

Relazione Customer Satisfaction

Periodo Anno 2016

1. Premessa

Le indagini sulla soddisfazione dei Cittadini si inseriscono perfettamente nel processo di riqualificazione del rapporto tra il Contribuente e la struttura amministrativa di Roma Capitale. La nostra Società, come componente di tale struttura, ha inteso avviare autonomamente un'iniziativa di Customer Satisfaction quale strumento ricognitivo dei livelli di servizio forniti oltre che di raccolta di suggerimenti e contributi finalizzati ad azioni migliorative dei servizi gestiti.

2. Metodologia per la rilevazione della soddisfazione del cittadino

Per Æqua Roma la rilevazione della soddisfazione del cittadino ha assunto, a partire dal mese di dicembre 2012, carattere strutturale. Ciò vuol dire che la rilevazione è sistematicamente effettuata sui servizi che offriamo al Cittadino.

Lo strumento di rilevazione adottato è un questionario che mutua alcuni elementi già impiegati dall'Agenzia per il Controllo della Qualità dei Servizi Pubblici di Roma Capitale (ACQSPL) in un'indagine condotta nei mesi di gennaio e febbraio del 2012. Ciò per facilitare la natura strutturale della rilevazione e consentire il monitoraggio nel tempo di caratteristiche omogenee del servizio. Uno degli scopi prevalenti di questa relazione è, dunque, quello di confrontare i risultati dell'indagine condotta da un ente terzo con l'autonoma rilevazione della Customer Satisfaction.

Le caratteristiche del questionario sono le seguenti:

- Anonimo;
- Facoltativo, sia nell'intenzione di compilarlo sia nella possibilità, qualora si decidesse di compilarlo, di non rispondere ad alcune delle domande;
- Compilabile esclusivamente via web;
- Compilabile esclusivamente dal Cittadino che ha usufruito dei servizi di sportello o di assistenza telefonica; ciascun operatore (di sportello o di call center) consegna al Contribuente, al termine del servizio erogato, un codice numerico che consentirà la compilazione del questionario;
- Compilabile a risposte chiuse, eccetto che per l'ultima domanda che permette un commento libero;
- Differenziati per servizio fornito (sportello e call center).

La struttura del questionario è suddivisa nei seguenti gruppi di domande tese a caratterizzare il Cittadino, ad identificare le motivazioni del contatto e a rilevare la qualità dei livelli di servizio.

Le domande sono relative:

- Ai dati della persona ed al motivo del contatto (identico tra questionario per lo sportello e per il call center);
- Al grado di soddisfazione per il servizio ricevuto;
- Alla valutazione degli operatori;
- Ad eventuali commenti (unica domanda a risposta aperta).

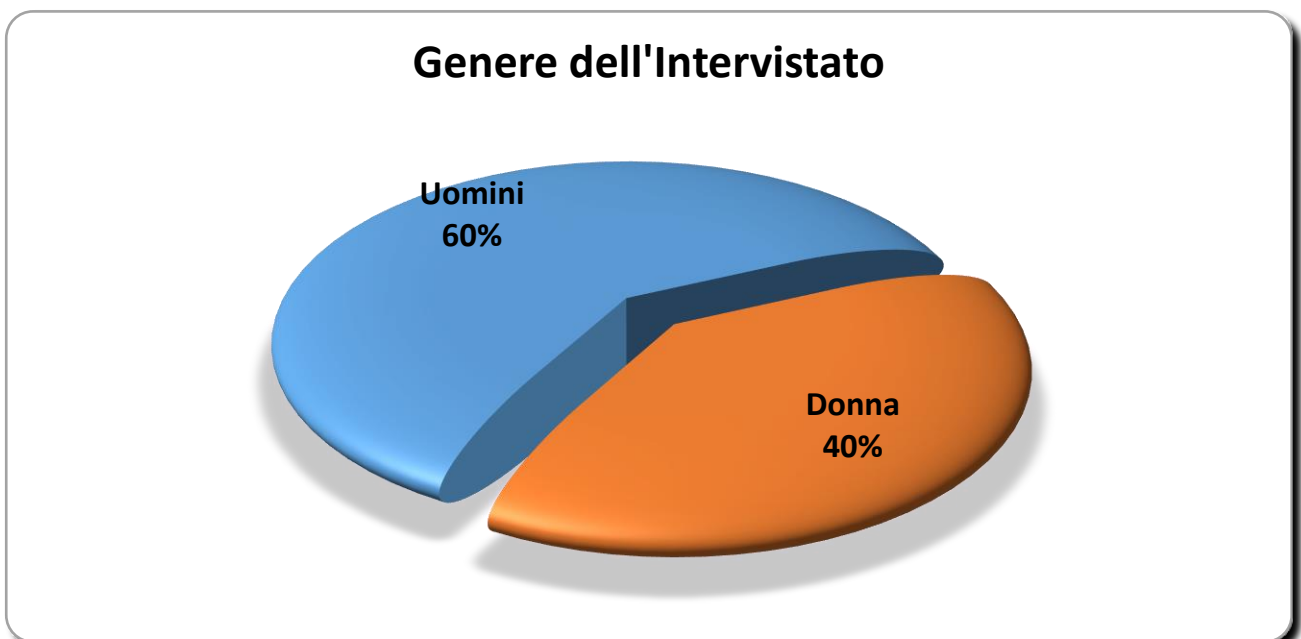
I facsimile dei questionari sono riportati negli allegati.

