

# 11. L'accessibilità dei servizi

## 11.1 Premessa

---

Lo studio delle modalità con le quali le aziende rendono disponibili ai cittadini le informazioni sul servizio erogato rappresenta un importante elemento di valutazione circa le condizioni di *accessibilità* al servizio stesso. Per questa ragione l'Agenzia ha avviato negli ultimi anni (2003, 2004 e 2006) una ricognizione comparativa sullo stato dell'arte dei servizi di informazione e assistenza telefonica resi dai *contact center* delle aziende del Gruppo Comune di Roma più significative in termini di "contatto" con i cittadini (Acea, Ama, Atac, ex Sta, Servizio ChiamaRoma 060606 limitatamente alle informazioni di 1° livello fornite sulla Ta.Ri – Tariffa Rifiuti, Zètema).

L'approccio seguito tendeva ad un duplice obiettivo: da un lato, presentare i risultati di un sistema di valutazione che prevedeva, oltre ai classici aspetti relativi alle performance tecniche, anche quelli legati alle performance organizzative e strutturali; dall'altro, si intendevano evidenziare le buone pratiche

emerse nel corso dell'indagine e suggerire una serie di requisiti che un servizio di *contact center* dovesse possedere per soddisfare gli standard di servizio.

Alla luce di quanto emerso nel corso delle indagini (pubblicate nel mese di aprile 2004, agosto 2005 e marzo 2007) si è ritenuto opportuno ripetere tale attività di analisi al fine di verificare l'andamento nel tempo della qualità del servizio, nonché l'efficacia delle azioni aziendali eventualmente poste in essere. In questa sede viene in primo luogo presentata una sintesi dei risultati relativi alla *performance* tecniche, mentre la fase relativa all'analisi delle *performance* organizzative e strutturali sarà presentata nei prossimi mesi. In conclusione del capitolo vengono inoltre brevemente illustrati, in riferimento al servizio di *contact center* ChiamaRoma 060606, i principali risultati emersi nel corso dell'indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali nella città di Roma realizzata dall'Agenzia nel corso del 2007.

## 11.2 Metodologia adottata e standard di riferimento

L'indagine è stata condotta mediante la tecnica del "mystery call" (simulazione di "cliente fantasma") realizzando nei mesi di febbraio e aprile 2008 un totale complessivo di 1.500 rilevazioni distribuite in maniera omogenea nel corso della giornata e della settimana. I parametri quantitativi e qualitativi di servizio rilevati sono stati strutturati attraverso un sistema di indicatori di qualità organizzati gerarchicamente su tre livelli successivi: i macrofattori della qualità (indicatori di primo livello), sono infatti ottenuti sulla base di un sistema di fattori intermedi (indicatori di secondo livello), a loro volta articolati in fattori elementari di valutazione quali-quantitativa riferiti ai singoli aspetti del servizio (Tav. 11.1).

I tre indicatori di primo livello (macrofattori) individuati si riferiscono in particolare:  
 all'accessibilità al *contact center*; ovvero la possibilità di accedere al servizio in termini di reperibilità del numero di telefono, costo del servizio, accesso alle informazioni e tempi di attesa<sup>1</sup>;  
 alla qualità del contatto con gli utenti, ovvero alla capacità di interloquire nel migliore dei modi con l'utente all'apertura ed alla chiusura della chiamata; alla qualità delle risposte, ovvero alla capacità dell'operatore di recepire la richiesta dell'utente e di rispondere alla stessa in termini di qualità della risposta fornita, dell'attività informativa e dell'attività di assistenza.

**Tav. 11.1 Livelli qualitativi e quantitativi del servizio di *contact center***

Indicatori I livello	Indicatori II livello	Indicatori III livello	Standard tendenziali da raggiungere	
1. Accessibilità al contact center	1. Reperibilità	1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Immediata reperibilità	
	2. Costo del servizio e trasparenza del costo	1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo	Numero verde	
	3. Accesso alle informazioni	1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto	1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto	Piena accessibilità
		2. Esito del tentativo di contatto	2. Esito del tentativo di contatto	100% di contatto avvenuto
	3. Tipologia risposta fornita dal disco	3. Tipologia risposta fornita dal disco	Informativa	
4. Tempi di attesa		1. Tempi di risposta	95% entro i 20 secondi	
		2. Tempi di attesa (per la risposta dell'operatore)	95% entro i 20 secondi	
		3. Tempi di attesa (per la formulazione della prima domanda)	100% entro 1 minuto	

<sup>1</sup> In questo caso negli indicatori di III livello "Tempi di attesa" non si è tenuto conto del tempo di attraversamento dei menù vocali e delle opzioni dell'IVR.

**Tav. 11.1** Livelli qualitativi e quantitativi del servizio di *contact center* (segue)

Indicatori I livello	Indicatori II livello	Indicatori III livello	Standard tendenziali da raggiungere
2. Qualità del contatto con gli utenti	1. Apertura chiamata	1. Identificazione dell'operatore	Identificazione spontanea dell'operatore nel 100%
		2. Saluto di accoglienza	Presente nel 100%
		3. Forma di identificazione	Nome per i servizi di informazione, codice per i servizi di assistenza
		4. Identificazione dell'Ente	Presente nel 100%
	2. Chiusura chiamata	1. Identificazione dell'operatore	Presente nel 100%
		2. Identificazione dell'ente	Presente nel 100%
3. Saluto di congedo		Presente nel 100%	
3. Qualità delle risposte	1. Qualità dell'interazione	1. Disponibilità	Almeno sufficiente nel 100%
		2. Chiarezza espositiva	Almeno sufficiente nel 100%
		3. Comprensione	Almeno sufficiente nel 100%
		4. Problem solving	Almeno sufficiente nel 100%
	2. Qualità delle informazioni fornite	1. Livello delle risposte	Esauriente nel 100%
		2. Procedura della risposta	Diretta nel 100%

Nota: per gli standard espressi in percentuale può essere ammesso uno scostamento del 5-10%.

Per ciascuno degli indicatori di terzo livello è stata introdotta una griglia di valutazione secondo una scala numerica 0-100 proporzionale al grado di aderenza allo standard di riferimento tendenziale da raggiungere. Il passaggio dal terzo al secondo livello e successivamente al primo livello, ha richiesto l'introduzione di criteri di ponderazione

relativi al grado di importanza che ciascun fattore rappresenta rispetto all'erogazione del servizio. Il risultato finale è quindi un valore numerico compreso tra 0 e 100, a sua volta aggregato in classi di punteggio e rappresentato attraverso una chiave di lettura simbolica per facilitarne l'interpretazione (Tav. 11.2).

**Tav. 11.2** Analisi sui *contact center*: assegnazione dei punteggi e formulazione del giudizio sintetico finale

Simb.	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/ <input type="checkbox"/>	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/>	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/> /-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

### 11.3 Analisi delle performance dei *contact center*

#### Servizio ChiamaRoma sulla Ta.Ri. (060606)

Il *contact center* oggetto dell'indagine è il Chiamaroma 060606 relativamente ai servizi di informazione

sulla Ta.Ri. svolti per conto di Ama. Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di febbraio 2008.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.3) evidenzia un sufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi tele-

**Tav. 11.3** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* ChiamaRoma (060606) sulla Ta.Ri. (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	50	79	62	93	51	82	58
70/100 ( <input type="checkbox"/> )				76/100 (+/ <input type="checkbox"/> )		70/100 ( <input type="checkbox"/> )	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

fonici (accessibilità). Analizzando i dati elementari riferiti ai singoli indicatori di III livello (che si renderebbero disponibili in sede di pubblicazione integrale dello studio), emerge tuttavia come margini di miglioramento possono essere conseguiti attraverso la diminuzione dei tempi di attesa (ad esempio nel

65% dei casi è possibile formulare la domanda all'operatore entro un minuto), o diminuendo gli esiti negativi di contatto (nel 26% dei casi la linea è caduta o risultava occupata). Sostanzialmente adeguata la qualità nel contatto con gli utenti sia in fase di apertura che di chiusura chiamata: sempre dai dati

elementari emerge come margini di miglioramento del servizio possono tuttavia essere individuati attraverso l'identificazione spontanea dell'operatore e dell'Ente (avvenuta rispettivamente nel 18% e nel 36% dei casi rilevati contro uno standard tendenziale pari al 100%). Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla "Qualità delle risposte", il livello di qualità risulta essere sufficientemente adeguato agli standard, anche se la valutazione complessiva ha

risentito della non soddisfacente performance della "Qualità delle informazioni fornite".

Nel complesso le rilevazioni hanno evidenziato comunque livello generale di qualità dei servizi resi agli utenti poco più che sufficiente, con scarsi margini di miglioramento rispetto al passato. Nella Tav. 11.4 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali.

**Tav. 11.4** Variazione dei livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* ChiamaRoma (060606) sulla Ta.Ri. (2003-2008)

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	+	+/ <input type="checkbox"/>	+	<input type="checkbox"/>	↓↓
Qualità del contatto con gli utenti	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	↔
Qualità delle risposte	+	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↔

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1

Si registra una tendenza alla stabilità per due su tre indicatori di I livello, mentre un deciso peggioramento per l'indicatore "Accessibilità al *contact center*": nonostante questo risultato negativo il giudizio complessivo si mantiene sulla sufficienza.

**Acea - servizi commerciali (800.130330 e 06.57995799)**

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* Acea per i servizi di carattere commerciale. Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di aprile 2008.

**Tav. 11.5** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Acea (800-130330) – servizi commerciali (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	81	69	95	43	91	94
75/100 ( <input type="checkbox"/> )				74/100 ( <input type="checkbox"/> )		92/100 (+)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.5) evidenzia un sufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici: margini per migliorare l'accesso al servizio possono essere individuati in una riduzione dei tempi di attesa i cui livelli non ancora ottimali potrebbero determinare una potenziale barriera all'accesso del servizio (ad esempio solo nel 59% delle volte si è potuto formulare la prima domanda entro 1 minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%). Margini per migliorare il servizio si possono inoltre individuare nella fase di accesso alle informazioni: l'82% delle chiamate ha avuto un esito positivo (ovvero non è caduta la linea durante l'attesa) a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%.

La qualità nel contatto con gli utenti risulta pienamente adeguata solamente in fase di apertura della chiamata. La criticità è rappresentata dalla chiusura chiamata in cui l'identificazione dell'operatore e dell'azienda è avvenuta rispettivamente nel 6% e nel 3% a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%.

Per quanto attiene infine la qualità delle risposte, si registra un buon livello sia per quanto attiene la qualità dell'interazione sia nella qualità delle informazioni fornite.

Nella Tav. 11.6 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali.

**Tav. 11.6 Livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* Acea (800.130330) – servizi commerciali (2003-2008)**

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	□/-	□	□/-	□	↑
Qualità del contatto con gli utenti	□/-	□	+	□	↓↓
Qualità delle risposte	+	+/□	+	+	↔

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1

Si registra una tendenza al miglioramento per l'indicatore di I livello "Accessibilità al *contact center*". La "Qualità del contatto con gli utenti" registra invece una diminuzione restando comunque a livelli sufficienti. Stabile ma pienamente adeguata agli standard la "Qualità delle risposte".

Come complemento all'indagine sui servizi di carattere commerciale di Acea è stato preso in esame per la prima volta anche il *contact center* che gestisce le chiamate effettuate da fuori distretto e che risponde al numero 06.57995799. Anche per questo servizio le rilevazioni sono state effettuate nel mese di aprile 2008.

**Tav. 11.7 Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Acea (06.57995799) fuori distretto – servizi commerciali (2008)**

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	50	25	70	88	40	85	67
53/100 (□/-)				69/100 (□)		76/100 (+/□)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.7) evidenzia un insufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici. La maggiore criticità riguarda la fase di accesso alle informazioni che rappresenta una potenziale barriera all'accesso del servizio: solamente il 6% delle chiamate ha avuto un esito positivo (ovvero non è caduta la linea durante l'attesa, non c'è stato abbandono in coda, oppure assenza di risposta) a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%. Ulteriori margini di intervento riguardano i tempi di attesa (ad esempio nell'80% dei casi è stato possibile formulare la domanda all'operatore entro un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%). La qualità nel contatto con gli utenti risponde in maniera sufficiente agli standard di servizio: la

maggior criticità riguarda soprattutto la fase di chiusura di chiamata (in nessun caso si è avuta l'identificazione dell'operatore e della società a fronte di uno standard pari al 100%).

La qualità delle risposte fornite risulta sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere.

#### **Acea - Segnalazione guasti elettrici e di illuminazione pubblica (800.130336)**

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* Acea per la segnalazione dei guasti elettrici e di illuminazione pubblica (800.130336). Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di aprile 2008.

**Tav. 11.8** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Acea (800.130336) per la segnalazione dei guasti elettrici e di illuminazione pubblica (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interaazione	2.Qualità delle informazioni fornite
80	100	94	90	88	40	100	90
92/100 (+)				69/100 (□)		95/100 (+)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.8) evidenzia un livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici pienamente adeguato agli standard: si osserva ad esempio che nel 100% dei casi si è riusciti a formulare una domanda all'operatore entro un minuto. Sufficiente è la qualità del contatto con gli utenti: margini per migliorare il servizio sono da individuarsi nella fase di chiusura di chiamata (ad esempio in nessun caso vi è stata l'identificazione dell'operatore e dell'azienda).

La qualità delle risposte è pienamente adeguata agli standard.

Nella Tav. 11.9 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali. Tenuto conto che nelle precedenti analisi il servizio veniva erogato attraverso due numerazioni distinte mentre nell'attuale la numerazione è unica, il confronto è riportato solamente ai fini di una descrizione qualitativa del servizio.

**Tav. 11.9** Livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* Acea (800.130336) per la segnalazione dei guasti elettrici e di illuminazione pubblica (2003-2008)

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2003	2004	2006	2008	Tendenza
	Guasti elettrici			Guasti ill. pubblica				
Accessibilità al <i>contact center</i>	□/-	□/-	□	□	+/□	□	+	↑↑
Qualità del contatto con gli utenti	□/-	□/-	+	□/-	+/□	+/□	□	↓
Qualità delle risposte	+	+	+	+	+	+	+	↔

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

Si registra un andamento differente per i tre indicatori di I livello: un aumento per l'accessibilità, una diminuzione per la qualità del contatto mentre una stabilità per la qualità delle risposte. Il giudizio complessivo, pertanto, risulta sostanzialmente adeguato agli standard tenuto conto che il secondo indicatore (contatto con gli utenti) risponde sufficientemente agli standard stessi.

**Acea - Segnalazione guasti idrici (800.130335)**

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* Acea per la segnalazione dei guasti idrici (800.130335). Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di febbraio 2008.

**Tav. 11.10** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Acea (800.130335) per la segnalazione dei guasti idrici (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	82	96	54	27	89	73
91/100 (+)				43/100 (□/-)		81/100 (+/□)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.10) evidenzia una piena adeguatezza per la qualità nella gestione dei flussi telefonici testimoniata ad esempio dai tempi di attesa (nel 99% dei casi è possibile formulare la domanda all'operatore entro un minuto). Margini per migliorare il servizio si possono tuttavia individuare nella fase di accesso alle informazioni: il 77% delle chiamate ha avuto un esito positivo (ovvero non è caduta la linea durante l'attesa) a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%. La qualità del contatto con gli utenti sia in fase di apertura che chiusura di chiamata appare soddisfa-

re in solo in minima parte lo standard di servizio, in particolare per ciò che concerne la chiusura, dove in nessun caso si segnala la presenza di identificazione degli operatori e dell'ente (standard tendenziale per entrambi pari al 100%). Per quanto attiene infine la qualità delle risposte, si registra un livello sostanzialmente adeguato sia per quanto attiene la qualità dell'interazione sia nella qualità delle informazioni fornite. Nella Tav. 11.11 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali.





**Tav. 11.11** Livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* Acea (800.130335) per la segnalazione dei guasti idrici (2003-2008)

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	□	+/□	□	+	↑↑
Qualità del contatto con gli utenti	□/-	□/-	+/□	□/-	↓↓
Qualità delle risposte	+	+	+	+/□	↓

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

Si registra un andamento differente per i tre indicatori di I livello: un deciso aumento per l'accessibilità, una marcata diminuzione per la qualità del contatto mentre un leggero decremento per la qualità delle risposte. Il giudizio complessivo, pertanto, risulta pressoché adeguato agli standard ad eccezione del secondo indicatore (contatto con gli utenti) che risponde solo in minima parte agli standard stessi.

#### **Ama - Servizio informazioni igiene urbana (800.867035)**

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* Ama per le informazioni, la segnalazione di reclami e i servizi a pagamento (800.867035). Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di aprile 2008.

**Tav. 11.12** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Ama (800.867035) per il servizio di igiene urbana (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
90	100	78	84	74	35	96	96
83/100 (+/□)				58/100 (□/-)		96/100 (+)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.12) evidenzia un buon livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici. Margini per migliorare il servizio si possono tuttavia individuare nella fase di accesso alle informazioni: il 79% delle chiamate ha avuto un esito positivo (ovvero non è caduta la linea durante l'attesa) a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%. Ulteriori margini di intervento riguardano i tempi di attesa (ad esempio nell'89% dei casi è stato possibile formulare la domanda all'operatore entro un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%) che potrebbero deter-

minare una potenziale barriera all'accesso del servizio. La qualità nel contatto con gli utenti risponde solo in minima parte agli standard di servizio: la maggiore criticità riguarda soprattutto la fase di chiusura di chiamata (l'identificazione dell'operatore e dell'ente è avvenuta rispettivamente nel 3% e nel 26% dei casi). La qualità delle risposte fornite risulta adeguata agli standard tendenziali da raggiungere. Nella Tav. 11.13 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali.

**Tav. 11.13** Livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* Ama (800.867035) per il servizio di igiene urbana (2003-2008)

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	↑
Qualità del contatto con gli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+	<input type="checkbox"/> /-	↓↓↓
Qualità delle risposte	+	+	+	+	↔

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

Si registra una decisa diminuzione per l'indicatore di I livello relativo alla "Qualità del contatto con gli utenti", un aumento per l'"Accessibilità al *contact center*" mentre la "Qualità delle risposte" rimane sostanzialmente invariata; il giudizio complessivo evidenzia che, salvo la "Qualità del contatto con gli utenti" che risulta essere insufficientemente adeguata, gli standard tendenziali sono raggiunti.

**Atac – Servizio informazioni su orari e percorsi TPL (800.431784)**

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* Atac relativo alle informazioni su orari e percorsi del TPL. Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di aprile 2008.

**Tav. 11.14** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Atac (800.431784) per il servizio informazioni su orari e percorsi del TPL (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	90	100	71	40	95	95
96/100 (+)				59/100 ( <input type="checkbox"/> /-)		95/100 (+)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.14) evidenzia una piena adeguatezza agli standard per quanto riguarda la qualità nella gestione dei flussi telefonici, testimoniata ad esempio dai tempi di attesa (nel 100% dei casi è possibile formulare la domanda all'operatore entro un minuto).

La qualità del contatto con gli utenti sia in fase di apertura che chiusura di chiamata appare soddisfare solo in minima parte lo standard di servizio, in particolare per ciò che concerne la chiusura, dove si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad esempio attraverso l'identificazione spontanea dell'operatore e dell'azienda (0% dei

casi rilevati, a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla "Qualità delle risposte", il livello di qualità risulta essere pienamente adeguato agli standard.

I dati di analisi raccolti evidenziano un livello generale di qualità dei servizi resi agli utenti che solo per l'aspetto relativo alla qualità del contatto con gli utenti (in fase di chiusura di chiamata) soddisfa in minima parte gli standard tendenziali da raggiungere.

Nella Tav. 11.15 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali.



**Tav. 11.15** Livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* Atac (800.431784) per il servizio informazioni su orari e percorsi del TPL (2003-2008)

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	□	□/-	□	+	↑↑
Qualità del contatto con gli utenti	□	□/-	+/□	□/-	↓↓
Qualità delle risposte	+/□	□	+	+	↔

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

Si registra una tendenza all'aumento per l'indicatore di I livello relativo all'accessibilità, una stabilità per la qualità delle risposte mentre una diminuzione per la qualità del contatto con gli utenti con un giudizio complessivo, ad esclusione di quest'ultimo, di sostanziale adeguatezza agli standard.

#### Atac - Servizi Infomobilità (06.57003)

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* Atac - Servizi Infomobilità (06.57003) per il rilascio dei permessi ZTL e merci, informazioni sulla sosta tariffata e per il rilascio dei contrassegni per i portatori di handicap. Tale servizio, precedentemente svolto dalla Sta, era poi confluito in Atac nel *contact center* 06.5711833. Le rile-

**Tav. 11.16** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Atac (06.57003) per i servizi Infomobilità (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'intera zione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	50	99	98	78	39	99	89
98/100 (+)				63/100 (□)		94/100 (+)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

vazioni sono state effettuate nel mese di febbraio 2008. La sintesi dei risultati (Tav. 11.16) evidenzia un livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici pienamente adeguato agli standard testimoniato ad esempio dal valore dei tempi di attesa: nel 98% dei casi i tempi di attesa per la formulazione della prima domanda all'operatore non hanno superato un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%. Sostanzialmente adeguata la qualità nel contatto con gli utenti in apertura di chiamata, mentre in fase di chiusura si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad esempio attraverso l'identificazione

spontanea dell'operatore e dell'ente (rispettivamente nello 0% e nel 1% dei casi rilevati, a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

La qualità delle risposte fornite risulta sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere. Nella Tav. 11.17 vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso delle precedenti indagini a confronto con gli attuali.

Si registra una stabilità per l'indicatore di I livello relativo al contatto con gli utenti, mentre gli altri due indicatori aumentano. Il giudizio generale permane ad un buon livello di adeguatezza complessiva.

**Tav. 11.17** Livelli di giudizio sintetici relativi al contact center Atac (06.57003) per i servizi Infomobili-tà (2003-2008)

Indicatori di I livello	2003	2004	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	+	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+	↑
Qualità del contatto con gli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↔
Qualità delle risposte	+/ <input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	+	↑

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

**Comune di Roma e Zètema - Servizi di informa-zione turistica e culturale (060608)**

Il servizio oggetto dell'indagine è il *contact center* 060608 (gestito dal Comune di Roma e da Zètema)

che fornisce le informazioni turistiche, culturali e sugli spettacoli. Precedentemente Zètema gestiva un *contact center* (06.82059127) relativo alle sole informazioni turistiche. Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di febbraio 2008.

