

Relazione Customer Satisfaction

Periodo 01.01.2018-31.12.2018

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'Agazia 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).

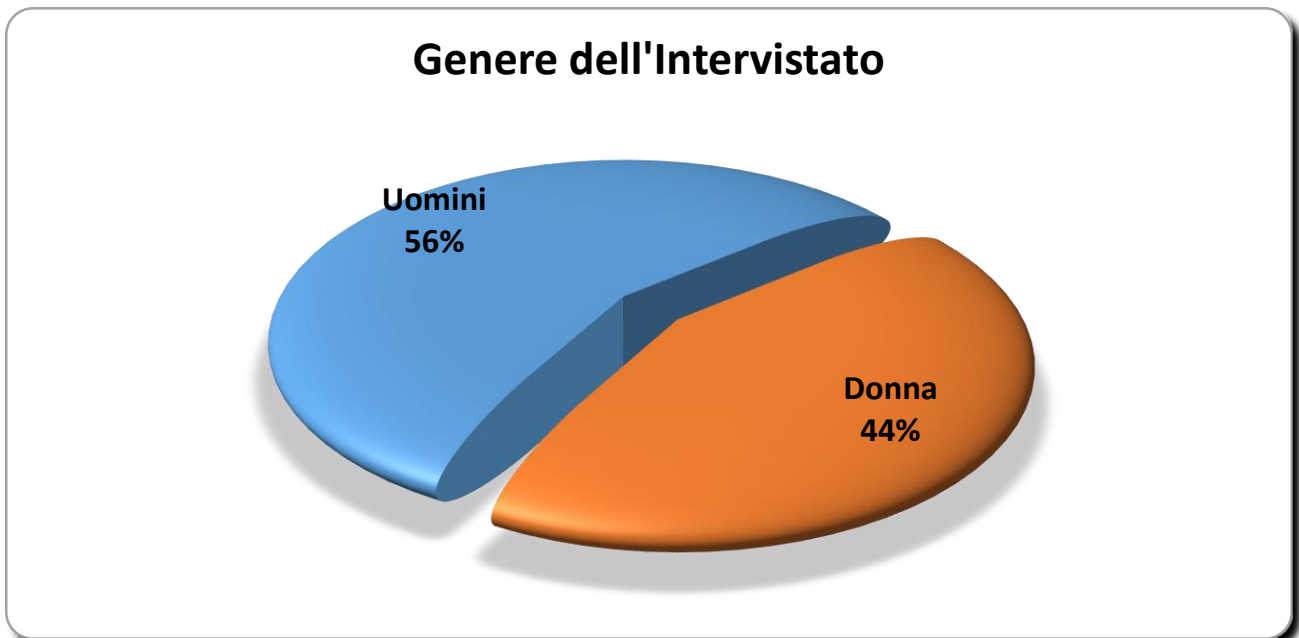
I facsimile dei questionari sono riportati negli allegati.

3. Analisi dei Risultati

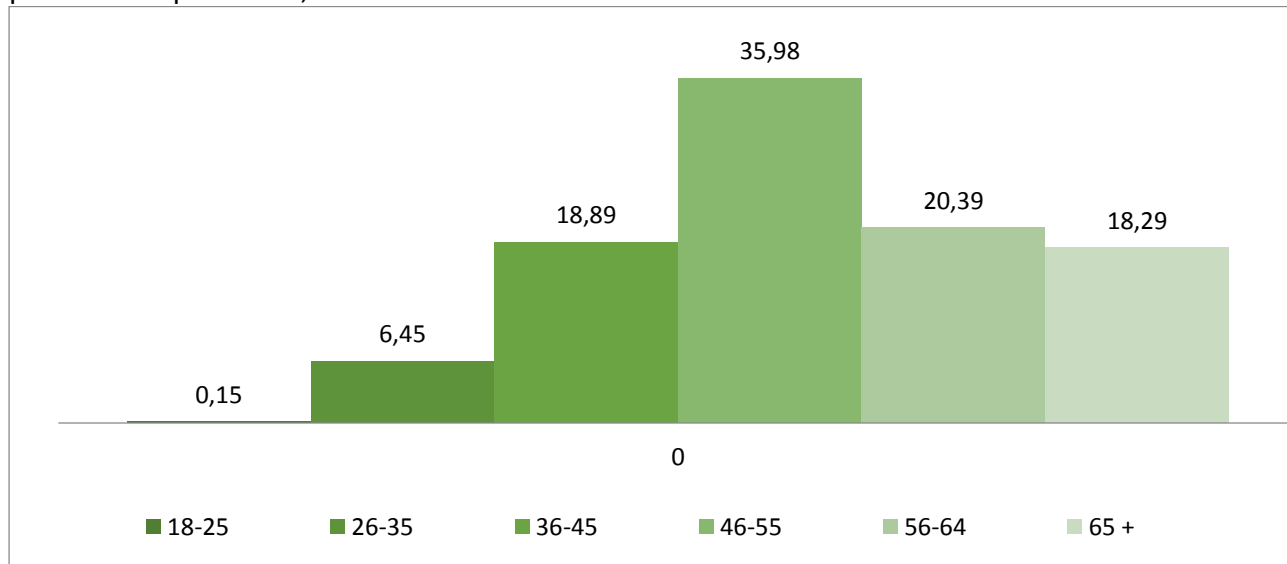
Complessivamente tra il 1° Gennaio e il 31 Dicembre 2018, arco temporale cui si riferisce la presente relazione, sono stati rilasciati 19.534 codici per la compilazione del questionario, di cui 13.381 dal personale di sportello e 6.153 dal personale del call center.

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.

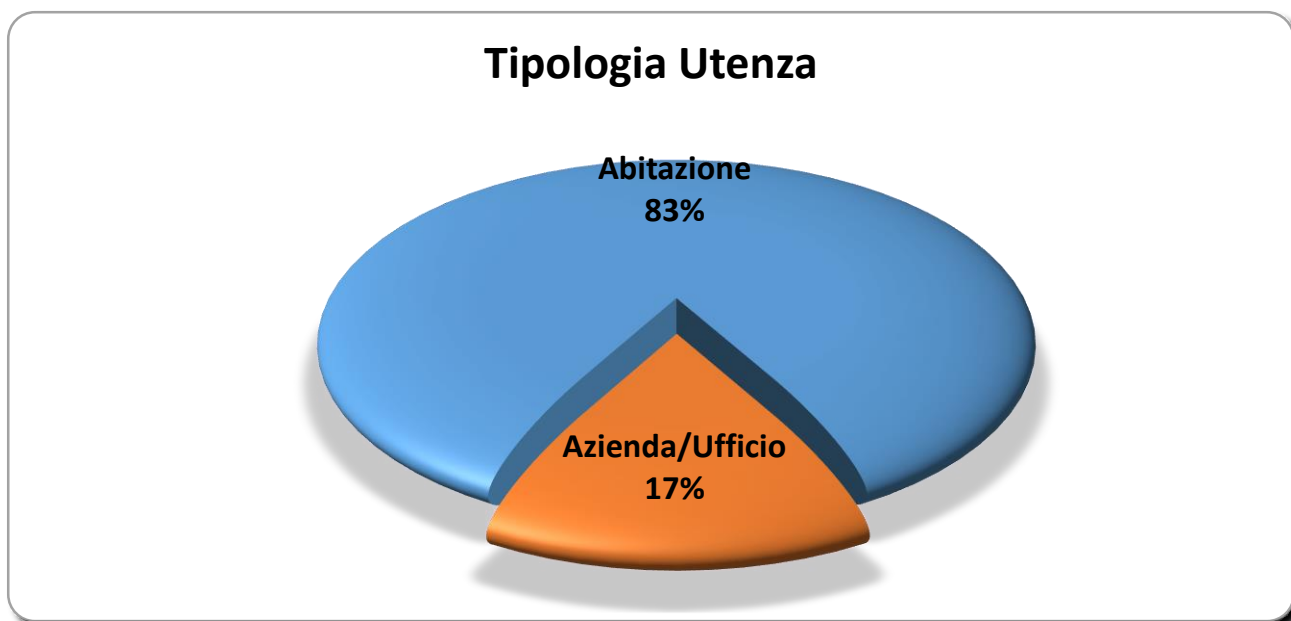
Il campione è composto per il 56% da fruitori di sesso maschile e per il restante 44% da quelli di sesso femminile.



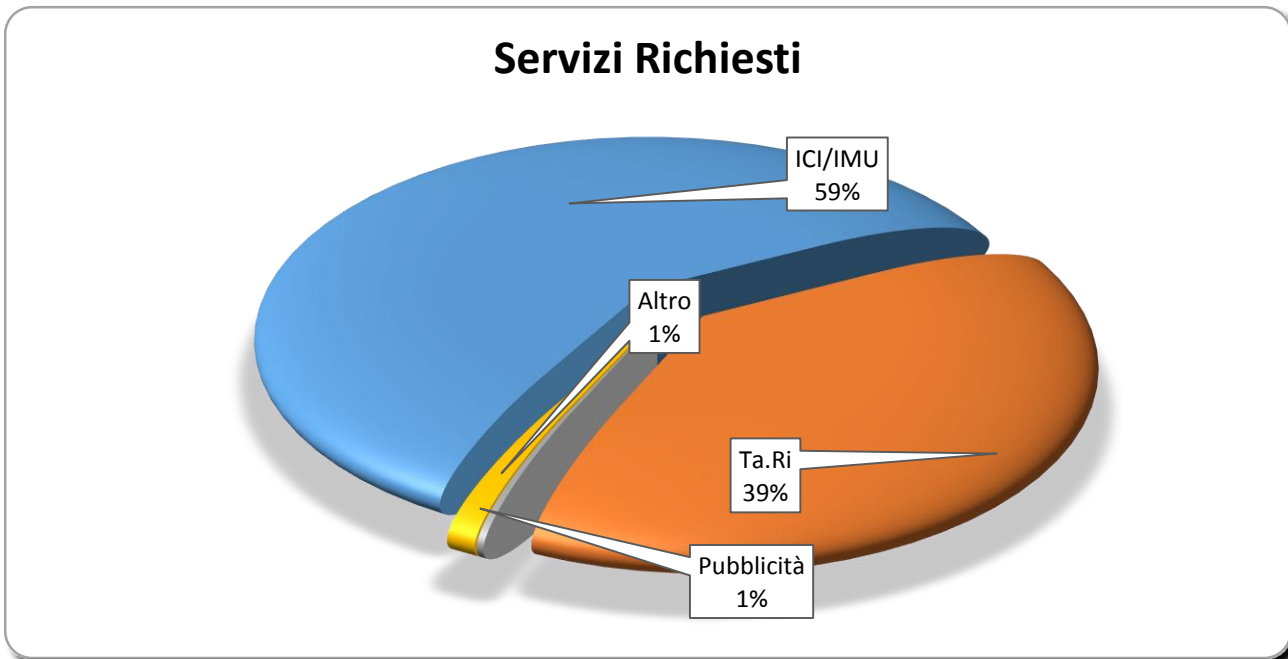
Per quanto riguarda l'età anagrafica, la classe di età più densamente popolate è quella compresa negli intervalli d'età dai 46-55 anni con percentuale del 35,98%, poi quella compresa tra i 56-64 con la percentuale del 20,39%, poi quelle con età dai 36-45 anni con la percentuale del 18,89, poi quella dai 65 ed oltre con la percentuale pari al 18,29% , ed infine quella con fascia d'età compresa tra i 26-35 con la percentuale del 6,45% ed infine la fascia d'età compresa tra i 18 e 25 anni con la percentuale pari allo 0,15%.



La percentuale maggiore del campione (83%) si è recata allo sportello o ha chiamato per motivi legati all'abitazione privata mentre il restante (17%) lo ha fatto per questioni legate alla propria azienda



I servizi maggiormente richiesti hanno riguardato l'ICI/IMU per il 59%, la Ta.Ri. per il 39% per le informazioni varie e per il servizio della pubblicità l'1%



I motivi del contatto sono stati finalizzati alla presentazione di istanza di rettifica o annullamento di un atto o di una cartella esattoriale per il 56% ed invece il 44% per richiesta di informazioni e chiarimenti.



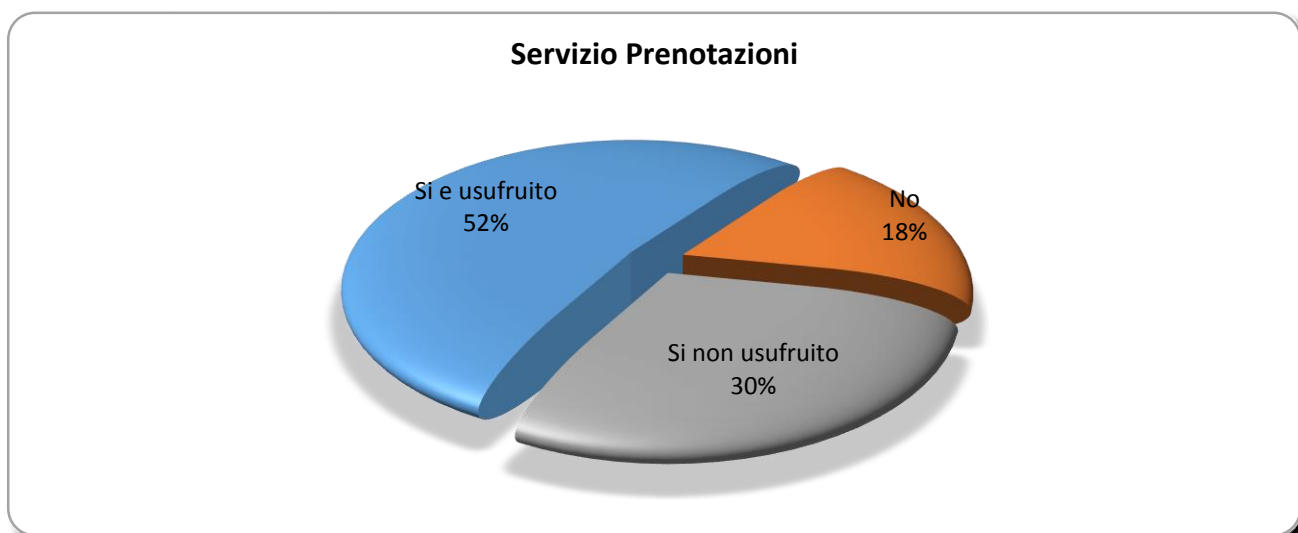
L'analisi riportata di seguito è stata effettuata con percorsi differenziati per canale di accesso.

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 **52%** ha risposto **si e di averne usufruito**
- il **30%** ha risposto **si e di non averne usufruito**
- il **18%** ha risposto di **no**.



2° domanda:

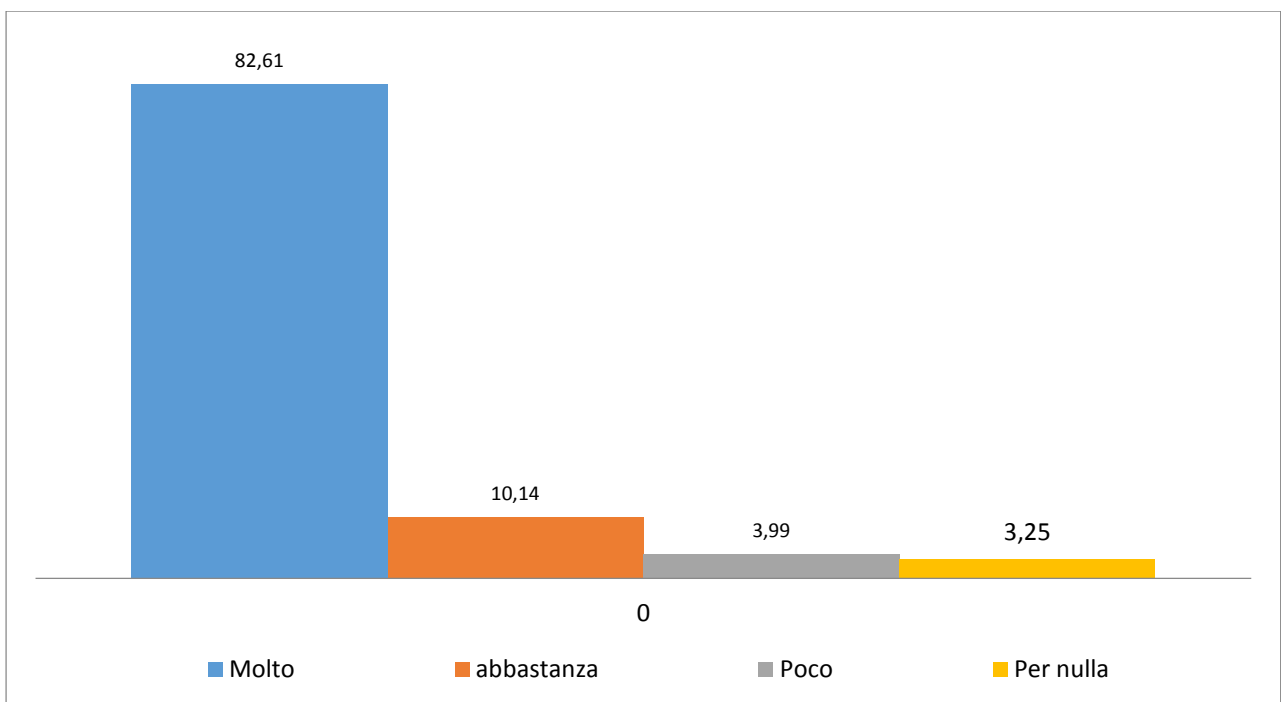
“(Solo per chi l’ha utilizzato) Può esprimere il suo grado di soddisfazione sul servizio di prenotazione?”:

- Il **93%** del giudizio risulta essere **positivo**
- Il **7%** invece risulta essere **negativo**



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

In dettaglio: percentuale risposte ricevute

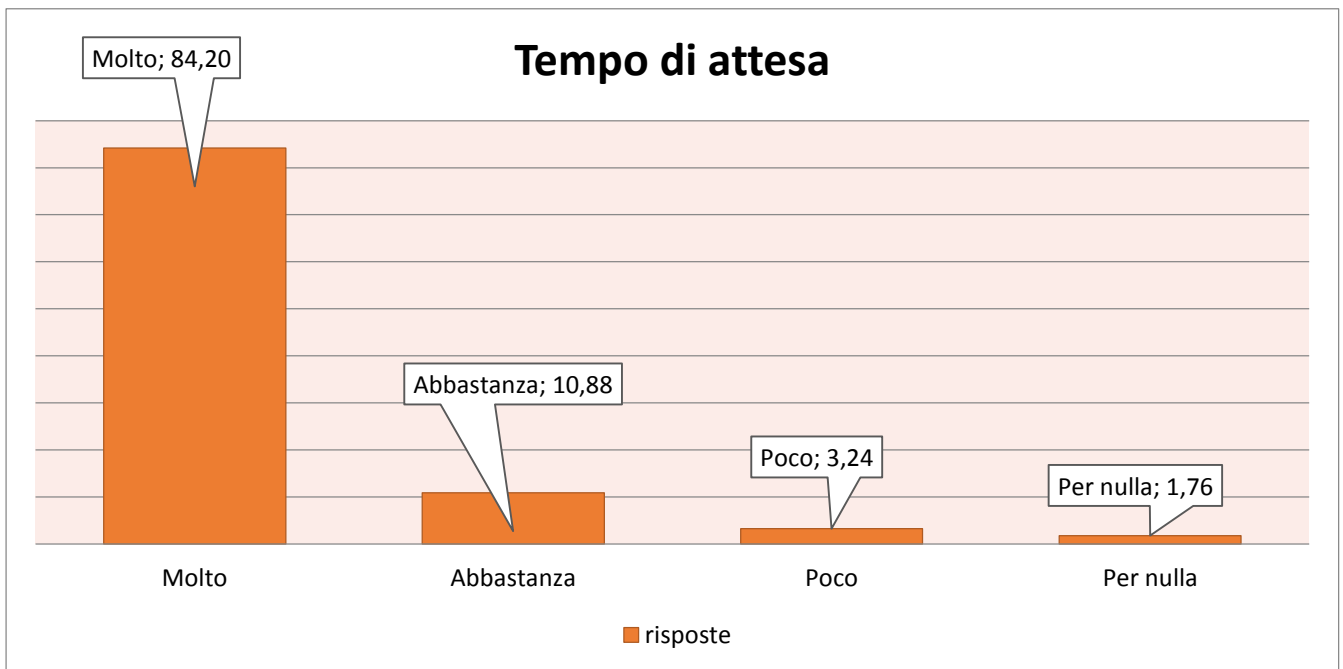


(molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3)

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”:

- L' **84,20%** ha risposto **molto soddisfatto**
- il **10,88%** ha risposto **abbastanza soddisfatto**
- il **3,24%** ha risposto **poco soddisfatto**
- l' **1,76%** ha risposto **per nulla soddisfatto**

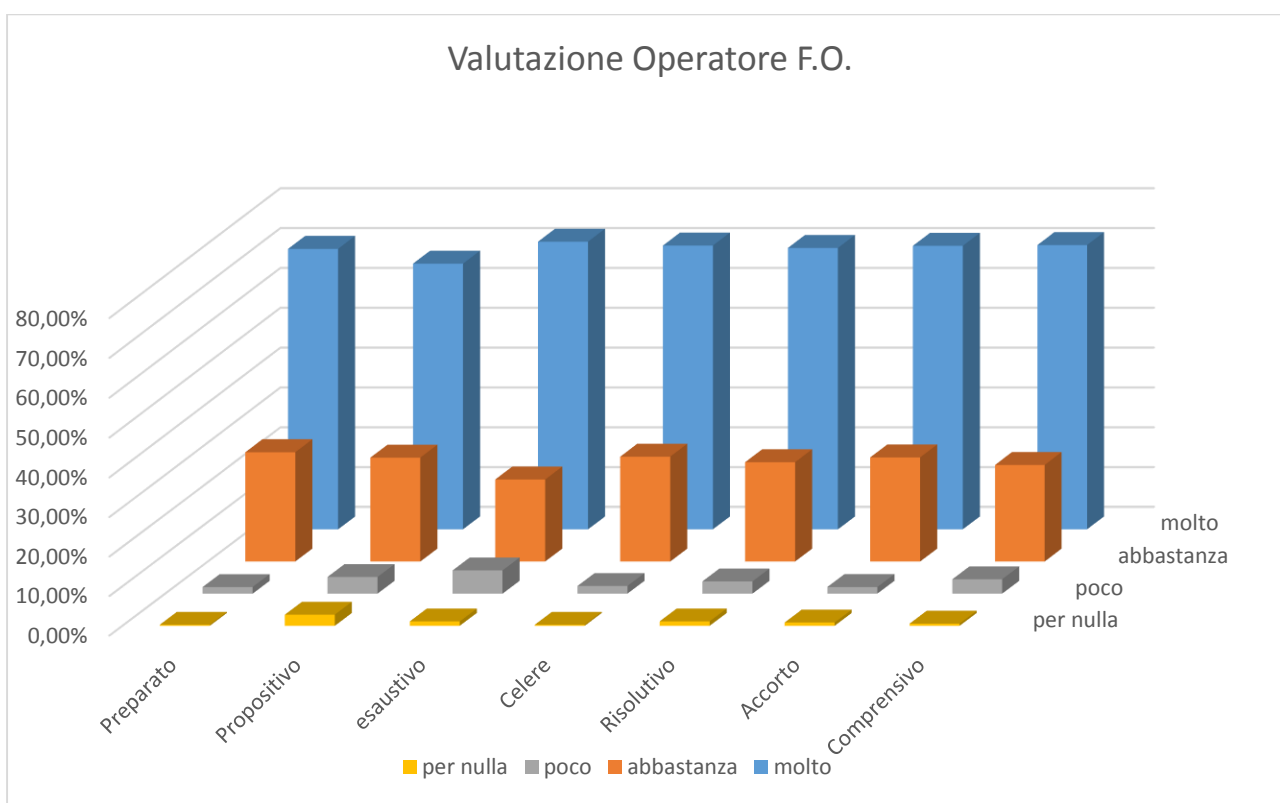


molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3

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	70,47%	66,76%	72,27%	71,31%	70,70%	71,23%	71,43%
abbastanza	27,58%	26,20%	20,73%	26,46%	25,07%	26,26%	24,37%
poco	1,67%	4,23%	5,88%	1,95%	3,10%	1,68%	3,64%
per nulla	0,28%	2,82%	1,12%	0,28%	1,13%	0,84%	0,56%

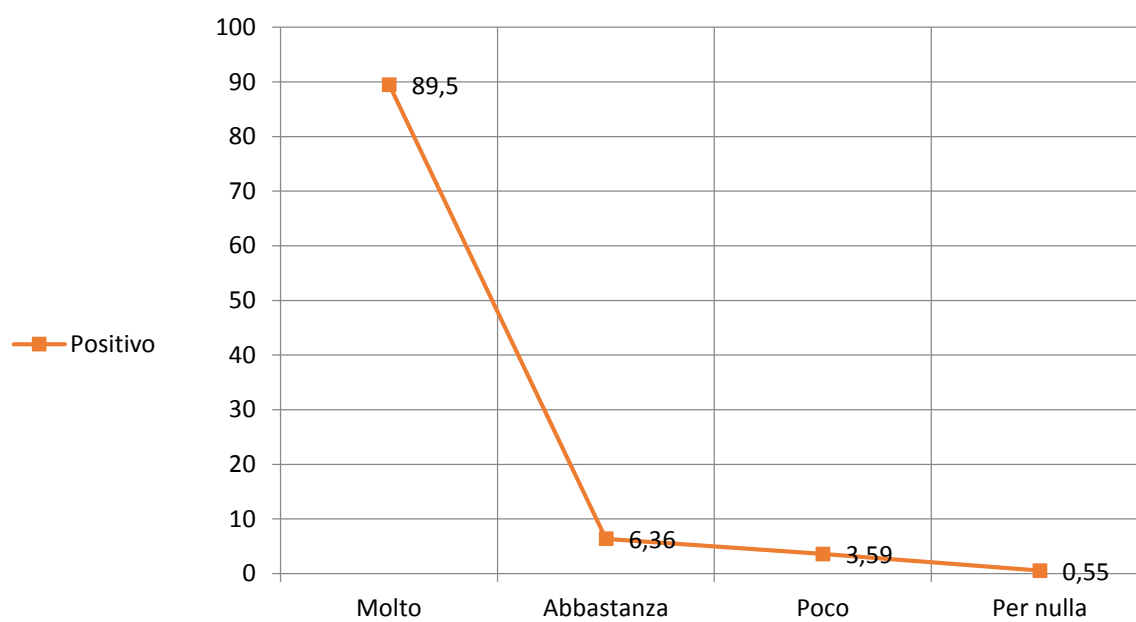


5° domanda :

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

- l' **89,50%** ha risposto **molto**
- il **6,36%** ha risposto **abbastanza soddisfatto**
- il **3,69%** ha risposto **poco soddisfatto**
- lo **0,55%** ha risposto **per nulla soddisfatto**

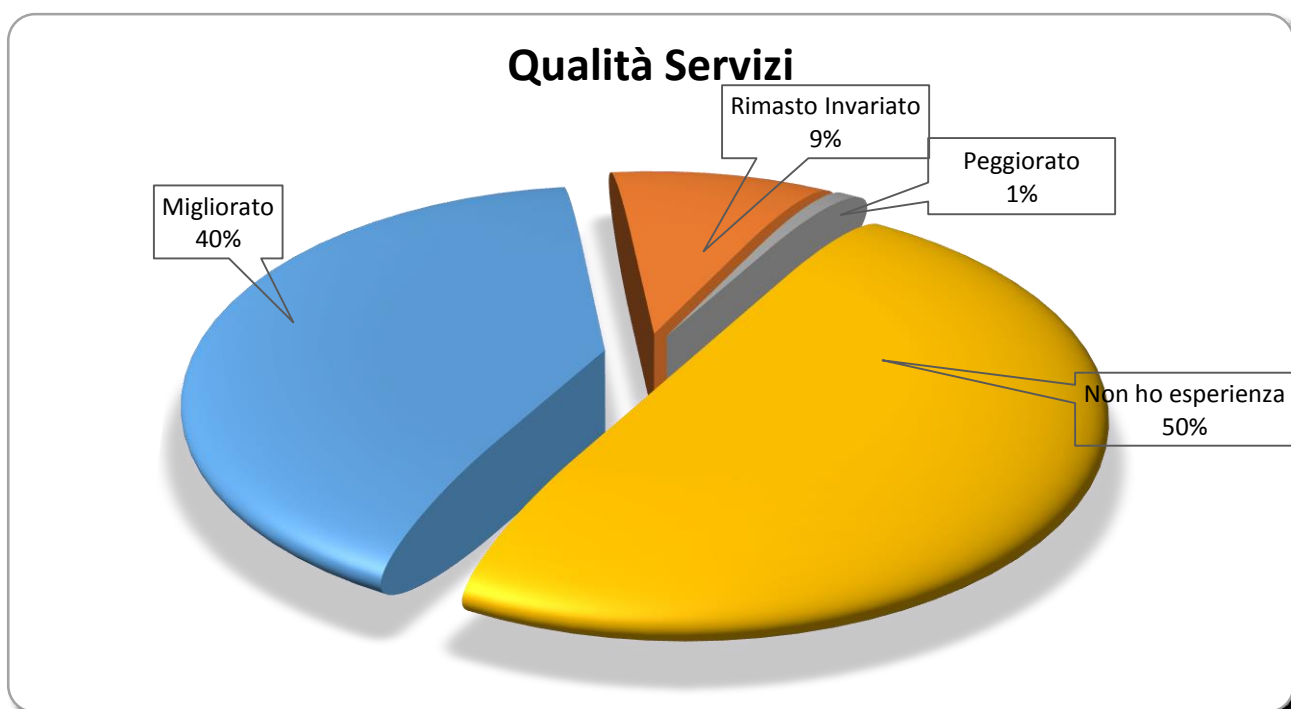
Servizio allo sportello



6° domanda:

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

- il **40%** ha risposto **Migliorato**
- il **50%** ha risposto **Non ho esperienze precedenti**
- il **9%** ha risposto rimasto **invariato**
- l'**1%** ha risposto che lo ritiene **peggiorato**



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

2018		
num.	%	
99		
51	52%	
24		47%
		0%
		0%
		0%
27		53%
14	14%	
		0%
5		36%
1		7%
		0%
5		36%
3		21%
33	33%	
2		6%
13		39%
3		9%
1		3%
13		39%
		0%
		0%

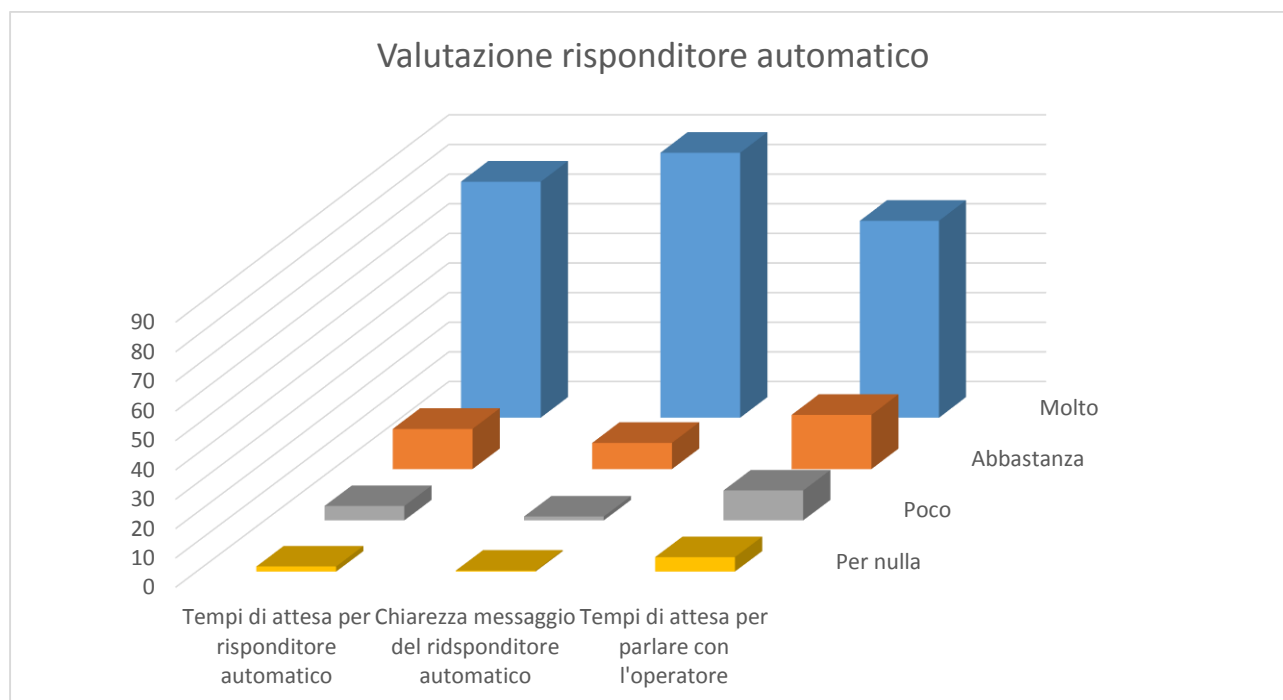
Percorso “Call Center”

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.

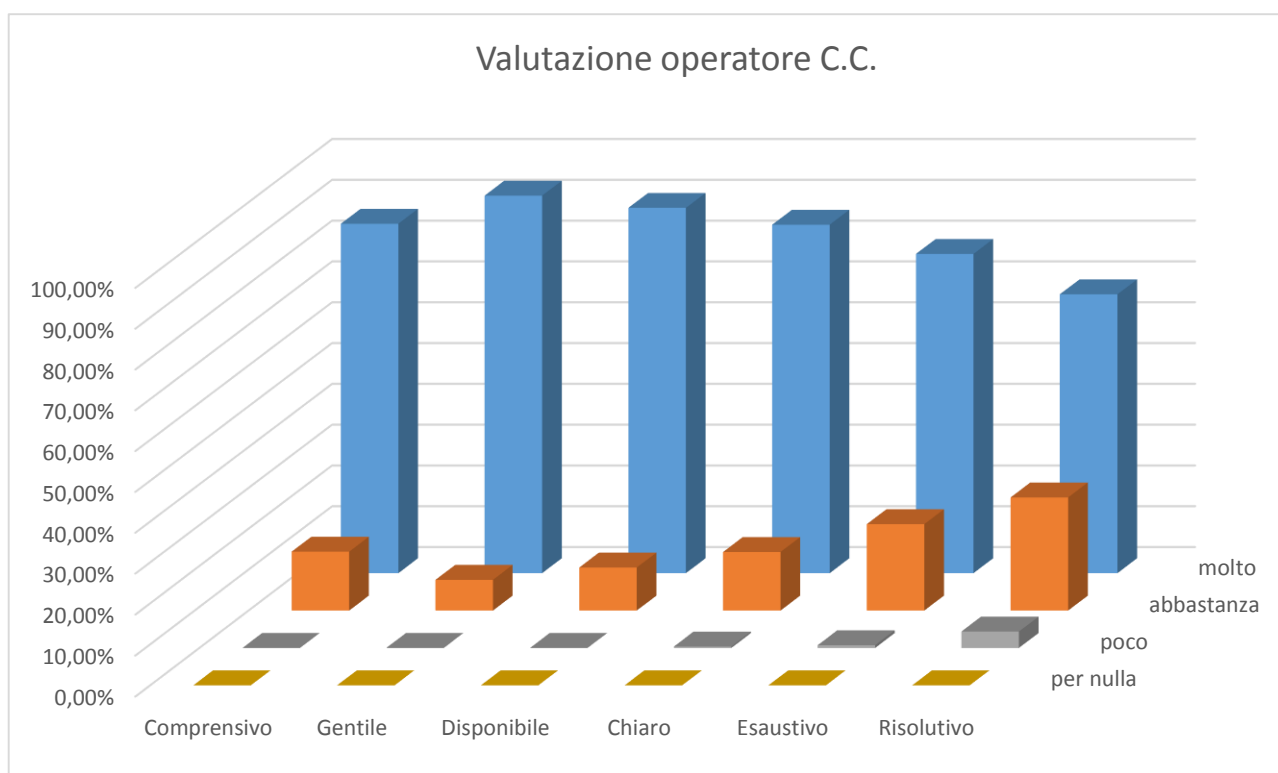
Di seguito il dettaglio ed il grafico delle risposte:

	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	79,65%	89,41%	66,452%
abbastanza	13,68%	8,94%	18,42%
poco	4,91%	1,32%	10,19%
per nulla	1,75%	0,33%	4,93%



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.

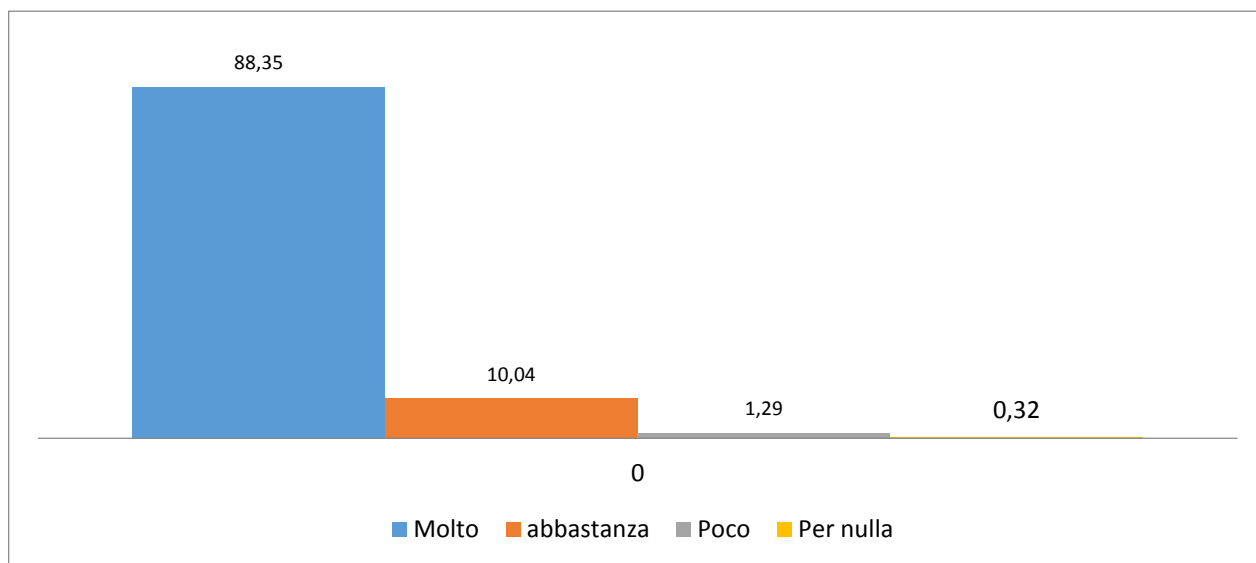
Risposta	Comprensivo	Gentile	Disponibile	Chiaro	Esaustivo	Risolutivo
molto	85,62%	92,51%	89,51%	85,38%	78,22%	68,33%
abbastanza	14,38%	7,49%	10,49%	14,29%	21,12%	27,67%
poco	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%	0,66%	4,00%
per nulla	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



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

La risposta dei contribuenti è stata **positiva per il 98%** e negativa per il **2%** determinata dalle valutazioni così espresse:

- **88,35 %** molto soddisfatto
- **10,04%** abbastanza soddisfatto
- **1,29%** poco soddisfatto
- **0,32%** per nulla soddisfatto



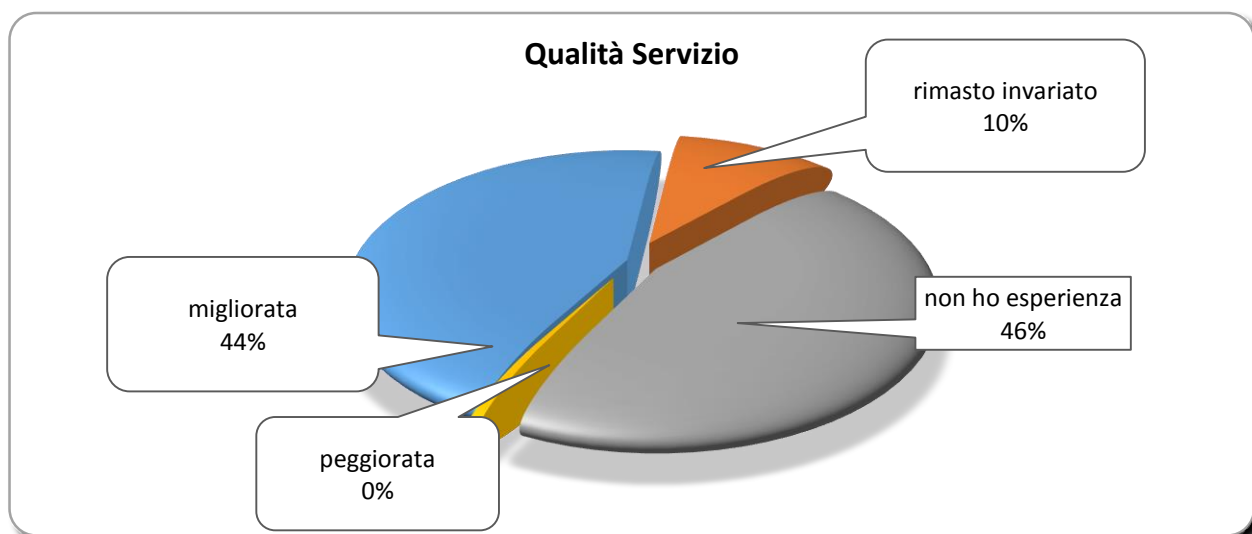
(molto = 8,9,10; abbastanza = 6,7; poco = 4,5; per nulla = 1,2,3)



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

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

- il **44%** ha risposto **Migliorata**
- il **10%** ha risposto **Invariata**
- il **46%** 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
positivi
1 positivo generico
4 estremamente positivo generico
5 positivo per le qualità dell'operatore
negativi
1 processo amministrativo troppo lungo
2 qualità dell'operatore
3 eccessivo tempo in coda al telefono
4 atti errati - errori di produzione
5 critica sull'ente
6 tecnico/organizzativa del servizio di call center
suggerimenti
1 strutturali tecnico organizzativi del servizio di call center
2 definizione/interventi sugli atti via telefono
3 organizzarsi verso i contribuenti meno "evoluti"
4 ricezione documentazione su richiesta telefonica

2018		
num.	%	
43		
13	30%	
11		85%
0		0%
2		15%
26	60%	
6		23%
2		8%
16		62%
		0%
		0%
2		8%
4	9%	
2		50%
2		50%
		0%
		0%

4. Conclusioni

Nell'anno 2018 la Customer Satisfaction ha evidenziato un buon gradimento da parte dei contribuenti verso i nostri servizi, evidenziando un miglioramento sia nella gestione appuntamenti che nella gestione delle code agli sportelli, tuttavia ritengo ancora bassa la percentuale di risposta da parte degli utenti, causa anche una nostra poca attenzione nel rilasciare con costanza di codici per tali rilevazioni.