3. Analisi dei Risultati

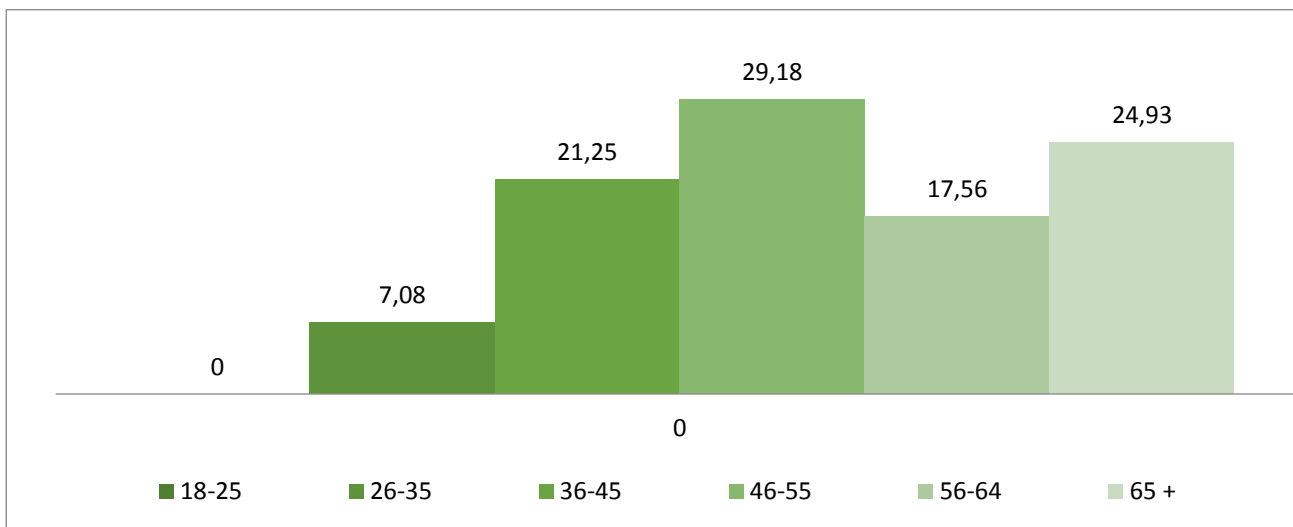
Complessivamente tra il 1° Gennaio e il 31 Dicembre 2016, arco temporale cui si riferisce la presente relazione, sono stati rilasciati 17.618 codici per la compilazione del questionario, di cui 11.348 dal personale di sportello e 6.270 dal personale del call center.

Per rendere maggiormente visibile i risultati a cui ha condotto l'indagine conoscitiva in questione, verranno presentati alcuni istogrammi relativi alle domande contenute all'interno del questionario.

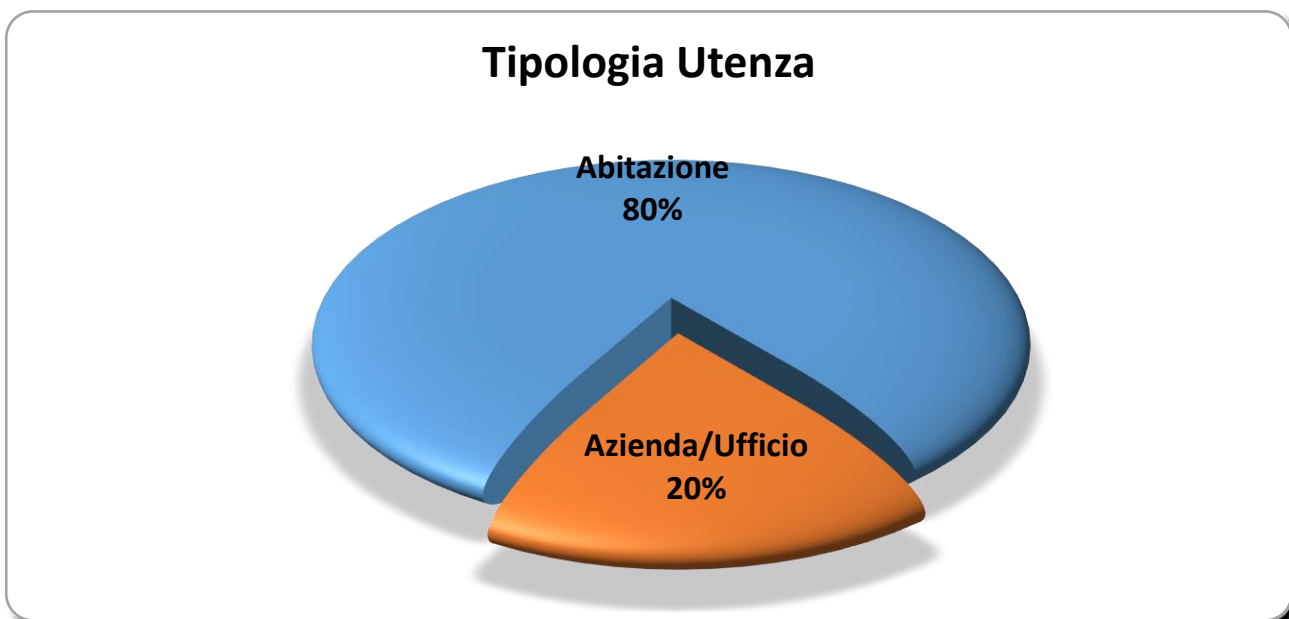
Il campione è composto per il 60% da fruitori di sesso maschile e per il restante 40% da quelli di sesso femminile.



Per quanto riguarda l'età anagrafica, le classi di età più densamente popolate sono quelle comprese tra i 46-55 anni con percentuale pari al 29,18%, poi quella dai 65 anni ed oltre con la percentuale del 24,93%, poi quelle comprese negli intervalli di anni 36-45 con il 21,25% , di seguito quella con intervallo tra i 56-64 anni con la percentuale del 17,56% ed infine quella con intervallo tra i 26-35 7,08% . E' da evidenziare che non c'è nessuna risposta nella classe d'età dai 18 ai 25 anni.

