

2.2.8 Servizi di *contact center*

Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

Con l'emanazione della L. 241/1990 (novellata dalla L. 15/2005), la pubblicità e la trasparenza sono divenuti i criteri informatori dell'azione amministrativa, ma è solo con il D.Lgs. 29/93 che sono stati previsti appositi Uffici per le Relazioni con il Pubblico, allo scopo di ovviare alle difficoltà dei cittadini nell'individuazione, all'interno delle pubbliche amministrazioni, di interlocutori competenti a fornire informazioni.

L'istituzione degli URP e con essi dei *contact center* (sportelli virtuali) rappresenta un superamento della logica che, per lungo tempo, ha portato a privilegiare decisamente gli aspetti di correttezza formale dell'azione amministrativa, imponendo come unici strumenti di comunicazione circolari, moduli e formulari, con l'effetto di irrigidire il dialogo con i cittadini nell'ambito di schemi predisposti unilateralmente. Attraverso l'istituzione dei centri di contatto si aprono, dunque, spazi per riequilibrare e sviluppare il rapporto tra amministrazione e cittadino, considerandolo una risorsa, un partner, le cui osservazioni costituiscono una spinta al continuo miglioramento della qualità dei servizi. A tutto questo si affianca il nuovo impulso all'innovazione scaturito dal Piano di azione europeo sull'e-Government: l'obiettivo è quello di definire un sistema di priorità di intervento sul fronte dell'innovazione digitale della PA in grado di dare un segnale alla modernizzazione dei processi delle amministrazioni, rendendo le stesse più efficienti, più trasparenti, più capaci di fornire ai cittadini e alle imprese servizi di qualità a minore costo, contribuendo per questa via a fare della PA uno dei principali volani di sviluppo dell'economia del Paese.

In relazione a questo contesto, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale effettua da dieci anni una ricognizione comparativa dello stato dell'arte dei servizi di informazione e di assistenza telefonica resi dai *contact center* delle aziende del Gruppo Roma Capitale più significative in termini di "contatto" con i cittadini utilizzando, per misurare le performance, una serie di parametri di qualità appositamente strutturati ed in linea con i livelli di riferimento per tale tipologia di servizio. In questa sede verrà data un'anticipazione sintetica dei risultati dell'ultima indagine effettuata nel mese di febbraio 2013 i cui risultati integrali saranno pubblicati entro il mese di luglio 2013.

Il lavoro è stato suddiviso in due fasi realizzate in momenti successivi: la prima fase ha riguardato la verifica dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi effettuando circa 1.700 rilevazioni telefoniche attraverso la tecnica del "mystery call" (simulazione di cliente fantasma); la seconda fase si è concentrata sull'analisi delle tecnologie e dei processi operativi di supporto partendo da dati forniti dalle aziende stesse cui ha fatto seguito una visita presso ai luoghi in cui si svolgeva il servizio.

I *contact center* analizzati sono i seguenti:

- Aequa Roma (06 57.131.800)
- ACEA Energia – Servizio maggior tutela (800.199.900)
- ACEA ATO2 – Servizio commerciale (800.130.331)
- ACEA ATO2 – segnalazione guasti idrici (800.130.335)
- ACEA Distribuzione – servizio illuminazione cimiteriale (800.130.330)
- ACEA Distribuzione – servizio segnalazione guasti elettrici (800.130.336)
- Agenzia Roma Servizi per la Mobilità (06 57003)
- Agenzia Roma Servizi per la Mobilità – Numero verde disabili (800.154.451)

- AMA – LineaVerde (800.867.035)
- Roma Capitale – Servizio Chiama Famiglia (800.358.999)
- Roma Capitale – Servizio ChiamaRoma (060606)
- Roma Capitale – 19 URP municipali
- Zètema - Servizi di informazione Turistica e culturale (060608)

Risultati dell'indagine

Per quanto riguarda l'aspetto dell'Accessibilità al *contact center* (Tab. 2.2.8.1), intesa come possibilità di accedere al servizio, si osserva che tranne Acea Energia (maggior tutela) e Acea ATO2 (guasti idrici), che raggiungono comunque un livello più che sufficiente, tutti gli altri *contact center* si collocano nella fascia più elevata. Si segnalano le migliori performance relative del servizio Chiamafamiglia di Roma Capitale e del numero verde disabili dell'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità mentre tra i *contact center* che gestiscono un flusso di chiamate maggiore si evidenzia lo 060608 di Zètema i cui tempi di attesa hanno mostrato valori prossimi agli standard. Ottimi anche i tempi di attesa degli URP municipali le cui performance sull'accessibilità sono state tuttavia influenzate negativamente dal non ottimale esito del tentativo di contatto. Secondo le Associazioni dei consumatori¹, Acea ATO2 (guasti idrici), Chiamaroma 060606 e 060608 di Zètema sono i *contact center* con le performance migliori (più che sufficienti) mentre l'illuminazione cimiteriale di Acea Distribuzione il servizio di maggior tutela di Acea Energia sono quelli cui è stata attribuita la prestazione più bassa (insufficiente).

