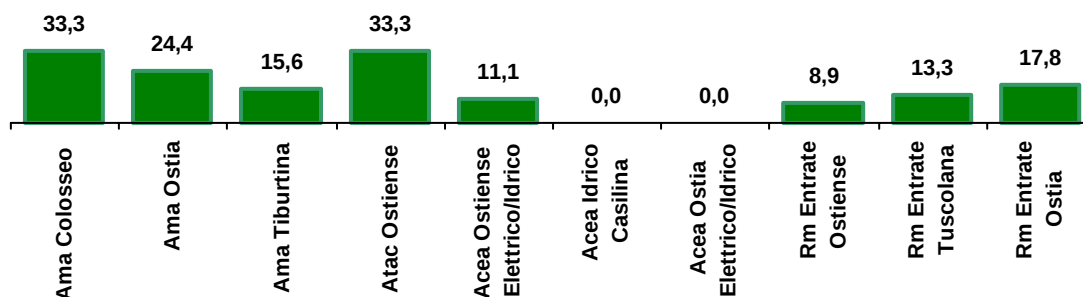
#### 4.1.8 Info e feedback cliente

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità dello sportello relativamente alla disponibilità di materiale informativo, di moduli per segnalazioni/reclami e di relativa cassetta per l'inoltro.

*Info e feedback cliente* risulta in assoluto, nella fase di osservazione diretta, la macroarea più critica, essendo il valore massimo raggiunto pari a 33,3 per Ama Colosseo e Atac Ostiense [Fig. 4-8].

Due dei tre indicatori che la compongono, infatti, sono sempre pari a zero, non essendo mai presente in nessuno degli sportelli monitorati né un *modulo prestampato* né una *cassetta per la raccolta dei reclami*. Il materiale informativo è totalmente assente presso Acea Idrico Casilina e Acea Ostia Elettrico/Idrico, mentre è presente, ma non sempre, negli altri sportelli, con una variazione tra il 26,7% e il 73,3% dei casi.

**Fig. 4-8 Info e feedback cliente**



## 4.2 Interazione con l'operatore

Di seguito è riportata l'analisi per macroaree del monitoraggio svolto nella fase di interazione con l'operatore (*mystery client*).

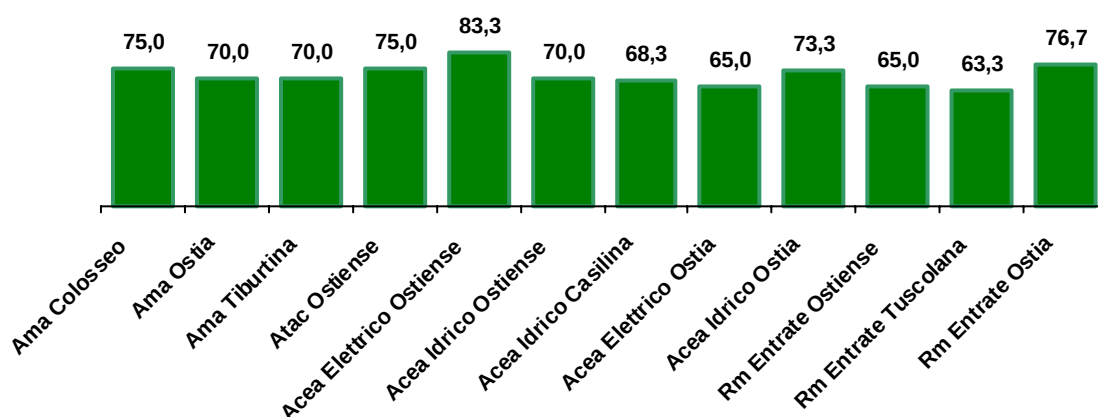
### 4.2.1 Aspetto operatore

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare la qualità dell'aspetto dell'operatore allo sportello. Gli indicatori che compongono la macroarea riguardano l'abbigliamento, l'ordine e l'aspetto dell'operatore, nonché l'esposizione del *badge* identificativo.

I valori assunti per *Aspetto operatore* si collocano tutti in una fascia di qualità discreta, passando dal valore 63,3 di Roma Entrate Tuscolana all'83,3 di Acea Elettrico Ostiense [Fig. 4-9].

L'unica carenza generalizzata è la mancanza di esposizione del *badge* identificativo: gli addetti allo sportello di Ama Tiburtina, Acea Idrico Casilina, Acea Elettrico e Idrico Ostia e Roma Entrate Tuscolana non lo avevano mai, mentre negli altri sportelli la percentuale di negatività varia tra l'80,0% e il 93,3%.

Fig. 4-9 Aspetto operatore



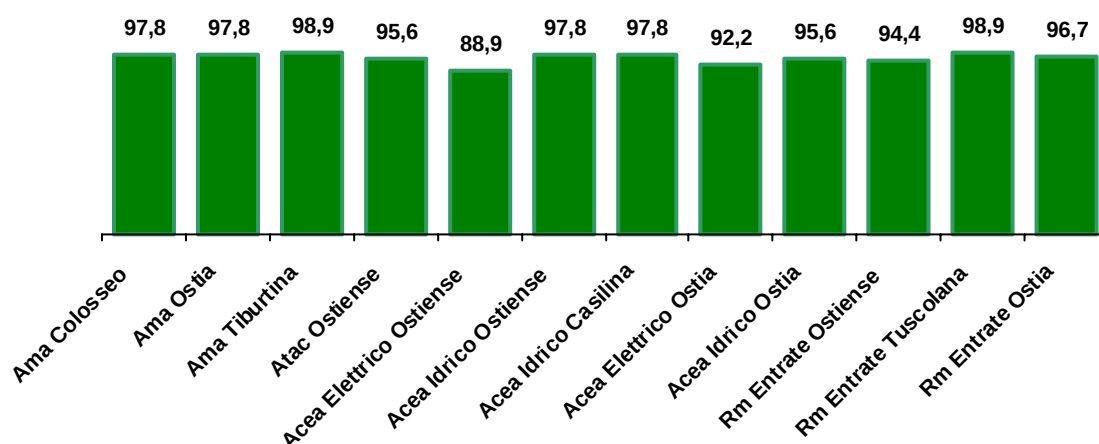
### 4.2.2 Cortesia e gentilezza

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare il livello di qualità della cortesia e gentilezza dell'operatore allo sportello. Gli indicatori che lo compongono sono l'accettabilità del tempo di attesa allo sportello, la prontezza, gentilezza ed educazione dell'operatore, le modalità di risposta e il saluto di cortesia.

I valori assunti per *Cortesia e Gentilezza* si collocano tutti in una fascia di qualità più che buona, passando dal valore 88,9 di Acea Elettrico Ostiense al 98,9 di Roma Entrate Tuscolana e Ama Tiburtina [Fig. 4-10].

Solo in due sportelli si è registrato un giudizio negativo rispetto ai tempi di attesa *poco* accettabili presso Acea Elettrico Ostiense e Acea Elettrico Ostia, rispettivamente nel 13,3% e nel 20% dei casi.

Fig. 4-10 Cortesia e gentilezza



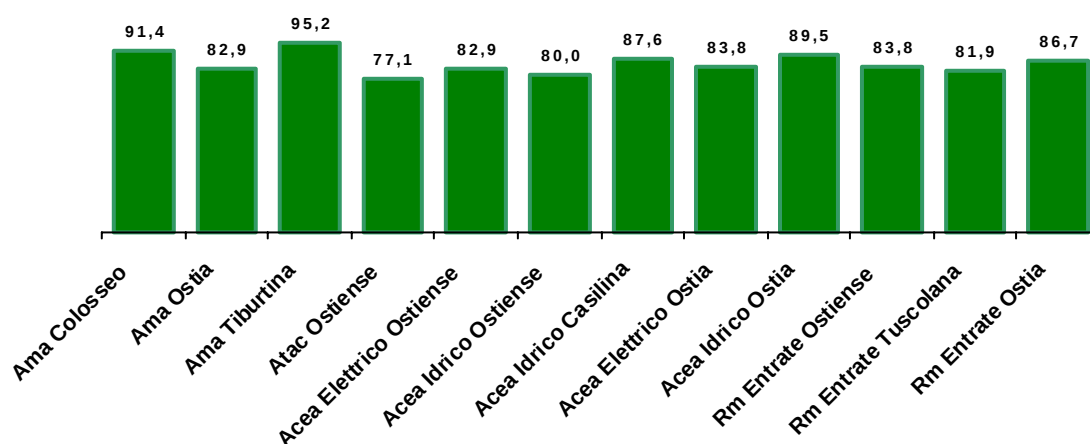
#### 4.2.3 Risoluzione di problemi

Questa macroarea ha l'obiettivo di monitorare il livello di qualità della capacità di risoluzione dei problemi da parte dell'operatore allo sportello. Gli indicatori che compongono la macroarea sono relativi alla interazione con l'utente *mystery*, che ne ha valutato la capacità e tempistica di essere accorto, comprensivo, preparato, propositivo, esaustivo, celere e risolutivo.

I valori assunti per *Risoluzione problemi* si collocano tutti in una fascia di qualità da buona a ottima, passando dal valore 77,1 di Atac Ostiense al 95,2 di Ama Tiburtina [Fig. 4-11].

L'indicatore che ha presentato più carenze è quello relativo al *personale propositivo*, che registra presso Atac Ostiense, Acea Ostiense Elettrico e Idrico, Acea Idrico Casilina e Roma Entrate Ostiense, valori *per niente buono* oscillanti tra il 20% e il 40%.

Fig. 4-11 Risoluzione di problemi

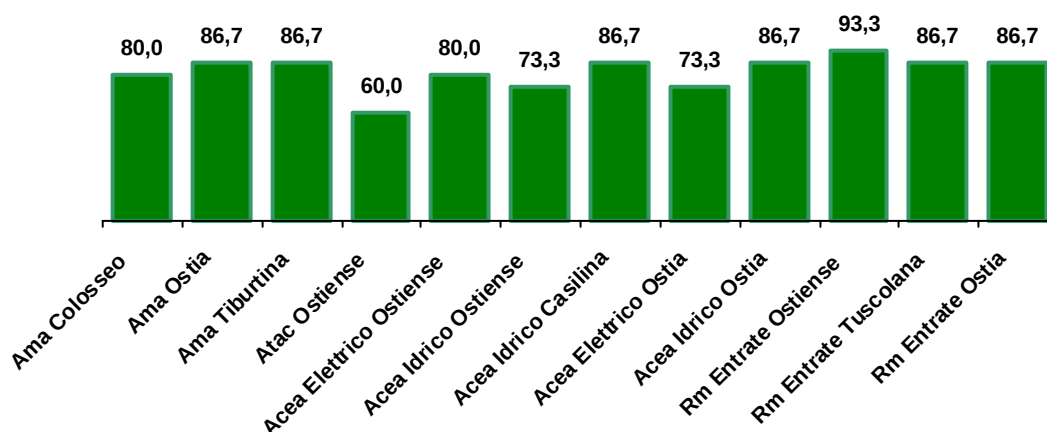


#### 4.2.4 Confronto informazioni da web

Questa macroarea è determinata da un solo indicatore, ovvero la coincidenza delle risposte fornite dall'operatore allo sportello con quelle reperite tramite i siti web delle aziende.

I valori assunti si collocano tutti in una fascia di qualità abbastanza buona, passando dal valore 60,0 di Atac Ostiense al 93,3 di Roma Entrate Ostiense [Fig. 4-12].

**Fig. 4-12 Confronto informazioni da web**



### 4.3 Eccellenze e criticità

A prescindere dal valore assoluto dei punteggi ottenuti per ciascun indicatore, è comunque possibile provare a dare una lettura dei risultati ottenuti in un'ottica di *benchmarking*, al fine di proporre una chiave di lettura più generale sul funzionamento del servizio di sportello fisico per singola azienda.

A tal fine si è stilata una classifica di merito, assegnando per ciascun indicatore un punteggio via via decrescente (da 10 a 1 per la fase di "Osservazione diretta" e da 12 a 1 per la fase di "Interazione con l'operatore") in funzione della graduatoria parziale ottenuta dal singolo sportello rispetto al totale di quelli in esame.

Per la fase di "Osservazione diretta", il punteggio poteva variare da un massimo di 80 ad un minimo di 8, mentre per la fase di "Interazione con l'operatore" il massimo punteggio ottenibile era pari a 48 e il minimo 4.

Si è inoltre evidenziato in verde, per ciascun indicatore, il raggiungimento dei primi tre posti in graduatoria (eccellenza), e in rosso gli ultimi tre posti (criticità). Tali valutazioni sintetiche vanno sempre associate all'effettivo punteggio ottenuto nel singolo indicatore, tanto che in alcuni casi l'eccellenza ottenuta (vd. "Info e feedback cliente") presenta comunque un valore assoluto basso, mentre in altri (vd. "Cortesie e gentilezza") la differenza in punteggio tra "eccellenza" e "criticità" non raggiunge i 10 punti.

#### 4.3.1 Osservazione diretta

Il *ranking* ottenuto per la fase di “Osservazione diretta” dei 10 sportelli<sup>3</sup> esaminati (Fig. 4-13) presenta alcune chiavi di lettura in ordine alle aziende coinvolte e alla localizzazione territoriale dello sportello.