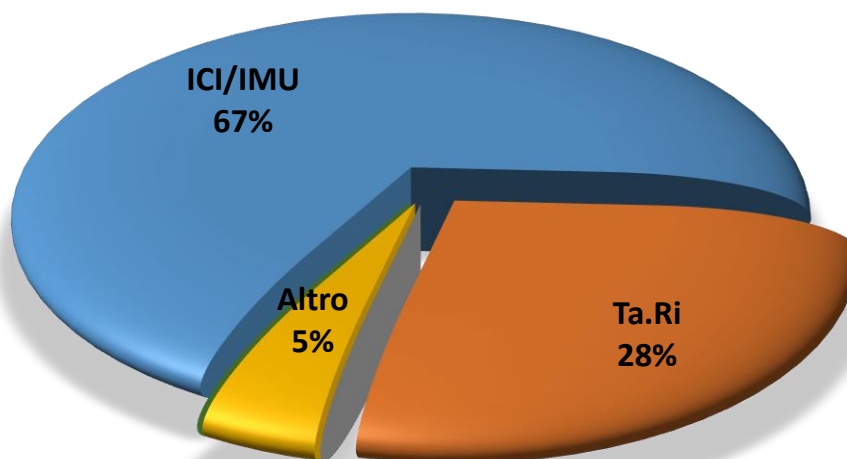


La percentuale maggiore del campione (80%) si è recata allo sportello o ha chiamato per motivi legati all'abitazione privata mentre il restante (20%) lo ha fatto per questioni legate alla propria azienda.



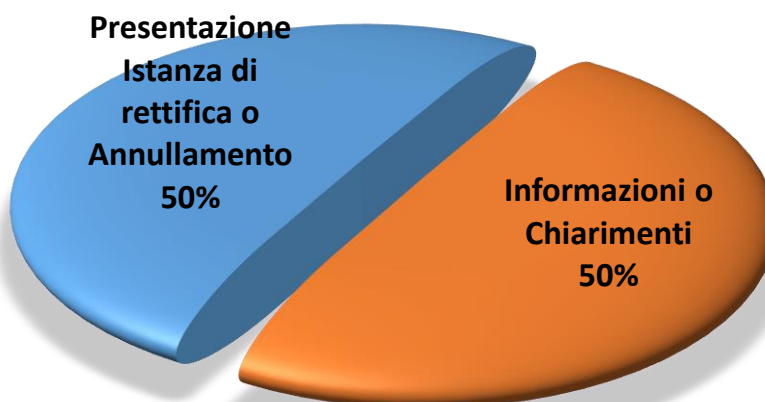
I servizi maggiormente richiesti hanno riguardato l'ICI/IMU per il 67%, la Ta.Ri. per il 28%, ed il restante 5% per le richieste di informazioni generiche.

Servizi Richiesti



I motivi del contatto sono stati al 50% sia per quelli finalizzati alla presentazione di istanza di rettifica o annullamento di un atto o di una cartella esattoriale sia per le informazioni e chiarimenti.

Motivo del contatto



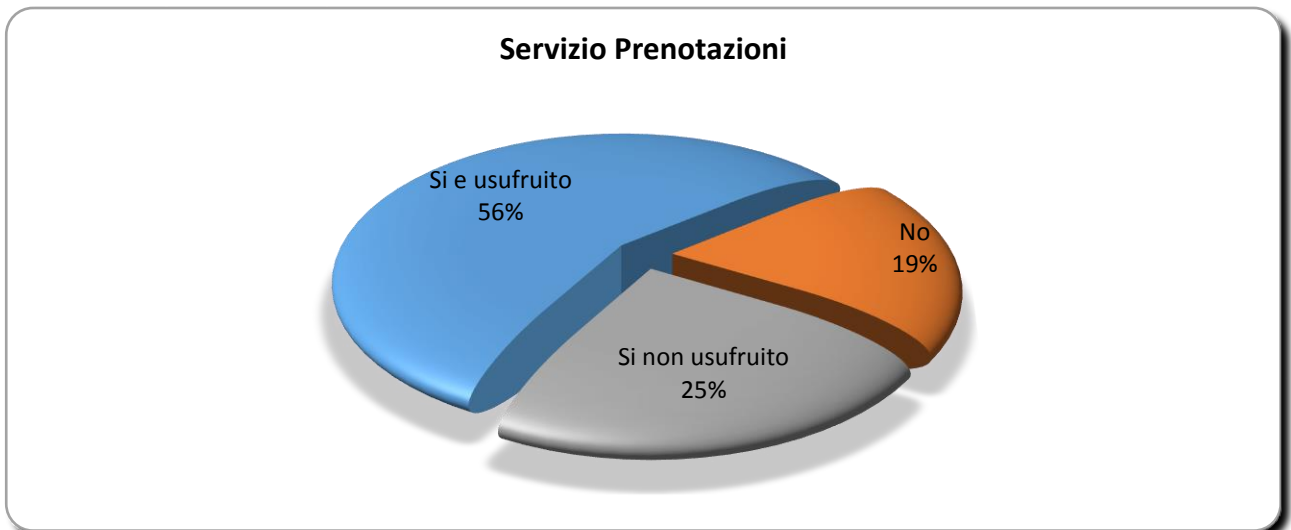
L'analisi riportata di seguito è stata effettuata con percorsi differenziati per canale di accesso.

Percorso “Sportello Fisico”

1° domanda:

“Aequa Roma mette a disposizione un servizio, accessibile via internet o Call Center, che offre la possibilità di prenotare un appuntamento presso i propri sportelli. Ne era a conoscenza?”:

- Il **56%** ha risposto **si e di averne usufruito**
- il **25%** ha risposto **si e di non averne usufruito**
- il **19%** ha risposto di **no**.



2° domanda:

“(Solo per chi l’ha utilizzato) Può esprimere il suo grado di soddisfazione sul servizio di prenotazione?”:

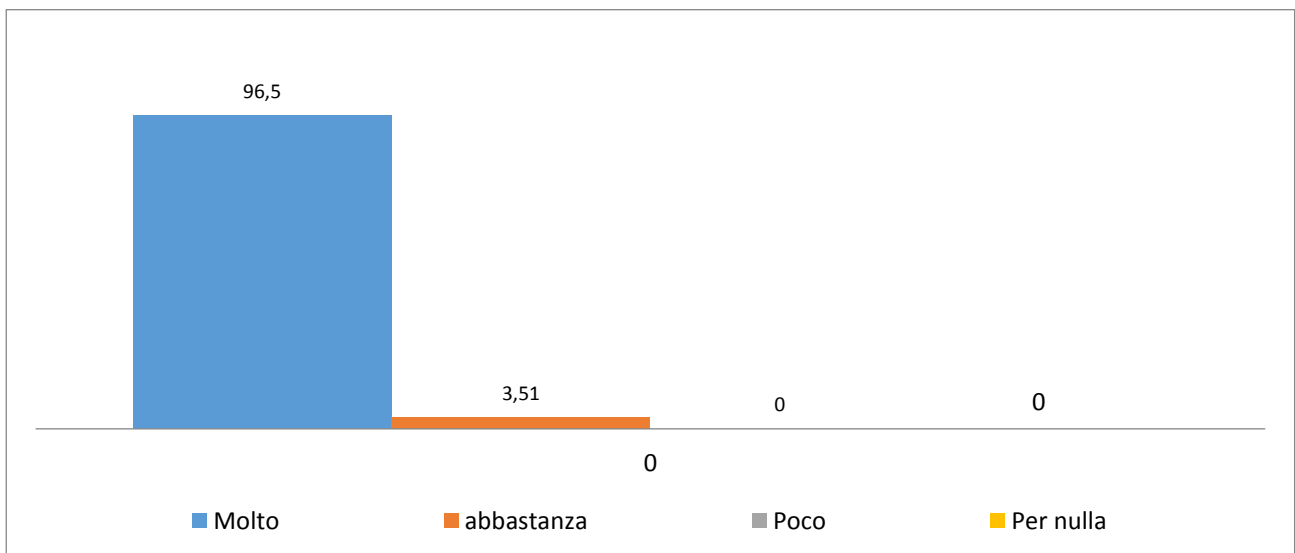
- Il **100%** del giudizio risulta essere **positivo**

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



In dettaglio: percentuale risposte ricevute

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

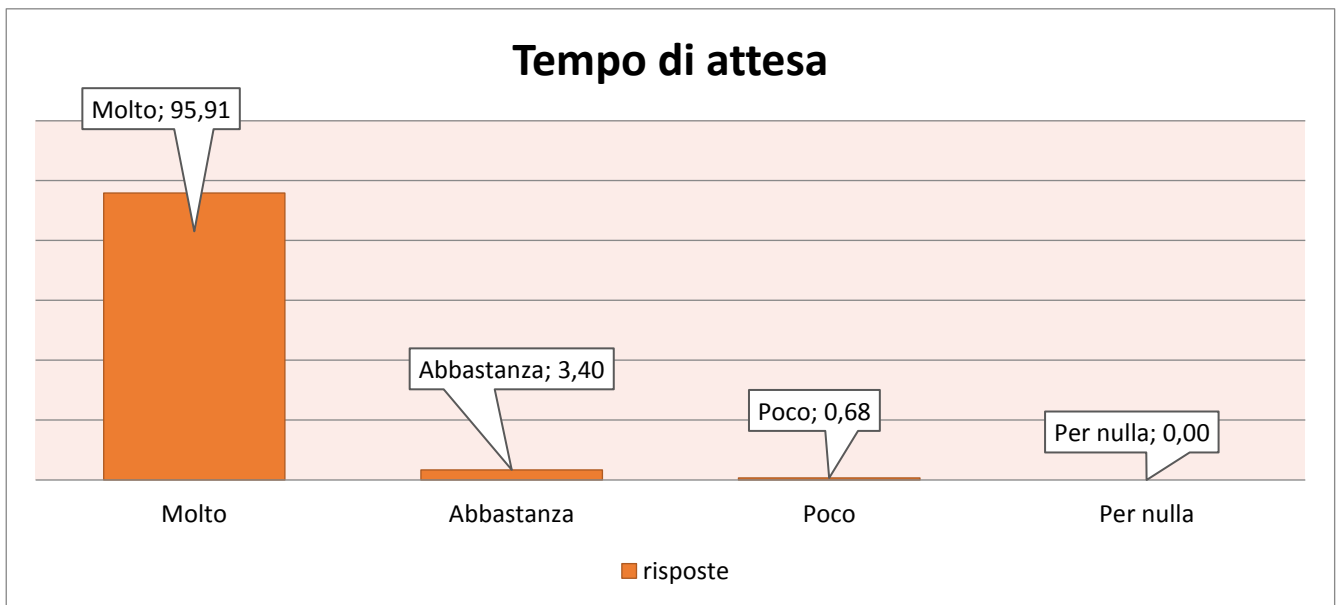


3° domanda:

“Relativamente alla sua ultima visita presso il nostro sportello, esprima il suo grado di soddisfazione rispetto al tempo di attesa in coda prima di essere serviti”:

- il **95,91%** ha risposto **molto soddisfatto**
- il **3,40%** ha risposto **abbastanza soddisfatto**:
- lo **0,68%** ha risposto **poco soddisfatto**
- **nessuno** ha risposto **per nulla soddisfatto**

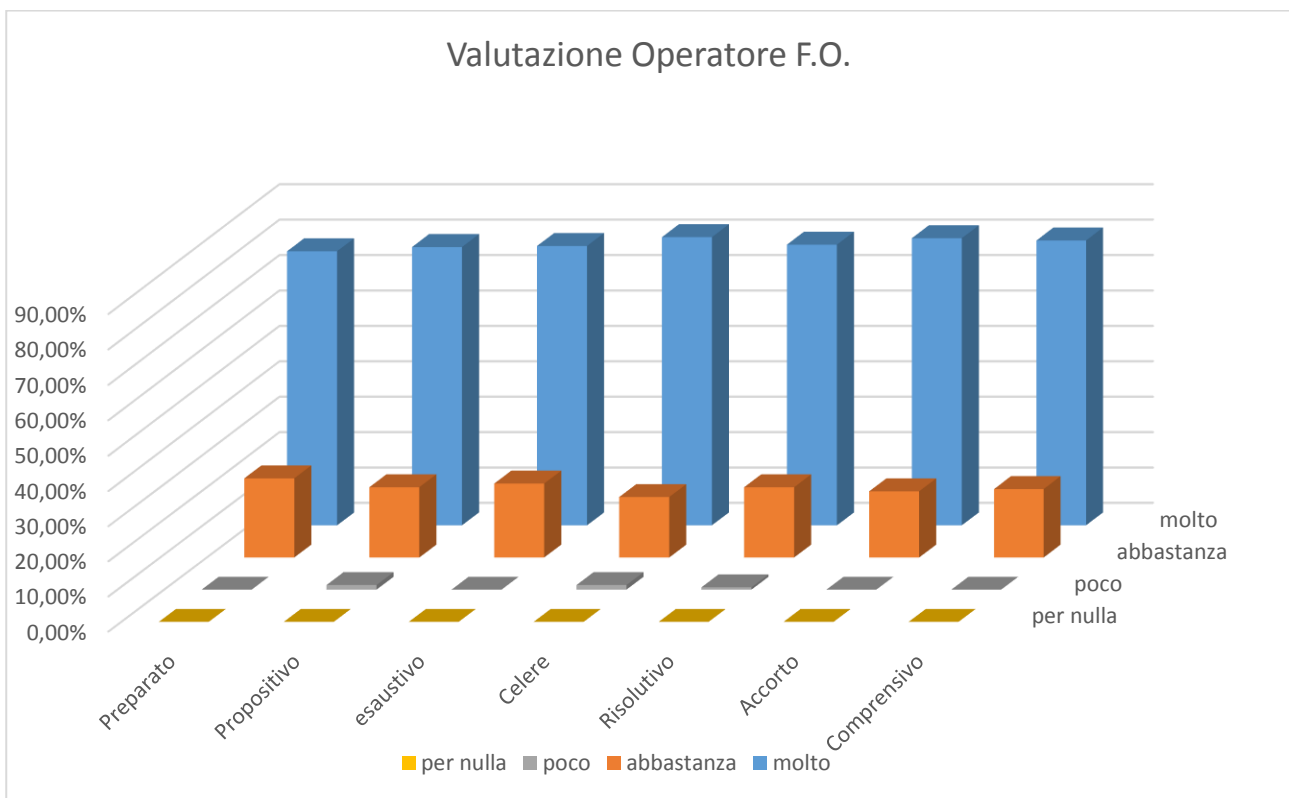
(molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3)



4° domanda:

“Sempre relativamente alla sua ultima visita presso il nostro sportello, ci dica quanto a suo avviso i seguenti aggettivi descrivono l’operatore che l’ha servita”:

Risposta	Preparato	Propositivo	esaustivo	Celere	Risolutivo	Accorto	Comprensivo
molto	77,48%	78,67%	78,95%	81,46%	79,33%	81,17%	80,52%
abbastanza	22,52%	20,00%	21,05%	17,22%	20,00%	18,83%	19,48%
poco	0,00%	1,33%	0,00%	1,32%	0,67%	0,00%	0,00%
per nulla	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

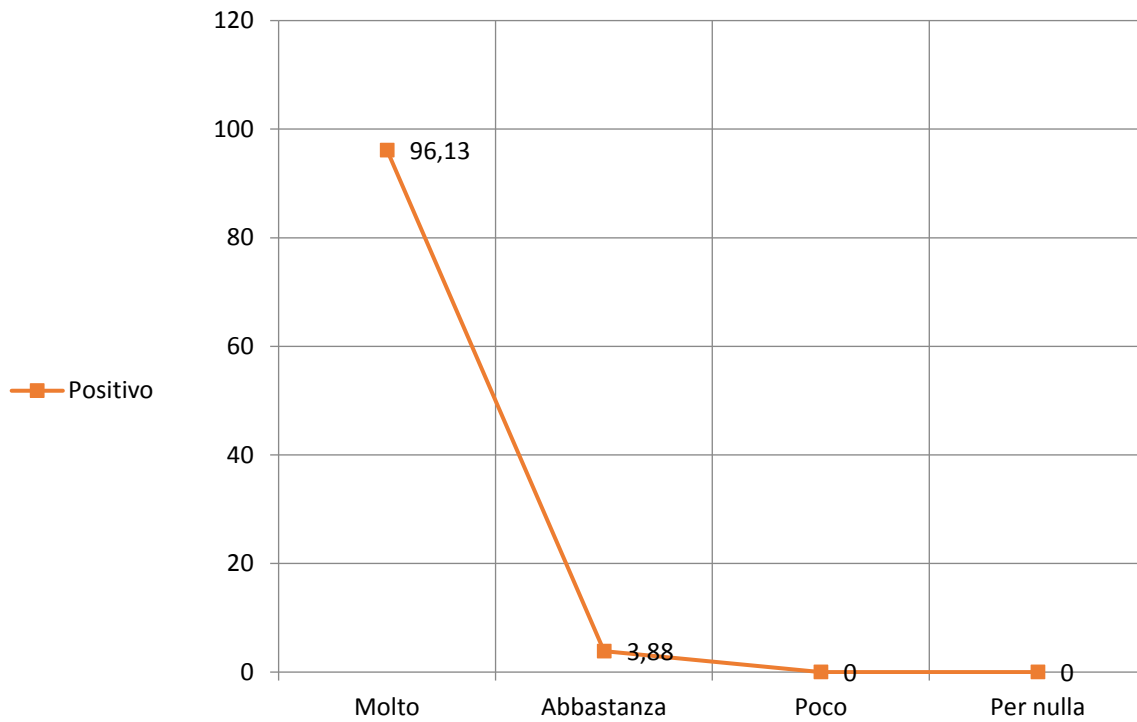


5° domanda :

“In generale, quanto è soddisfatto del servizio ricevuto allo sportello?”:

- il **96,13%** ha risposto **molto**
- il **3,88%** ha risposto **abbastanza**
- **nessuno** ha risposto **poco**
- **nessuno** ha risposto **per nulla soddisfatto**

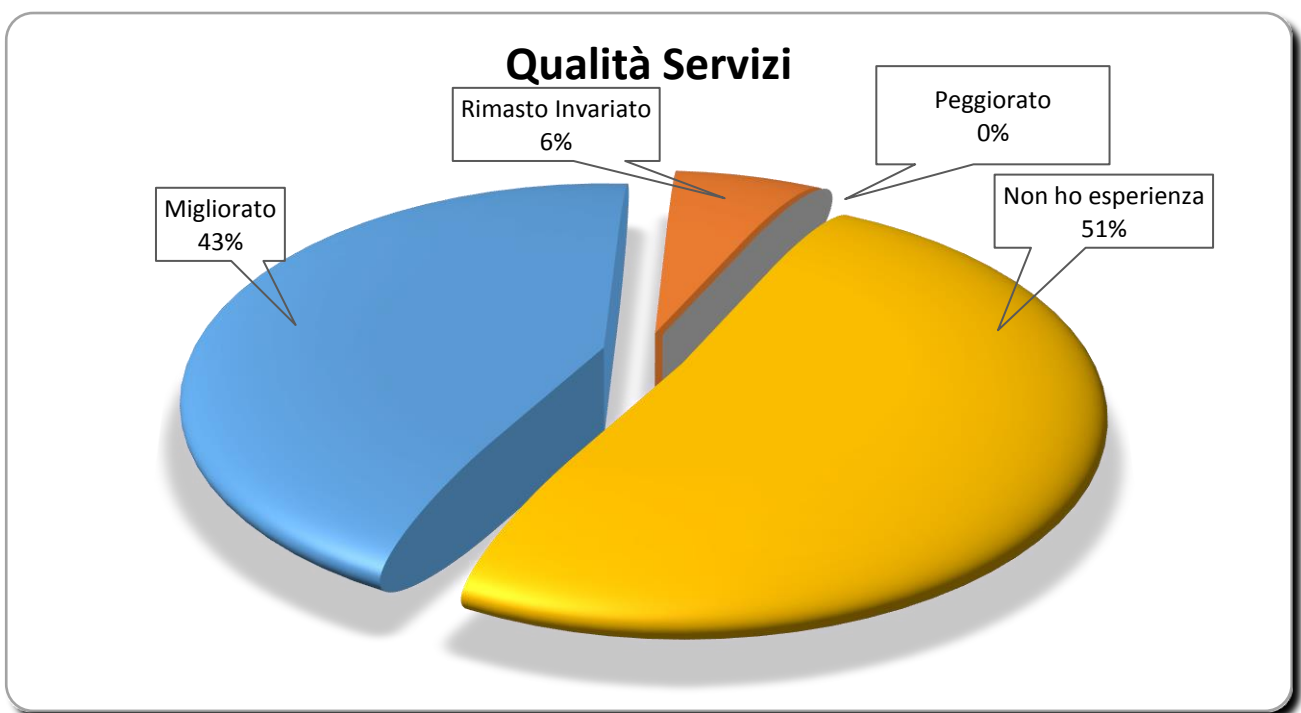
Servizio allo sportello



6° domanda:

" Rispetto a sue eventuali esperienze dirette nel passato, ritiene che la qualità del nostro servizio di sportello sia":

- il **43%** ha risposto **Migliorata**
- l'**6%** ha risposto **Invariata**
- **nessuno** ha risposto che la qualità del servizio è **Peggiorata**
- il **51** ha risposto **Non ho esperienze precedenti**



Commenti del Contribuente

Sul totale del campione questionari compilati, i Contribuenti hanno lasciato il loro libero commento nelle percentuali sotto riportate.

I commenti sono stati catalogati in:

- commenti positivi;
- commenti negativi;
- commenti generici e/o suggerimenti.

I commenti riguardavano l'organizzazione, paragoni con altre istituzioni, tempistica dei provvedimenti di autotutela.

Di seguito sono riepilogati in dati percentuale i commenti ricevuti per tematica (positivi, negativi e suggerimenti).

commenti
sportello
positivi
1 positivo generico
2 positivo sulla gestione prenotazioni
3 positivo sulla gestione dello sportello
4 estremamente positivo generico
5 positivo per le qualità dell'operatore
negativi
1 tecnico/organizzativa del servizio di front office
2 qualità dell'operatore
3 processo amministrativo troppo lungo
4 coda in sala d'attesa troppo lunga
5 atti errati - errori di produzione
6 servizio prenotazioni
suggerimenti
1 strutturali tecnico organizzativi del servizio di call center
2 proposte di snellimento procedurale amministrativo
3 servizio prenotazioni
4 organizzarsi verso i contribuenti meno "evoluti"
5 altro
6 anticipazione apertura sportelli
7 interazione con altri enti

2016		
num.	%	
29		
18	62%	
0		0%
0		0%
0		0%
0		0%
18		100%
2	7%	
0		0%
0		0%
0		0%
0		0%
0		0%
2		100%
9	31%	
0		0%
8		89%
0		0%
1		11%
0		0%
0		0%
0		0%

Percorso “Call Center”

Domanda n°1 : Relativamente alla sua ultima chiamata al Call Center di Aequa Roma, esprima il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti:

- Tempo di attesa prima di ottenere la risposta dal risponditore automatico;
- Chiarezza del messaggio presentato dal risponditore automatico;
- Tempo di attesa per parlare con un operatore una volta effettuata la scelta del servizio tramite il risponditore automatico.