**Tav. 11.18** Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del *contact center* Comune-Zètema (060608) per i servizi di informazione turistica e culturale (2008)

1. Accessibilità al <i>contact center</i>				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'intera zione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	50	99	99	99	43	100	92
99/100 (+)				77/100 (+/ <input type="checkbox"/> )		96/100 (+)	

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

La sintesi dei risultati (Tav. 11.18) evidenzia un livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici pienamente adeguato agli standard testimoniato ad esempio dal valore dei tempi di attesa: nel 98% dei casi si ottiene una risposta dall'operatore entro i 20 secondi dalla risposta del disco a fronte di uno standard tendenziale pari a al 95%, oppure nel 99% dei casi i tempi di attesa per la formulazione della prima domanda all'operatore non hanno superato un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%. Pienamente adeguata la qualità nel contatto con gli utenti in apertura di chiamata, mentre altrettanto non può dirsi per la fase di chiusura dove, infatti, si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad

esempio attraverso l'identificazione spontanea dell'operatore e dell'ente (rispettivamente nell'8% e nel 5% dei casi rilevati, a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%). La qualità delle risposte fornite risulta invece pienamente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere. Nonostante i risultati non siano comparabili in termini strutturali - in quanto come già detto svolti da differenti *contact center* - è possibile tuttavia effettuare un confronto se si prende a paragone il "servizio" erogato. Nella Tav. 11.19 vengono pertanto riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2006 a confronto con gli attuali.



**Tav. 11.19** Livelli di giudizio sintetici relativi al *contact center* Comune-Zètema (060608) per i servizi di informazione turistica e culturale (2006-2008)

Indicatori di I livello	2006	2008	Tendenza
Accessibilità al <i>contact center</i>	□	+	↑↑
Qualità del contatto con gli utenti	□	+/□	↑
Qualità delle risposte	+/□	+	↑

Nota: per la legenda si veda Tav. 11.1.

Si registra una generale tendenza all'aumento di tutti gli indicatori di I livello con un marcato miglioramento in termini di accessibilità, tendenza che si sostanzia un giudizio complessivo di piena adeguatezza agli standard.

#### **Roma Entrate –Servizi di informazione sulle agevolazioni ICI e Ta.Ri. e chiarimenti in merito all'ICI**

Il servizio oggetto dell'indagine è stato il *contact center* di Roma Entrate per i servizi di informazione sulle agevolazioni ICI e Ta.Ri. (06.57131650) e chiarimenti

in merito all'ICI (06.57131510). Le rilevazioni sono state effettuate nel mese di febbraio 2008 e non tengono conto dei cambiamenti nel frattempo avvenuti ovvero l'attivazione del numero unico 06.57131.800. Per quanto riguarda il servizio di informazioni sulle agevolazioni ICI e Ta.Ri. in nessun caso è stato possibile dialogare con l'operatore in quanto ogni tentativo di chiamata veniva messo in attesa. Per ciò che concerne i chiarimenti sull'ICI nel 50% dei casi la linea è risultata occupata. Nel restante 50% si è rimasti invano in attesa. Nell'unica risposta dell'operatore è stato specificato di rivolgersi allo 060606<sup>2</sup>.

## **11.4 Indagine sulla qualità della vita e accessibilità dei servizi**

Nell'ambito delle attività di valutazione condotte dall'Agenzia, nel corso del 2007 è stata realizzata un'indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali nella città di Roma, i cui principali risultati sono sintetizzati nel Cap. 9 del presente rapporto e integralmente disponibili sul sito internet dell'Agenzia. In questa sede si richiamano brevemente i principali elementi emersi con riferimento al servizio di *contact center* ChiamaRoma 0606006 (Fig. 11.1).

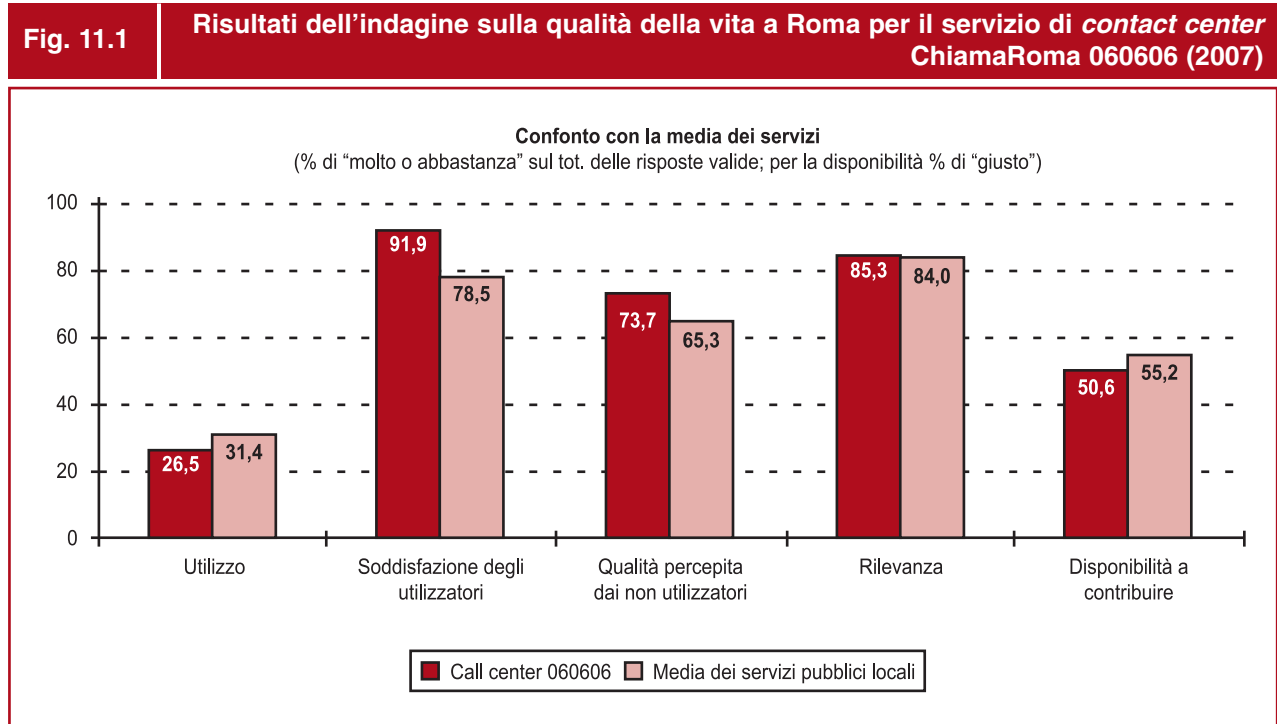
Come si vede, i cinque indicatori considerati consentono di evidenziare:

- solo il 26,5% degli intervistati dichiarano di utilizzare il servizio 060606 con una certa frequenza, percentuale di poco più bassa rispetto al 31,4% della media dei servizi pubblici locali; lo scarto rilevato rispetto alla media si riduce drasticamente

allorquando i cittadini sono chiamati ad esprimere la propria valutazione circa la "rilevanza" (importanza) del servizio stesso (84,5% rispetto all'84,0% della media dei servizi pubblici locali); ciò consente di presumere che anche una parte rilevante dei non utilizzatori riconosce l'utilità del servizio 060606;

- il grado di soddisfazione espresso del servizio appare particolarmente elevato da parte di chi lo utilizza con una certa frequenza (91,9% di soddisfatti rispetto al 78,5 della media dei servizi), rispetto a coloro che ne fanno minore uso (73,6% rispetto al 65% medio), pur restando in ogni caso su livelli relativamente elevati;
- sotto alla media è infine la "disponibilità a pagare" (teorica) manifestata dagli intervistati in vista di un possibile miglioramento del servizio (il 50,6% rispetto a un dato medio del 55,2%).

<sup>2</sup> Al momento di andare in stampa, Roma Entrate ha unificato i servizi di call center al numero 06.57131.800, che in previsione verrà integrato con il "chiamaRoma - 060606".



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma; gennaio 2008.