

11. La qualità erogata dagli sportelli fisici delle imprese di Spl

Nell'ambito degli approfondimenti tematici sul tema dell'accessibilità dei servizi, dopo aver realizzato negli ultimi anni una ricognizione comparativa sullo stato dell'arte dei servizi di informazione e assistenza telefonica resi dai *contact center*¹ e dai siti web² delle aziende del Gruppo Comune di Roma, l'Agenzia ha voluto completare l'analisi realizzando un'indagine riferita agli sportelli aperti al pubblico di Ama S.p.a., Atac S.p.a., Acea S.p.a. e Roma En-

trate S.p.a.³

L'obiettivo dell'indagine è stata la verifica dei livelli di qualità erogata presso gli sportelli fisici delle aziende, realizzata attraverso la rilevazione del livello di qualità di specifici indicatori.

Di seguito viene in primo luogo sintetizzata la metodologia impiegata per la realizzazione dell'indagine, per poi analizzare i risultati conseguiti per i singoli sportelli e per le macroaree considerate.

11.1 Metodologia

L'indagine è stata realizzata, con la collaborazione della SGS Italia, tra il 16 aprile e il 15 maggio 2009 e ha riguardato i tre sportelli Ama (Via Capo d'Africa-COLOSSEO, Piazza Quarto dei Mille-OSTIA, Via Tiburtina-TIBURTINA), lo sportello Atac (Via Ostiense-OSTIENSE), i cinque sportelli Acea (elettrico e idrico Piazzale Ostiense-OSTIENSE, idrico Via Casilina-CASILINA, elettrico e idrico Via Namaziano-OSTIA) e i tre Roma Entrate (Via Ostiense-OSTIENSE, Via Ferraironi-TUSCOLANA, Piazza Quarto dei Mille-OSTIA).

Per ogni sportello sono state effettuate, in giorni e orari diversificati, 15 visite da parte di rilevatori appositamente addestrati, mediante tecniche di osservazione diretta per gli aspetti connessi allo stato dei

luoghi e di *mystery client* per la fase di interazione con l'operatore allo sportello; in totale sono stati rilevati circa 11.000 indicatori, raggruppati per ciascun sportello in 8 macroaree per lo stato dei luoghi (parcheggio invalidi, segnaletica e manutenzione, rete trasporto pubblico, accesso alla struttura per disabili motori, condizioni dei luoghi, condizioni di allestimento, modalità di gestione della fila, info e feedback cliente) e in 4 macroaree per l'interazione con l'operatore (aspetto operatore, cortesia e gentilezza, risoluzione problemi, confronto informazioni da web), a cui sono stati associati dei valori, compresi tra 0 e 100, corrispondenti alla percentuale di positività rilevata in fase di indagine su ciascun indicatore.

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

² *Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma 2005 e 2006.*

³ Per maggiori dettagli sul lavoro svolto, si rimanda alla lettura della *Indagine sulla qualità erogata dai servizi resi agli sportelli fisici delle imprese di servizio pubblico del Gruppo Comune di Roma*, settembre 2009, disponibile sul sito web dell'Agenzia.

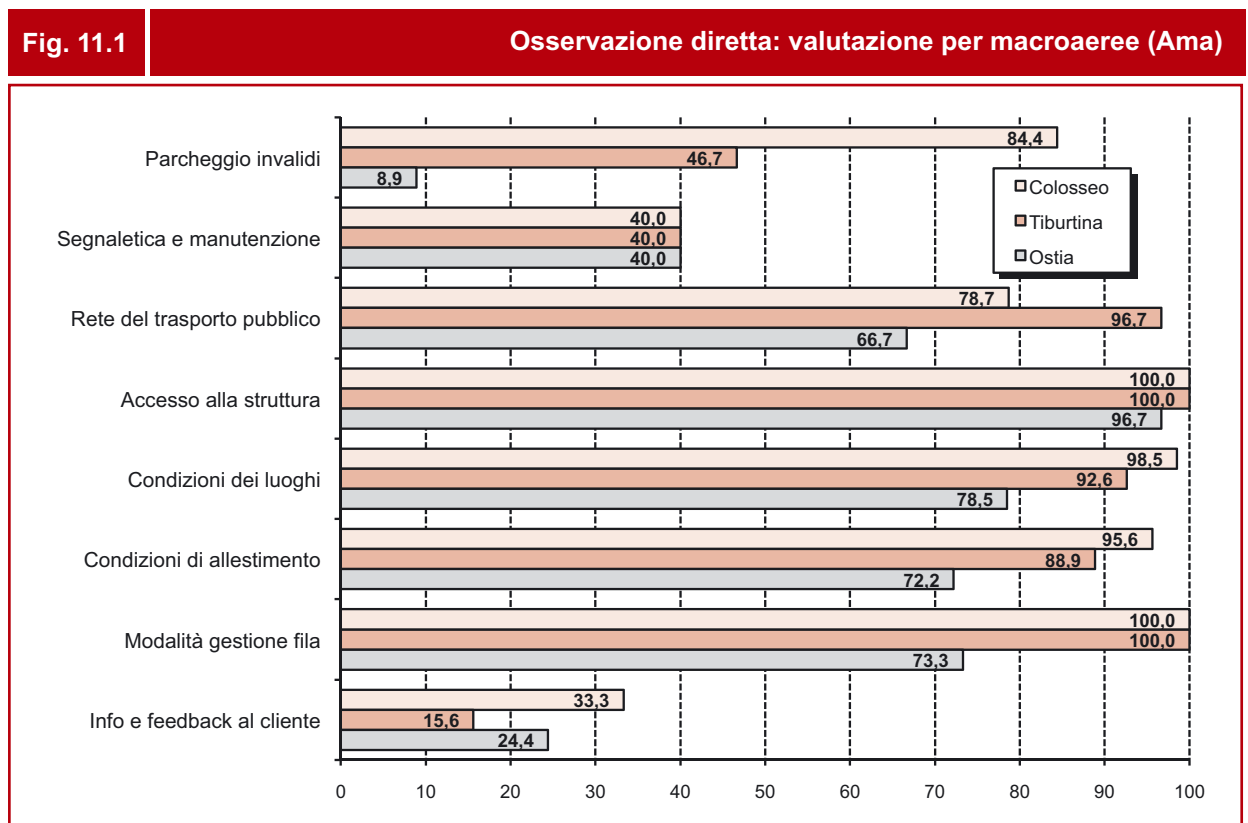
Nella fase del monitoraggio denominata “osservazione diretta” è stato chiesto un controllo (da parte dello stesso operatore che ha poi svolto la *mystery client*) nei pressi dello sportello con la compilazione di una scheda di valutazione relativa alle caratteristiche oggettive dei locali e delle aree limitrofe, alla loro organizzazione, allo stato di manutenzione e condizioni igieniche dei luoghi, ecc. L’attività *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 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.

11.2 Analisi dei risultati per singoli sportelli e per macroaree

Nel confronto tra i risultati ottenuti dai 12 sportelli fisici, emergono eccellenze e criticità (più o meno rilevanti in funzione del valore assunto dall’indicatore di macroarea). Per quanto riguarda Ama, ottimi i risultati complessivi nell’osservazione diretta ottenuti dai due spor-

telli COLOSSEO e TIBURTINA (Fig. 11.1), mentre alcune criticità registra lo sportello di OSTIA, principalmente per la macroarea “park invalidi (8,9)” e, in minor misura, per “rete trasporto pubblico (66,7)” e “condizioni di allestimento (72,2)”.

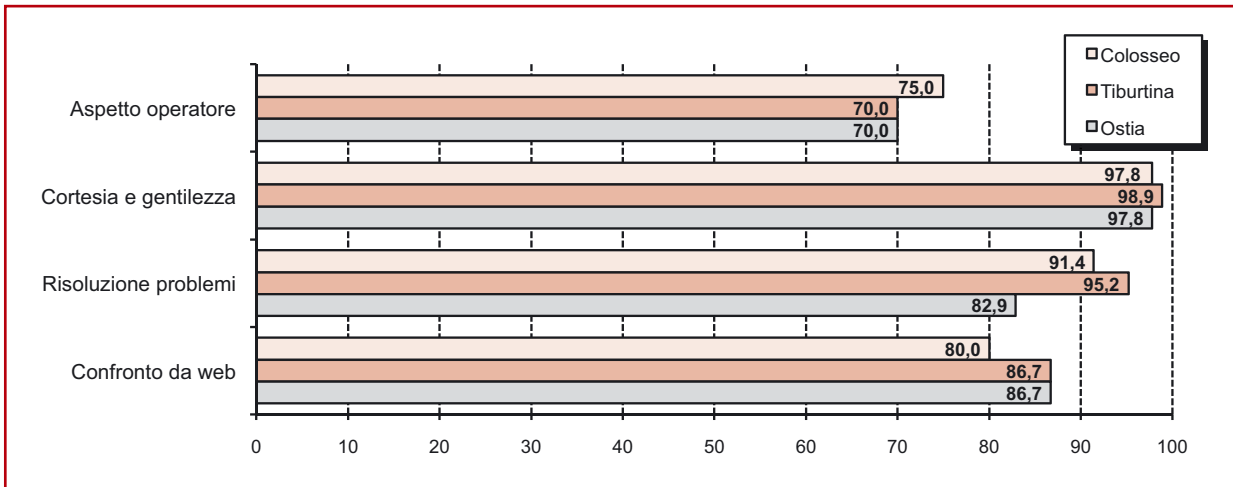


Nell’interazione con l’operatore (Fig. 11.2) i tre sportelli Ama fanno registrare buoni risultati generali, ottimi in “cortesia e gentilezza” (uguale o superiore a 97,8) mentre per “aspetto operatore” sono meno

positivi, con lo sportello COLOSSEO (75) giudicato leggermente migliore rispetto a OSTIA e TIBURTINA (70).

Fig. 11.2

Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Ama)



Relativamente allo sportello Atac è migliore lo stato dei luoghi (Fig. 11.3) con eccellenze nelle macroaree “park invalidi (100,0)” e, a confronto con gli altri sportelli, “informazioni e feedback cliente (33,3) ri-

spetto all'interazione con l'operatore (Fig. 11.4) con criticità su “confronto info da web (60,0)” e, in minor misura, “risoluzione di problemi (77,1)”.

Fig. 11.3

Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Atac)

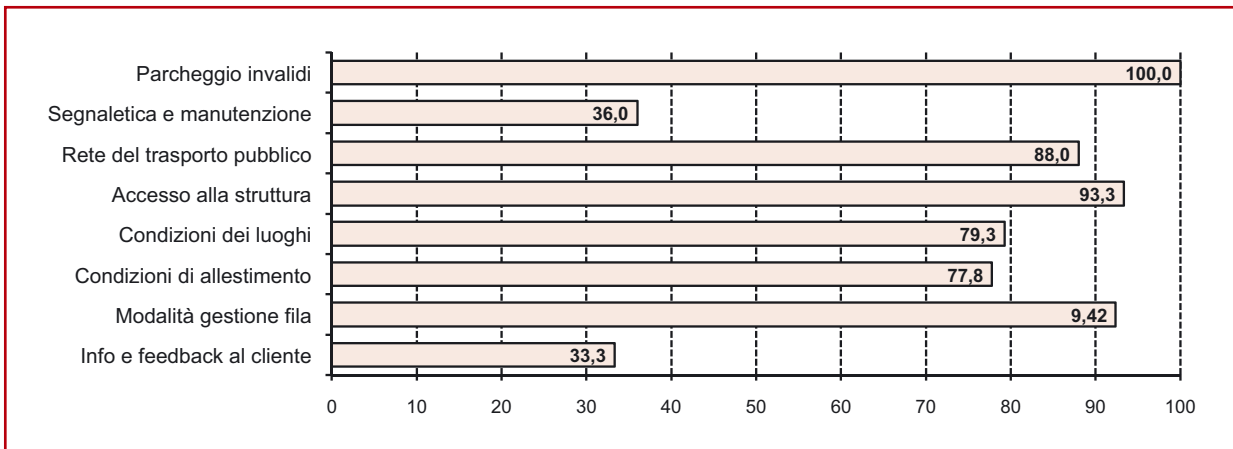
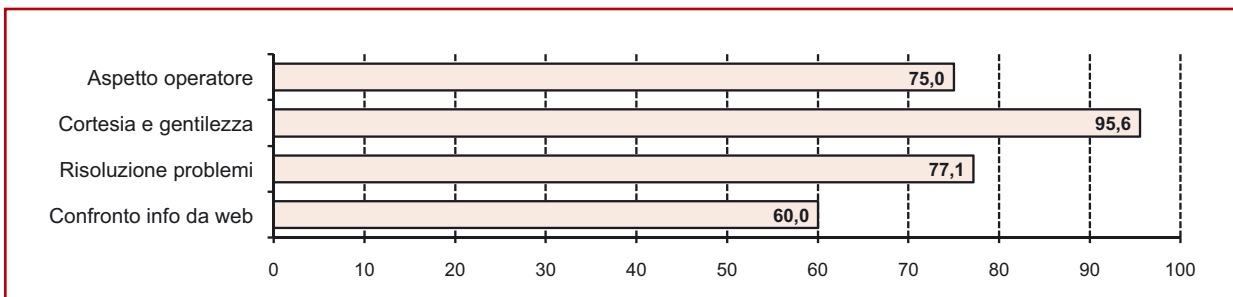


Fig. 11.4

Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Atac)

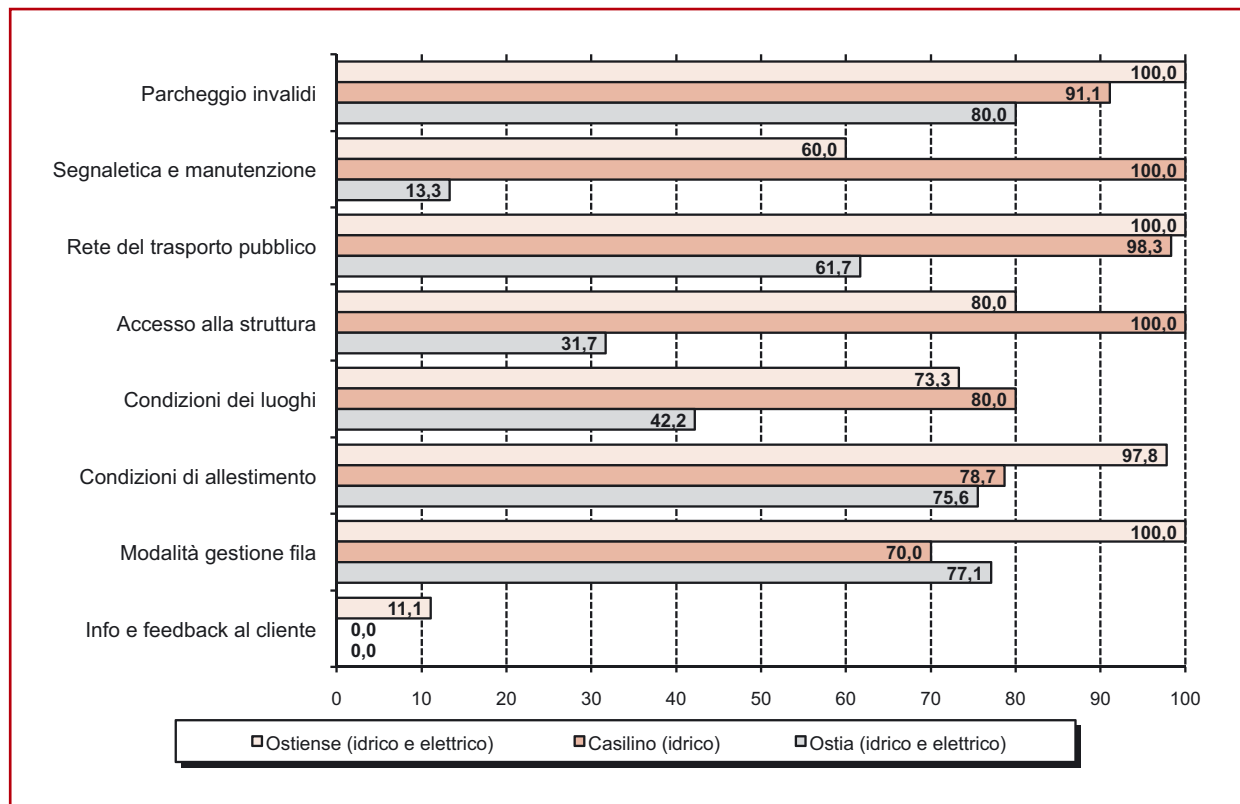


La situazione degli sportelli Acea presenta luci ed ombre: buoni risultati per lo stato dei luoghi per OSTIENSE (Fig. 11.5), con eccellenze nelle macroaree “park invalidi (100,0)”, “rete trasporto pubblico (100,0)”, “condizioni di allestimento (97,8)” e “modalità di gestione della fila (100,0)”, come anche

buono lo sportello idrico CASILINA, anche se con qualche criticità su “modalità di gestione della fila (70,0)” e soprattutto su “informazioni e feedback cliente (0,0)”, mentre è fortemente critico l’ufficio di OSTIA che presenta ben 7 criticità su 8 macroaree considerate.

Fig. 11.5

Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Acea)

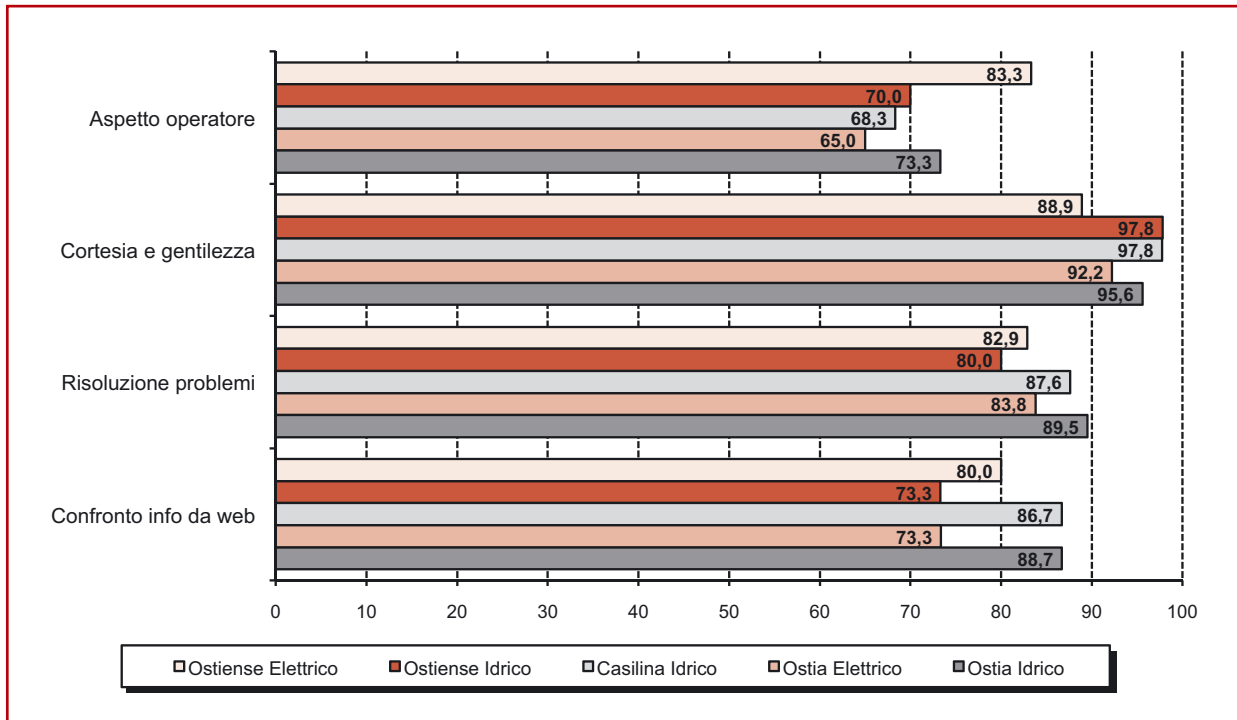


L’interazione con l’operatore (Fig. 11.6) ottiene buoni risultati con i due sportelli idrici di OSTIA e CASILINA, meno bene quello di OSTIENSE (con criticità in alcuni indicatori delle macroaree “risoluzione di problemi (80,0)” e “confronto info da web

(73,3)”). Complessivamente meno brillante la situazione registrata per gli sportelli elettrici, con lievi criticità per “aspetto operatore (65,0)”, “cortesìa e gentilezza (92,2)”, “confronto info da web (73,3)” per lo sportello di OSTIA.