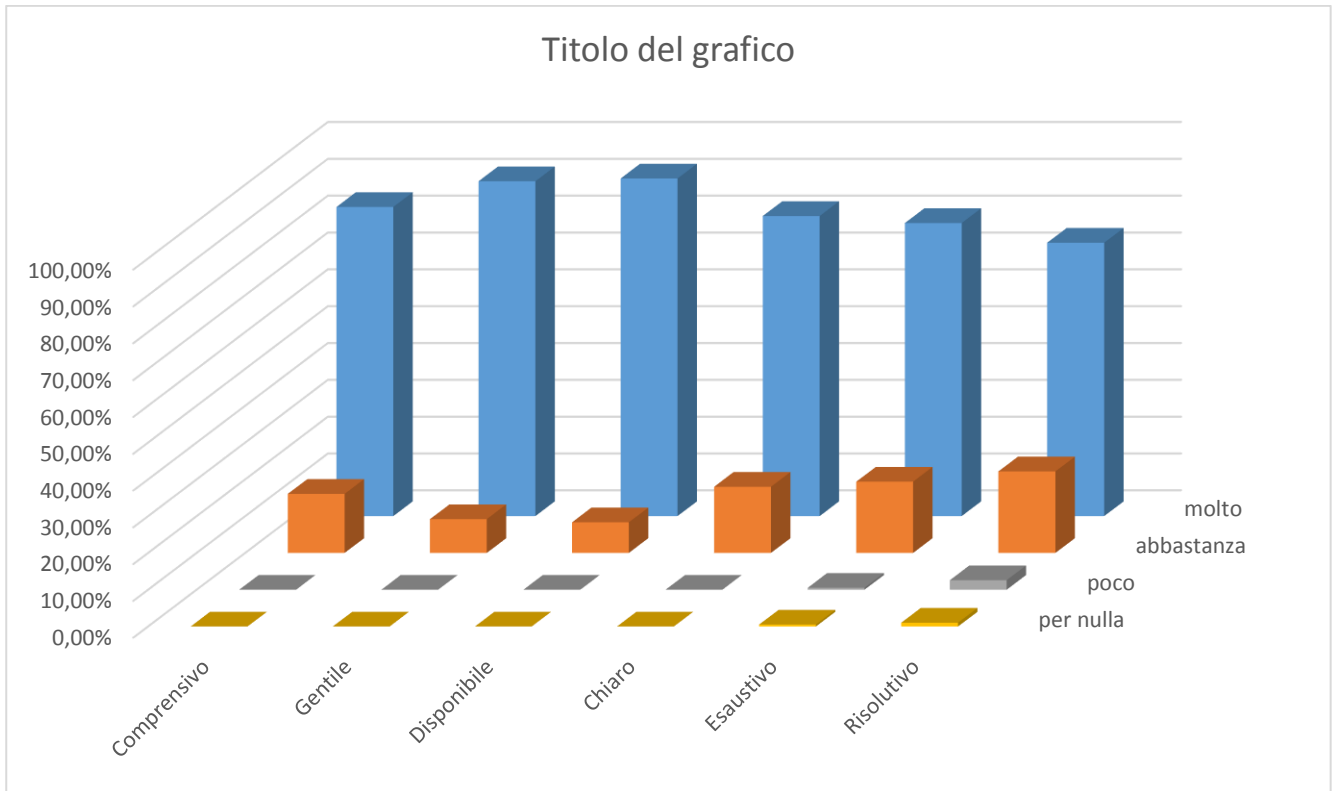
Di seguito il dettaglio ed il grafico delle risposte:

	Tempo di attesa prima di ottenere la risposta dal risponditore automatico	Chiarezza del messaggio presentato dal risponditore automatico	Tempo di attesa per parlare con un operatore una volta effettuata la scelta del servizio tramite il risponditore automatico
molto	93,45%	91,29%	93,45%
abbastanza	5,36%	6,67%	5,36%
poco	1,19%	2,05%	1,19%
per nulla	0,00%	0%	0,00%

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

Domanda n°2 : Sempre relativamente alla sua ultima chiamata al Call Center di Aequa Roma, ci dica quanto a suo avviso i seguenti aggettivi descrivono l'operatore che ha risposto alla sua chiamata.