**Fig. 4-13 Ranking sportelli “Osservazione diretta”**

|                      | OSSERVAZIONE DIRETTA |                            |                         |                        |                       |                            |                           |                         | TOTALE |
|----------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|--------|
|                      | Park invalidi        | Segnaletica e Manutenzione | Rete trasporto pubblico | Accesso alla struttura | Condizioni dei luoghi | Condizioni di allestimento | Modalità di gestione fila | Info e feedback cliente |        |
| AMA Colosseo         | 6                    | 5                          | 4                       | 10                     | 10                    | 9                          | 10                        | 10                      | 64     |
| AMA Tiburtina        | 4                    | 5                          | 8                       | 10                     | 9                     | 8                          | 10                        | 6                       | 60     |
| ACEA Ostiense el/idr | 10                   | 7                          | 10                      | 4                      | 2                     | 10                         | 10                        | 4                       | 57     |
| ACEA Casilina idrico | 7                    | 10                         | 9                       | 10                     | 8                     | 5                          | 1                         | 2                       | 52     |
| ATAC Ostiense        | 10                   | 2                          | 6                       | 5                      | 7                     | 4                          | 6                         | 10                      | 50     |
| RM ENTRATE Tuscolana | 3                    | 9                          | 7                       | 1                      | 7                     | 6                          | 10                        | 5                       | 48     |
| RM ENTRATE Ostiense  | 10                   | 6                          | 6                       | 3                      | 7                     | 7                          | 5                         | 3                       | 47     |
| RM ENTRATE Ostia     | 2                    | 8                          | 3                       | 7                      | 4                     | 1                          | 4                         | 7                       | 36     |
| AMA Ostia            | 2                    | 5                          | 3                       | 7                      | 4                     | 1                          | 4                         | 8                       | 34     |
| ACEA Ostia el/idr    | 5                    | 1                          | 1                       | 2                      | 1                     | 3                          | 2                         | 2                       | 17     |

Partendo proprio da quest’ultimo aspetto, è interessante evidenziare come agli ultimi tre posti si classifichino gli sportelli di ROMA ENTRATE, AMA (entrambi con n.1 eccellenza e n.3 criticità) e ACEA (con ben n.7 criticità e l’unico senza alcuna eccellenza) ubicati nel quartiere di Ostia.

I migliori risultati sono ottenuti dagli altri due sportelli AMA Colosseo e Tiburtina (con n.5 eccellenze a testa e gli unici senza alcuna criticità), seguiti dagli altri sportelli di ACEA Ostiense (n.4 eccellenze e n.1 criticità) e Casilino (n.4 eccellenze e n.2 criticità).

In posizione intermedia di collocano gli sportelli di ATAC Ostiense (n.2 eccellenze e n.1 criticità) e i restanti due di ROMA ENTRATE Tuscolana (n.2 eccellenze e n.2 criticità) e Ostiense (n.1 eccellenze e n.2 criticità).

#### 4.3.2 Interazione con l’operatore

Il *ranking* ottenuto per la fase di “Interazione con l’operatore” dei 12 sportelli esaminati (Fig. 4-14) presenta un maggior variabilità rispetto alle situazione riscontrata con l’”Osservazione diretta”, pur in presenza di alcune conferme.

**Fig. 4-14 Ranking sportelli “Interazione con l’operatore”**

|                         | INTERAZIONE CON L'OPERATORE |                       |                         |                       | TOTALE |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------|
|                         | Aspetto operatore           | Cortesia e gentilezza | Risoluzione di problemi | Confronto info da web |        |
| AMA Tiburtina           | 7                           | 12                    | 12                      | 11                    | 42     |
| AMA Colosseo            | 10                          | 10                    | 11                      | 5                     | 36     |
| RM ENTRATE Ostia        | 11                          | 6                     | 8                       | 11                    | 36     |
| ACEA Casilina idrico    | 4                           | 10                    | 9                       | 11                    | 34     |
| ACEA Ostia idrico       | 8                           | 5                     | 10                      | 11                    | 34     |
| AMA Ostia               | 7                           | 10                    | 5                       | 11                    | 33     |
| RM ENTRATE Tuscolana    | 1                           | 12                    | 3                       | 11                    | 27     |
| RM ENTRATE Ostiense     | 3                           | 3                     | 7                       | 12                    | 25     |
| ACEA Ostiense elettrico | 12                          | 1                     | 5                       | 5                     | 23     |
| ACEA Ostiense idrico    | 7                           | 10                    | 2                       | 3                     | 22     |
| ATAC Ostiense           | 10                          | 5                     | 1                       | 1                     | 17     |
| ACEA Ostia elettrico    | 3                           | 2                     | 7                       | 3                     | 15     |

<sup>3</sup> Si ricorda che, per la fase di “Osservazione diretta” gli sportelli elettrici e idrici di ACEA Ostiense e di ACEA Ostia sono coincidenti.