Fig. 11.6

Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Acea)

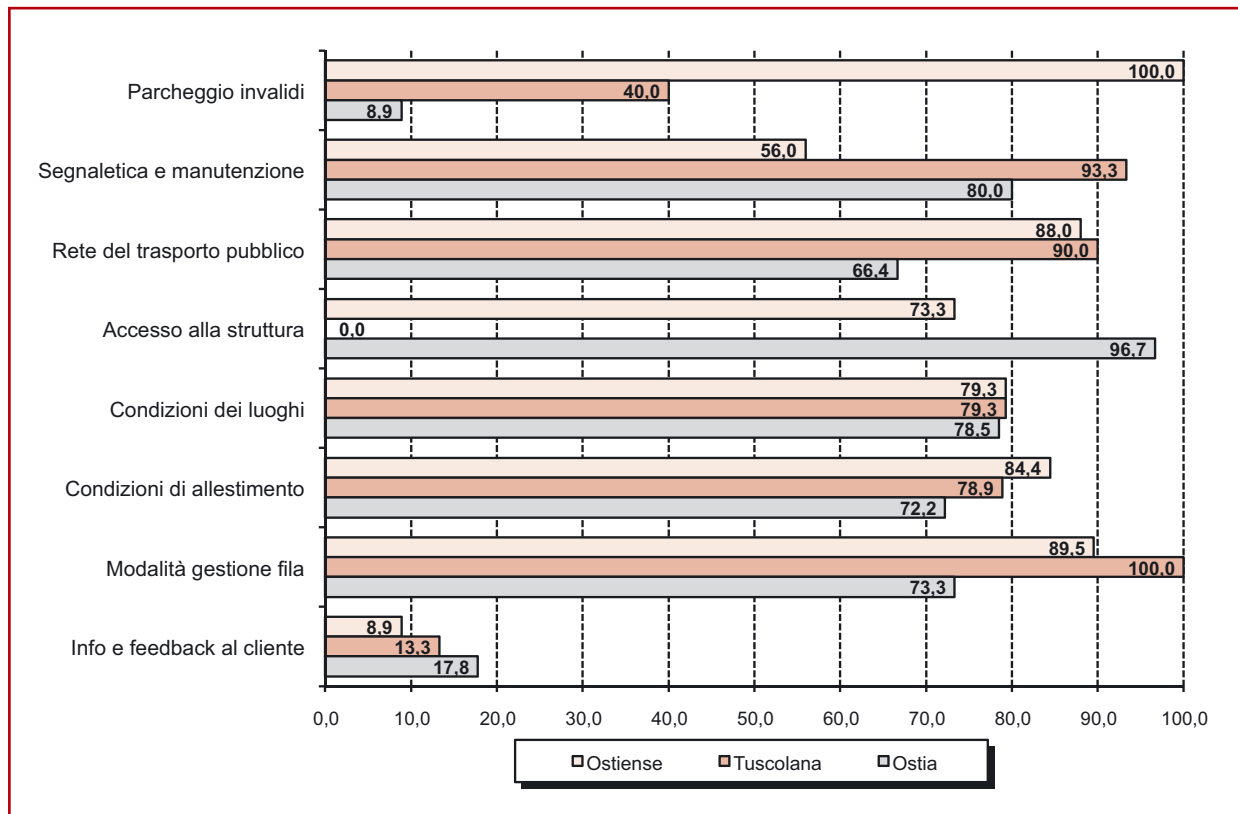


Infine gli sportelli di Roma Entrate non sono eccellenti ma nemmeno molto critici per lo stato dei luoghi (Fig. 11.7): TUSCOLANA sventa per “segnaletica e manutenzione (93,3)” e “modalità di gestione della fila (100,0)” mentre è particolarmente carente su “accesso alla struttura per disabili (0,0)” e, in minor misura, su “park invalidi (40,0)”, OSTIENSE pre-

senta una eccellenza per “park invalidi (100,0)” e due criticità per “accesso alla struttura per disabili (73,3)” e “info e feedback cliente (8,9)”, OSTIA va bene su “segnaletica e manutenzione (80,0)” mentre è critico su “park invalidi (8,9)” e, in minor misura, su “rete trasporto pubblico (66,7)” e “condizioni di allestimento (72,2)”.

Fig. 11.7

Osservazione diretta: valutazione per macroarea (Roma Entrate)

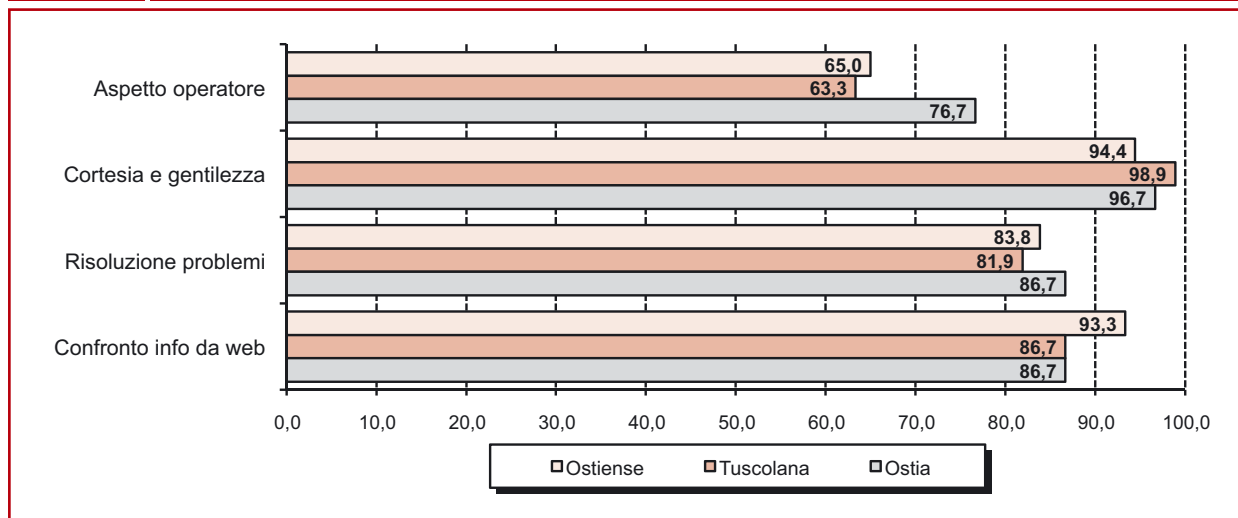


Anche per l'interazione con l'operatore (Fig. 11.8), emergono eccellenze (OSTIA: "aspetto operatore (76,7)", "confronto info da web (86,7)"); TUSCOLANA: "cortesia e gentilezza (98,9)"; OSTIENSE: "confronto info da web (93,3)" e criticità (TUSCO-

LANA: "aspetto operatore (63,3)" e parzialmente anche "risoluzione di problemi (81,9)"; OSTIENSE: "aspetto operatore (65,0)" e lievemente, nel confronto, anche "cortesia e gentilezza (94,4)".

Fig. 11.8

Interazione con l'operatore: valutazione per macroarea (Roma Entrate)



Complessivamente per i 12 sportelli le carenze maggiori si sono registrate nelle macroaree “segnaletica e manutenzione”(Fig. 11.9) e soprattutto “informazioni e feedback cliente” (Fig. 11.10), non essendo mai presente negli sportelli monitorati né un modulo prestampato né una cassetta per la for-

mulazione e raccolta dei reclami; per tale ragione il punteggio massimo ottenuto in questa macroarea è pari solamente a 33,3. Per la condizione dei luoghi (Fig. 11.11), è inoltre interessante evidenziare come agli ultimi tre posti si classifichino gli sportelli ubicati nel quartiere di Ostia.

Fig. 11.9

Segnaletica e manutenzione

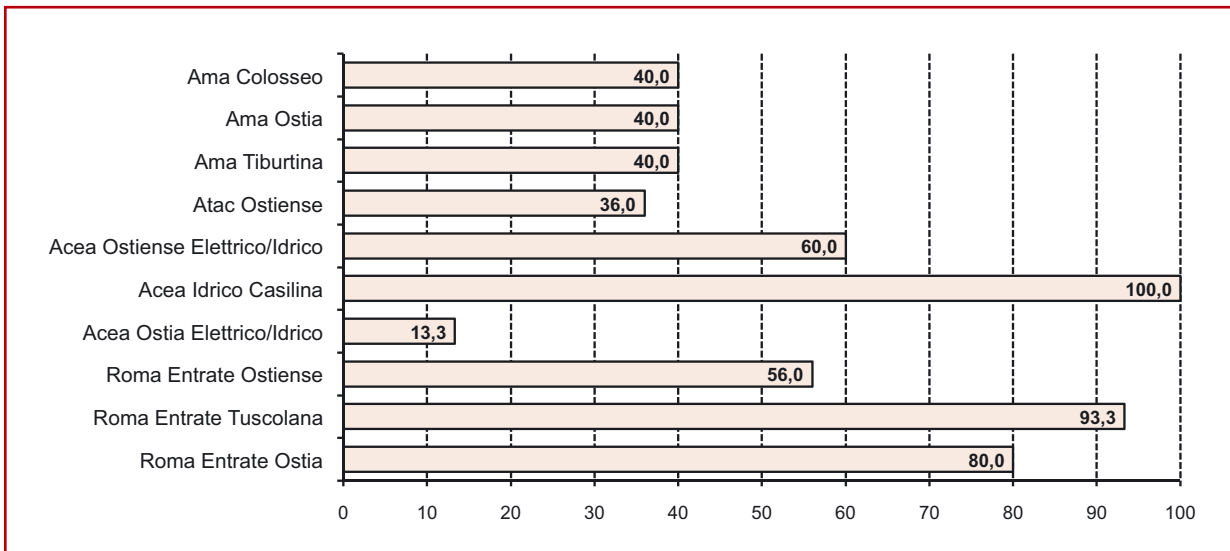


Fig. 11.10

Info e feedback cliente

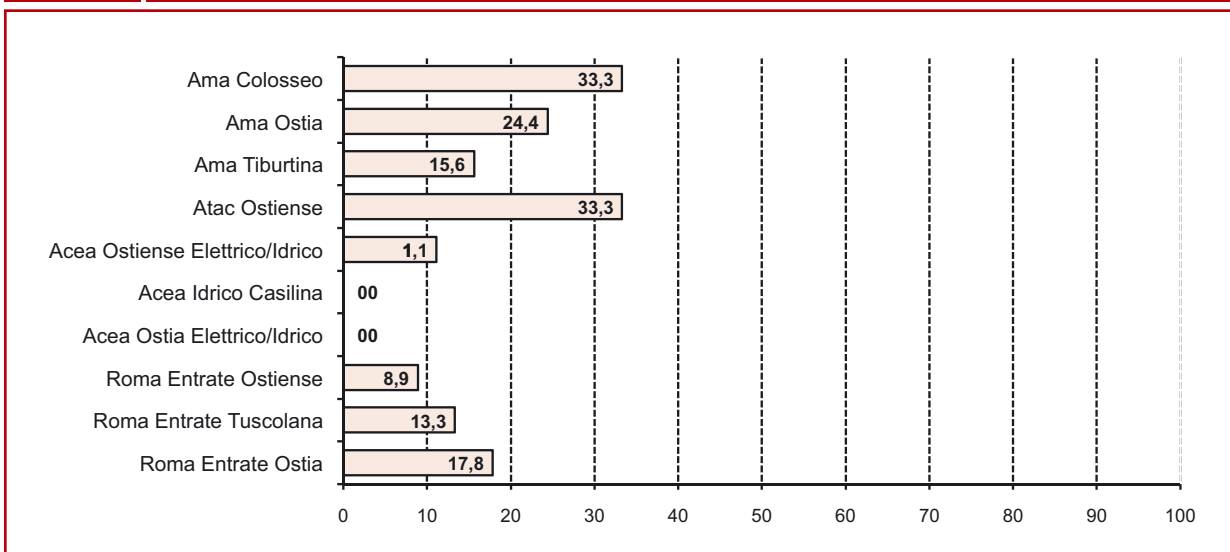
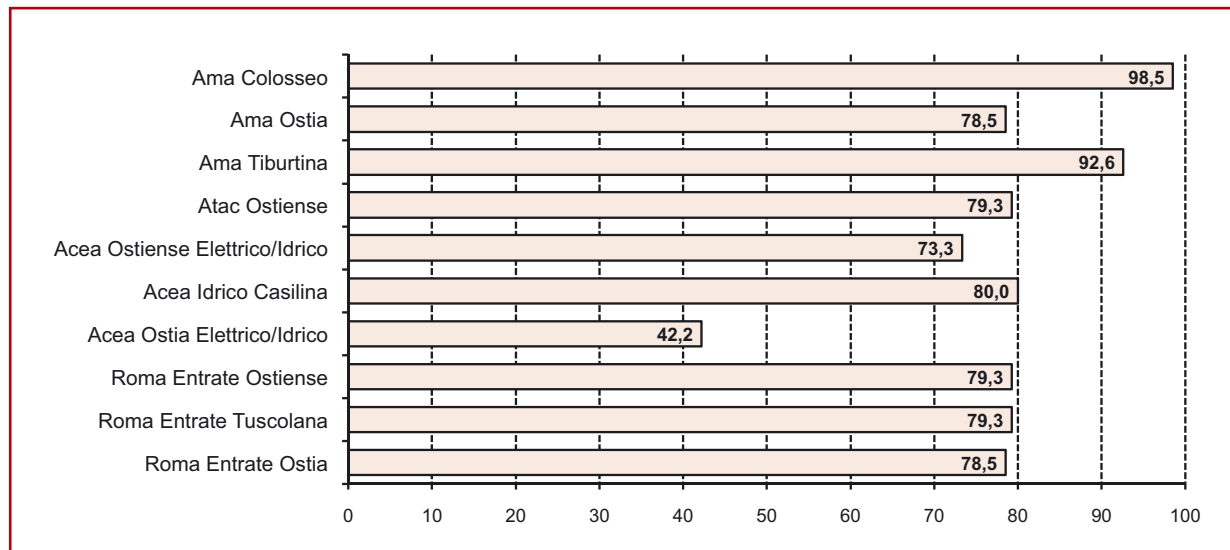


Fig. 11.11

Condizioni dei luoghi



11.3 Eccellenze e criticità

A prescindere dal valore assoluto dei punteggi 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 varia da un massimo di 80 ad un minimo di 8, mentre per la fase di "Interazione con l'operatore" il massimo punteggio ottenibile è pari a 48 e il minimo 4.