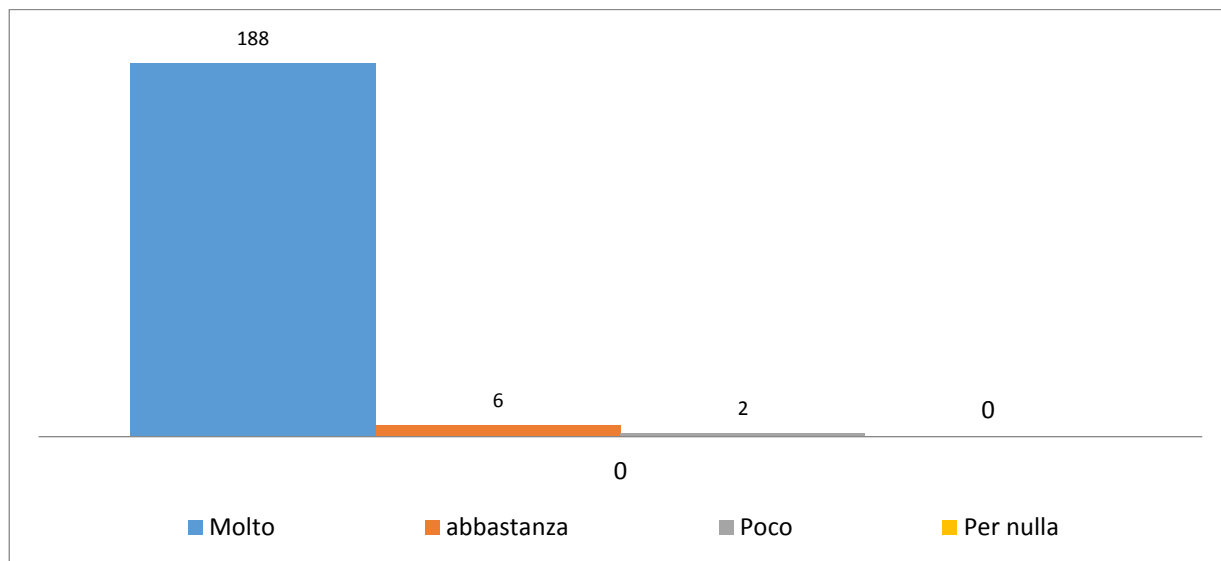
Risposta	Comprensivo	Gentile	Disponibile	Chiaro	Esaustivo	Risolutivo
molto	83,94%	90,92%	91,67%	81,48%	79,58%	74,23%
abbastanza	16,06%	9,18%	8,33%	17,99%	19,37%	22,16%
poco	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,52%	2,58%
per nulla	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,52%	1,03%



Domanda n°3 : In generale, quanto è soddisfatto del servizio ricevuto dal call center.

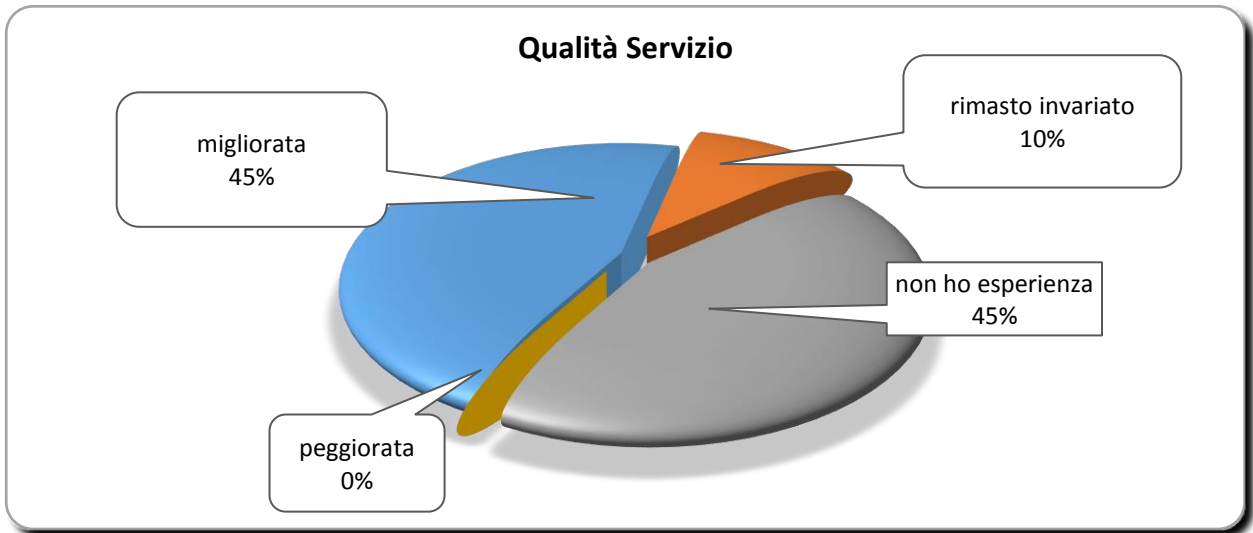
La risposta dei contribuenti è stata positiva per il **95,53%** con una definizione del **molto soddisfatto** e per il **4,48%** con una definizione dell'**abbastanza soddisfatto**, non ci sono state valutazioni negative.

Fig.7.1 (molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3)



Domanda n°4 : Rispetto a sue eventuali esperienze dirette nel passato, ritiene che la qualità del nostro servizio di call center sia:

- il **45%** ha risposto **Migliorata**
- il **10%** ha risposto **Invariata**
- il **45%** ha risposto **Non ho esperienze precedenti**
- nessuno ha risposto **Peggiorata**



Commenti del Contribuente sul Call Center

Sul totale del campione questionari compilati, i Contribuenti hanno lasciato il loro libero commento nelle percentuali sotto riportate.

I commenti sono stati catalogati in:

- commenti positivi;
- commenti negativi;
- commenti generici e/o suggerimenti.

I commenti riguardavano l'organizzazione, paragoni con altre istituzioni, tempistica dei provvedimenti di autotutela.

Di seguito sono riepilogati in dati percentuale i commenti ricevuti per tematica (positivi, negativi e suggerimenti).

commenti call center	2016	
	num.	%
positivi	20	77%
1 positivo generico	0	0%
4 estremamente positivo generico	0	0%
5 positivo per le qualità dell'operatore	20	100%
negativi	2	8%
1 processo amministrativo troppo lungo	2	100%
2 qualità dell'operatore	0	0%
3 eccessivo tempo in coda al telefono	0	0%
4 atti errati - errori di produzione	0	0%
5 critica sull'ente	0	0%
6 tecnico/organizzativa del servizio di call center	0	0%
suggerimenti	4	15%
1 strutturali tecnico organizzativi del servizio di call center	4	100%
2 definizione/interventi sugli atti via telefono	0	0%
3 organizzarsi verso i contribuenti meno "evoluti"	0	0%
4 ricezione documentazione su richiesta telefonica	0	0%