I migliori risultati sono nuovamente ottenuti dai due sportelli AMA Tiburtina e Colosseo (con n.3 eccellenze a testa), quest'ultimo a pari merito con lo sportello ROMA ENTRATE Ostia (con n.2 eccellenze). Sempre con n.2 eccellenze e con un lieve scarto seguono ACEA Casilino idrico, ACEA Ostia idrico e AMA Ostia.

In posizione intermedia si collocano i restanti due sportelli di ROMA ENTRATE Tuscolana (n.2 eccellenze e n.2 criticità) e Ostiense (n.1 eccellenze e n.2 criticità) seguiti dagli sportelli elettrico (n.1 eccellenze e n.1 criticità) e idrico (n.1 eccellenze e n.2 criticità) di ACEA Ostiense.

Agli ultimi due posti si classificano gli sportelli di ATAC Ostiense (n.1 eccellenza e n.2 criticità) e ACEA Ostia elettrico (con n.3 criticità e nuovamente l'unico senza alcuna eccellenza).

## 5. Conclusioni

La necessità della valutazione delle attività svolte e dei servizi resi non attiene solamente agli strumenti di garanzia nei riguardi degli utenti e in generale degli *stakeholders*, ma rappresenta sempre più uno strumento di *governance* per sostenere i processi decisionali e per verificare la possibilità e l'effettiva realizzazione dei propositi.

Un sistema di valutazione, per essere tale, deve stabilire gli obiettivi, l'oggetto e il livello delle valutazioni e deve necessariamente tendere a predisporre valutazioni sistemiche, integrate e coerenti a tutti i livelli.

La deliberazione del Consiglio Comunale n. 20 del 15 febbraio 2007 "Linee Guida per la predisposizione dei Contratti di servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici" stabilisce che il Contratto di servizio deve offrire all'ente locale sufficienti garanzie circa la corretta esecuzione delle obbligazioni assunte dall'erogatore, adeguati strumenti di valutazione e monitoraggio delle prestazioni rese, nonché idonei strumenti per la tutela e la garanzia dei diritti degli utenti.

In questo contesto il Dipartimento XVII del Comune di Roma ha emanato, nel dicembre 2007, delle sue linee guida per la valutazione dei Contratti di servizio in relazione agli obblighi di semplificazione nelle relazioni tra Aziende e cittadini, proponendo tra l'altro alcuni indicatori di qualità e relativi standard sia per il trattamento dei reclami sia per le informazioni rese allo sportello fisico; il recepimento di tali linee guida all'interno dei nuovi Contratti di servizio, come peraltro già illustrato in premessa, sconta però numerosi ritardi e omissioni.

Mentre per le aziende di servizio pubblico il Comune di Roma, in qualità di azionista di controllo ovvero di committente/concessionario, non è ancora riuscito ad imporre l'adozione di una "carta di qualità dei servizi di sportello", sul versante interno va invece registrata l'adesione all'iniziativa del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione "Mettiamoci la Faccia" per la rilevazione sistematica e continua della *customer satisfaction* tramite *emoticons* dei diversi canali di erogazione del servizio (sportello, web, telefono), attualmente per i servizi anagrafici, i servizi scolastici e i servizi sociali (mediante Totem e Touch Pad).

Con questo lavoro, che completa la ricognizione comparativa (*call center* telefonico, sito web) sullo stato dell'arte dei servizi di informazione e assistenza delle aziende del Gruppo Comune di Roma, l'Agenzia ha voluto evidenziare punti di forza e punti di debolezza di ciascun sportello fisico, al fine di offrire utili spunti all'Amministrazione comunale e alle società coinvolte nell'indagine, avendo come l'obiettivo quello del continuo miglioramento dell'offerta ai cittadini-clienti.

Tali obiettivi, per essere efficacemente perseguiti, dovranno trovare idoneo spazio e adeguati meccanismi di verifica all'interno dei Contratti di servizio tra Amministrazione ed aziende.

**Paolo Leon**

*Presidente*

**Claudio Santini**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://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