Si è inoltre evidenziato in bianco, per ciascun indicatore, il raggiungimento dei primi tre posti in graduatoria più gli *ex aequo* (eccellenza), e in rosso scuro 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 (es. "Info e feedback cliente") presenta comunque un valore assoluto basso, mentre in altri (es. "Cortesia e gentilezza") la differenza in punteggio tra "eccellenza" e "criticità" non raggiunge i 10 punti.

Il ranking ottenuto per la fase di "Osservazione diretta" dei 10 sportelli⁴ esaminati (Tav. 11.1) presenta alcune chiavi di lettura in ordine alle aziende coinvolte e alla localizzazione territoriale dello sportello. Partendo proprio da quest'ultimo aspetto, è interessante evidenziare come agli ultimi tre posti si classifichino gli sportelli di Roma Entrate, Ama (entrambi con 1 eccellenza e 3 criticità) e Acea (con ben 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 5 eccellenze a testa e gli unici senza alcuna criticità), seguiti dagli altri sportelli di Acea Ostiense (4 eccellenze e 1 criticità) e Casilino (4 eccellenze e 2 criticità).

In posizione intermedia si collocano gli sportelli di Atac Ostiense (2 eccellenze e 1 criticità) e i restanti due di Roma Entrate Tuscolana (2 eccellenze e 2 criticità) e Ostiense (1 eccellenze e 2 criticità).

⁴ Si ricorda che, per la fase di "Osservazione diretta", gli sportelli elettrici e idrici di Acea Ostiense e di Acea Ostia sono coincidenti.

Tav. 11.1 Ranking sportelli “Osservazione diretta”

Sportello	Totale	Parcheggio invalidi	Segnaletica e manutenzione	Rete del trasporto pubblico	Accesso alla struttura	Condizioni dei luoghi	Condizioni di allestimento	Gestione della fila	Info e feedback al cliente
Ama Colosseo	64	6	5	4	10	10	9	10	10
Ama Tiburtina	60	4	5	8	10	9	8	10	6
Acea Ostiense elettr./idr.	57	10	7	10	4	2	10	10	4
Acea Casilina idrico	52	7	10	9	10	8	5	1	2
Atac Ostiense	50	10	2	6	5	7	4	6	10
Roma Entrate Tuscolana	48	3	9	7	1	7	6	10	5
Roma Entrate Ostiense	47	10	6	6	3	7	7	5	3
Roma Entrate Ostia	36	2	8	3	7	4	1	4	7
Ama Ostia	34	2	5	3	7	4	1	4	8
Acea Ostia elettr./idr.	17	5	1	1	2	1	3	2	2

Note: lo sfondo colorato delle caselle con i punteggi indica la posizione in graduatoria: BIANCO = primi tre posti più gli *ex equo*; ROSSO CHIARO = posti intermedi; ROSSO SCURO = ultimi tre posti.

Il *ranking* ottenuto per la fase di “Interazione con l’operatore” dei 12 sportelli esaminati (Tav. 11.2) presenta un maggior variabilità rispetto alle situazione riscontrata con l’osservazione diretta, pur in presenza di alcune conferme.

I migliori risultati sono nuovamente ottenuti dai due sportelli Ama Tiburtina e Colosseo (con 3 eccellenze a testa), quest’ultimo a pari merito con lo sportello Roma Entrate Ostia (con 2 eccellenze). Sempre con 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 (2 eccellenze e 2 criticità) e Ostiense (1 eccellenza e 2 criticità) seguiti dagli sportelli elettrico (1 eccellenza e 1 criticità) e idrico (1 eccellenza e 2 criticità) di Acea Ostiense.

Agli ultimi due posti si classificano gli sportelli di Atac Ostiense (1 eccellenza e 2 criticità) e Acea Ostia elettrico (con 3 criticità e nuovamente l’unico senza alcuna eccellenza).

Tav. 11.2 Ranking sportelli “Interazione con l’operatore”

Sportello	Totale	Aspetto degli operatori	Cortesia e gentilezza	Risoluzione dei problemi	Confronto con info da web
Ama Tiburtina	42	7	12	12	11
Ama Colosseo	36	10	10	11	5
Roma Entrate Ostia	36	11	6	8	11
Acea Casilina idrico	34	4	10	9	11
Acea Ostia idrico	34	8	5	10	11
Ama Ostia	33	7	10	5	11
Roma Entrate Tuscolana	27	1	12	3	11
Roma Entrate Ostiense	25	3	3	7	12
Acea Ostiense elettrico	23	12	1	5	5
Acea Ostiense idrico	22	7	10	2	3
Atac Ostiense	17	10	5	1	1
Acea Ostia elettrico	15	3	2	7	3

Note: lo sfondo colorato delle caselle con i punteggi indica la posizione in graduatoria: BIANCO = primi tre posti più gli *ex equo*; ROSSO CHIARO = posti intermedi; ROSSO SCURO = ultimi tre posti.