Per quanto concerne la Qualità del contatto con gli utenti, solamente otto *contact center* hanno ottenuto una valutazione almeno sufficientemente adeguata agli standard (Acea Energia, ATO2, guasti elettrici e idrici, Ama, Chiamafamiglia, 060606 e 060608). Performance nettamente migliori si sono registrate in apertura di chiamata e una menzione particolare va attribuita ai due *contact center* di Acea per la segnalazione dei guasti (idrici ed elettrici) e a Linea Verde di Ama che prevedono l'identificazione automatica dell'operatore. Le prestazioni peggiori si sono ottenute in chiusura di chiamata per la mancata identificazione dell'operatore e/o dell'Azienda nella maggioranza dei casi. Inoltre, è del tutto assente la *customer satisfaction* al termine del contatto telefonico. Secondo le Associazioni dei consumatori, lo 060606 e lo 060608 sono i *contact center* che hanno ottenuto la valutazione migliore, mentre il giudizio peggiore (insufficiente) è stato quello attribuito alla Linea Verde di Ama e ad Acea Energia (Maggior tutela).

La Qualità delle risposte è risultata essere almeno sufficientemente adeguata per tutti i *contact center* ad eccezione del Chiamaroma 060606 le cui performance meno brillanti sono da attribuirsi alla non sempre esaustività delle risposte ricevute ed alla procedura seguita (inoltre verso altri numeri piuttosto che fornire direttamente il servizio). Pienamente adeguati agli standard sono stati i *contact center* di Aequa Roma, Acea (ATO2, illuminazione cimiteriale, gestione guasti idrici ed elettrici) e lo 060608 di Zètema. Secondo le Associazioni dei consumatori, il giudizio più elevato (buono) è stato attribuito al Chiamaroma 060606 e allo 060608, mentre la valutazione peggiore (insufficiente) è andata al *contact center* guasti elettrici di Acea e alla Linea Verde di Ama.

¹ L'Agenzia, in virtù di un protocollo di intesa siglato il 20 dicembre 2007 con 18 Associazioni dei Consumatori nel quale tra le altre cose si sono individuati come elementi di lavoro comune la verifica dell'accessibilità ai servizi pubblici locali e la trasparenza e l'informazione ai cittadini, ha chiesto alle Associazioni firmatarie di esprimere una valutazione sui *contact center* esaminati.

Tabella 2.2.8.1 – Analisi dei livelli quantitativi e qualitativi

Descrizione	1 Accessibilità al contact center	2 Qualità del contatto con gli utenti	3 Qualità delle risposte
AequaRoma (06.57.131.800)	+	-	++
Acea Energia Maggior tutela (800199900)	=	=	+
Acea ATO2 Commerciale (800130331)	+	+	++
Acea ATO2 guasti idrici (800130335)	=	=	++
Acea Distribuzione Illuminazione cimiteriale (800130330)	++	-	++
Acea Distribuzione guasti elettrici (800130336)	+	=	++
Agenzia Roma Servizi per la Mobilità - Numero unico (06.57003)	+	--	+
Agenzia Roma Servizi per la Mobilità - Numero verde disabili (800.154.451)	++	-	+
Ama Linea Verde (800867035)	+	=	+
Roma Capitale - Chiamafamiglia (800.358.999)	++	=	+
Roma Capitale - Chiamaroma (060606)	+	=	-
Roma Capitale - URP municipali	+	-	=
Zètema (60608)	+	=	++

Legenda:

	Intervallo punteggio	Definizione
++	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere
=	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
--	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

Per quanto riguarda i processi, la Tecnologia e l'Organizzazione (Tab. 2.2.8.2), dalle informazioni fornite dalle aziende, sono risultati pienamente adeguati per tutti i *contact center* esaminati. In particolare, le infrastrutture *hardware*, l'organizzazione dell'ambiente di lavoro, le attività formative pianificate e i processi adottati sono risultati appropriati in funzione della domanda del servizio.

Quasi tutti i *contact center* rispondono pienamente agli standard relativi alla Copertura del servizio. Si osserva positivamente l'operatività H24 e 7 giorni su 7 per Acea (Maggior tutela, ATO2 nonché i guasti idrici ed elettrici), il numero unico dell'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità (che prevede anche il "call back", ossia la possibilità di prenotare il servizio di richiamata se l'attesa in coda è superiore ai 90 secondi) e il Chiamaroma 060606. Per Aequa Roma e la Linea Verde di Ama un aspetto certamente migliorabile è quello rappresentato dalla copertura del servizio con operatore nell'arco della giornata e della settimana.

Per quanto riguarda la Verifica della qualità, essa risulta presente in maniera almeno sufficientemente adeguata in tutti *contact center* esaminati con punte di eccellenza per quelli di Acea, Roma Capitale (060606) e di Zètema (060608) che prevedono un controllo sia sotto forma di *mystery calling*, sia attraverso indagini sulla qualità percepita da parte dei cittadini.

Tabella 2.2.8.2 – Analisi dei processi

Descrizione	1 Tecnologia	2 Organizzazione	3 Copertura del servizio	4 Verifica della qualità
AequaRoma (06.57.131.800)	++	++	=	=
Acea Energia Maggior tutela (800199900)	++	++	++	++
Acea ATO2 Commerciale (800130331)	++	++	++	++
Acea ATO2 guasti idrici (800130335)	++	++	++	++
Acea Distribuzione Illuminazione cimiteriale (800130330)	++	++	++	++
Acea Distribuzione guasti elettrici (800130336)	++	++	++	++
Agenzia Roma Servizi per la Mobilità - Numero unico (06.57003)	++	++	++	+
Agenzia Roma Servizi per la Mobilità - Numero verde disabili (800.154.451)	++	++	++	+
Ama Linea Verde (800867035)	++	++	=	=
Roma Capitale - Chiamafamiglia (800.358.999)	++	++	++	+
Roma Capitale - Chiamaroma (060606)	++	++	+	++
Zètema (60608)	++	++	++	++

Legenda:

	Intervallo punteggio	Definizione
++	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere
=	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
--	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale