



ESITI RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (DDG. N.420/2017)

**A cura dell'Ufficio AFFARI GENERALI PIANIFICAZIONE E
CONTROLLO DI GESTIONE
(Dirigente Ufficio avv. Antonio Tisci)**

Gruppo di lavoro

**Dirigente dott. ssa Anna Cammarota
dott. Marco Guglielmi
dott. ssa Mariangela De Fino**

Introduzione

Nell'ambito del Piano Trasparenza e Integrità e ai sensi di atti aziendali (delibera n.269 e n. 359 /2016) che prevedono la programmazione di azioni di customer satisfaction, l' Agenzia realizza ogni anno indagini sulla soddisfazione dei propri clienti/utenti in relazione ai servizi erogati.

Le indagini hanno l'obiettivo di raccogliere utili indicazioni e pareri circa la qualità dei servizi dell'Agenzia e la rispondenza degli stessi alle esigenze degli utilizzatori clienti.

La finalità ultima di indagini sulla soddisfazione dei propri clienti/utenti è il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e, quindi, l'ottimizzazione delle funzioni di tutela e prevenzione ambientale nei confronti della collettività.

Per l'anno 2020 l'intera attività di indagine e' stata fortemente influenzata dall'emergenza sanitaria relativa al Covid-19, che ha reso in alcuni casi difficoltoso ed in altri impossibile l'utilizzo degli "strumenti" e delle "azioni" di Customer satisfaction programmati dall'Agenzia.

La programmazione delle Azioni

L'Agenzia, attraverso l' ex Ufficio ICEA (Informazione, Comunicazione, Educazione ambientale), attualmente Ufficio Affari Generali Pianificazione e Controllo di gestione, nell'Ambito della Performance 2020, ha programmato l'obiettivo strategico "Promozione e valorizzazione della cultura della soddisfazione dell'utenza, del benessere e della parità di genere" (Customer satisfaction), per il raggiungimento del quale ha previsto un' indagine estensiva, con l'utilizzo di strumenti di rilevazioni di tipo prettamente quantitativo, al fine di acquisire e comprendere i bisogni e le attese della collettività rispetto ai servizi offerti dall' Agenzia .

INDAGINE ESTENSIVA

L'indagine estensiva si è realizzata attraverso un questionario on line già redatto per le precedenti indagini, aggiornato nei contenuti in base al nuovo modello organizzativo dell'Agenzia (DCS n. 72, n. 74, n.75 e s.m.i.) reso disponibile sul sito web istituzionale e all'interno della newsletter on line.

In fase di programmazione, erano state previste due differenti modalità di somministrazione del questionario, rispettivamente:

- *on line*, visibile sulla home page del sito agenziale attraverso una veste semplice, intuitiva ed accessibile;
- *cartaceo*, da mettere a disposizione degli utenti esterni che si recano nelle diverse sedi Agenziali, anche con il supporto del Servizio di Guardiaia dove presente.

Purtroppo l'emergenza sanitaria che ha caratterizzato quasi per intero l'anno 2020 non ha reso praticabile, per ovvie ragioni, la somministrazione del questionario in formato cartaceo. Per l'anno 2021 il questionario sarà rivisto negli item dopo una valutazione con la nuova direzione Generale e Tecnica.

Questionario on line di customer satisfaction

Il questionario è stato aggiornato nel corso dell'anno in base alla nuova riorganizzazione agenziale e le domande, come nelle edizioni precedenti, hanno riguardato il giudizio su alcuni fattori di qualità dei servizi erogati dall'Agenzia (cortesia e disponibilità; competenza tecnica e professionalità; facilità di consultazione del sito, tempi di attesa) e altri aspetti tangibili e specifici, per poi chiedere un giudizio complessivo sull'Agenzia.

Il totale dei questionari compilati dagli utenti nel corso dell'anno 2020 è pari a n.30.

Oltre ad averlo reso disponibile a tutti attraverso il sito Web, nel 2020 si è scelto di chiedere espressamente la compilazione a tutti i destinatari della mailing list della newsletter e a coloro che hanno contattato l'Agenzia per richieste di dati e di informazioni.

Nel questionario si è chiesto di esprimere una valutazione basata su una scala numerica da 1 a 4 (per niente, poco, molto, moltissimo soddisfatto).

Le domande sono state suddivise in 4 sezioni su :

1. Aspetti e valutazioni di servizio generali :

- la raggiungibilità delle sedi dell'ente
- la segnaletica
- gli orari di apertura
- la pulizia degli ambienti
- la completezza e facilità di consultazione del sito web
- la chiarezza delle attività e competenze dell'Ente
- i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore
- la cortesia e la disponibilità del personale dell'Ente addetto al Front – Office
- competenza tecnica del personale

2. Aspetti specifici relativi alle Aree della Direzione Generale, Tecnico – Scientifica, Amministrativa, , Area Monitoraggio e Controlli:

- Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite dagli uffici
- Soddisfazione complessiva del Servizio
- Competenza tecnica del personale
- Tempestività degli interventi relativi alle problematiche e puntualità nella consegna delle risposte

3. Giudizi complessivi sull'Ente dati in base a una scala di valutazione da pessimo a ottimo

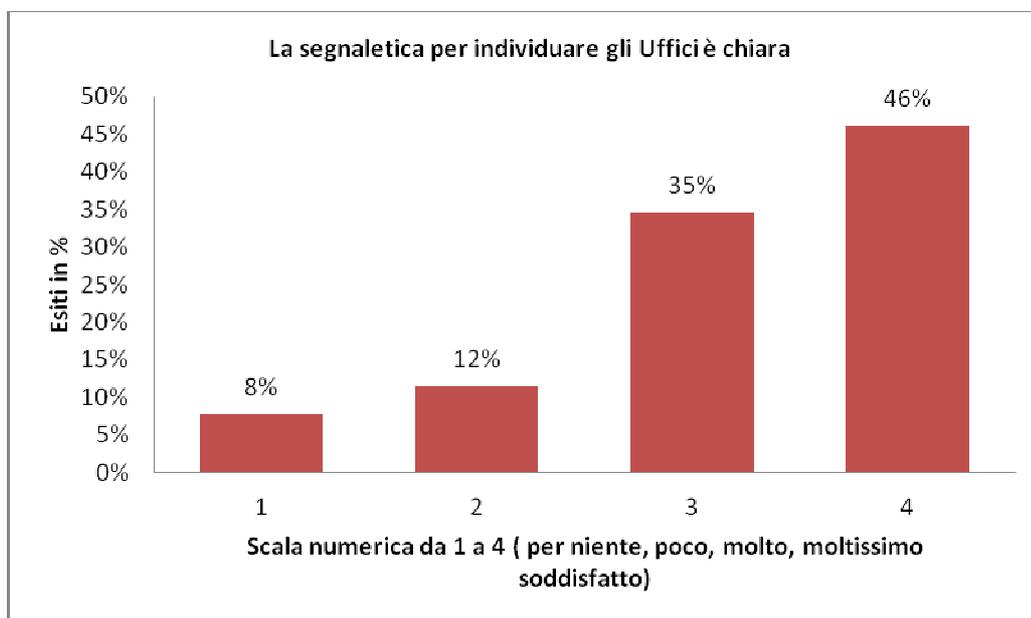
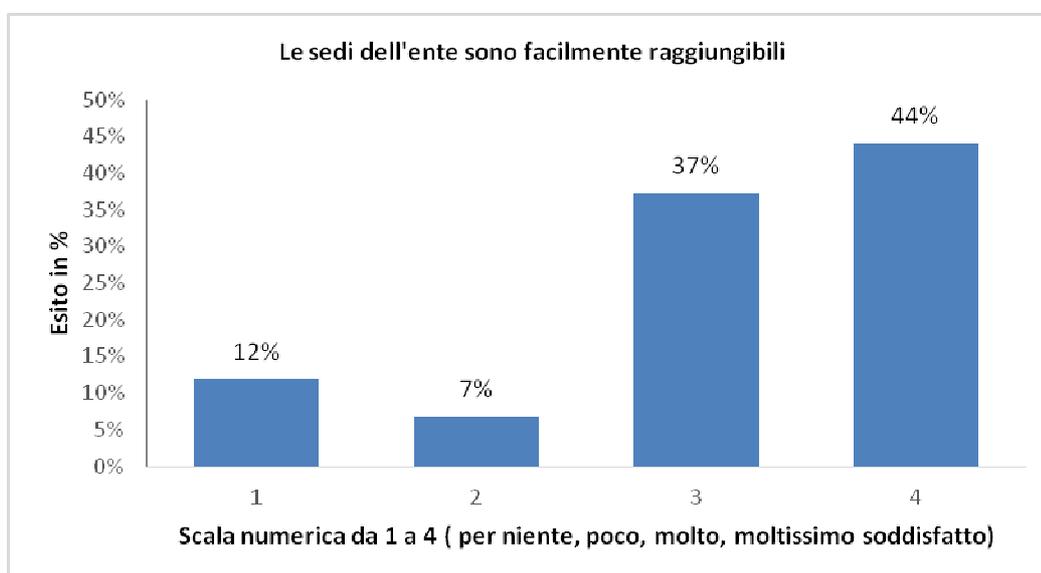
4. Caratteristiche degli utenti

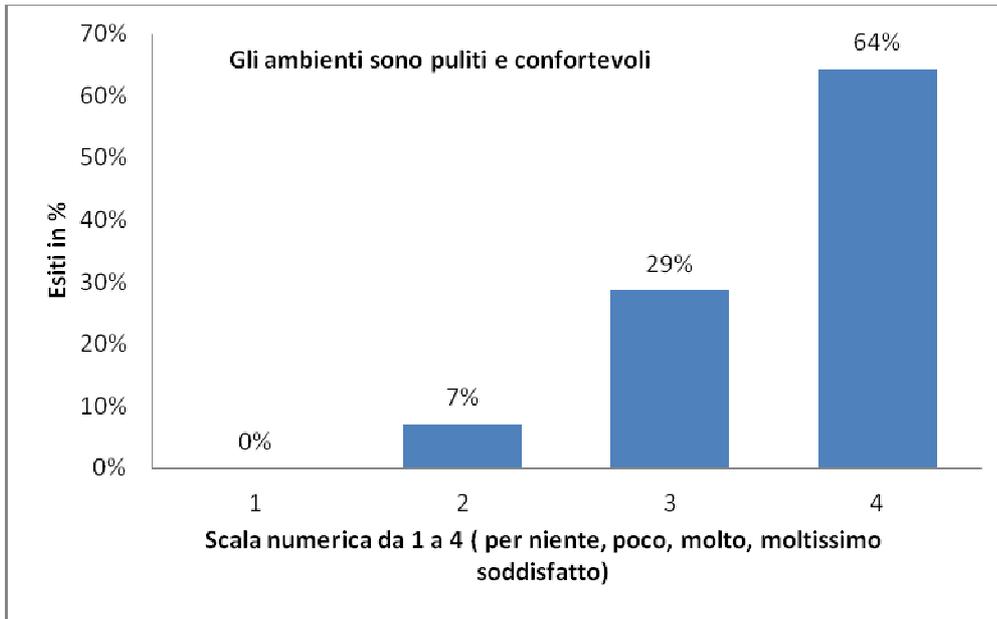
Esiti della rilevazione

Valutazioni del grado di soddisfazione sugli aspetti logistici/ generali di servizio

Il grado di soddisfazione sugli aspetti logistici/generali quali la raggiungibilità delle sedi, la chiarezza della segnaletica, l'adeguatezza degli orari di apertura, la pulizia ed il confort degli ambienti ha registrato mediamente un livello di gradimento del valore di 4 " molto soddisfatto".

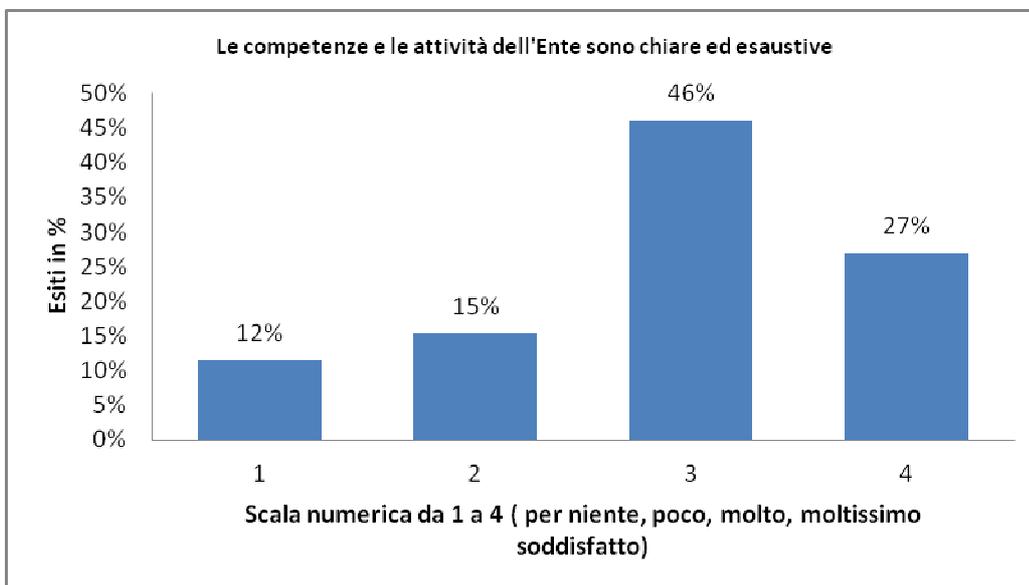
Di seguito i grafici che esprimono nel dettaglio le percentuali.



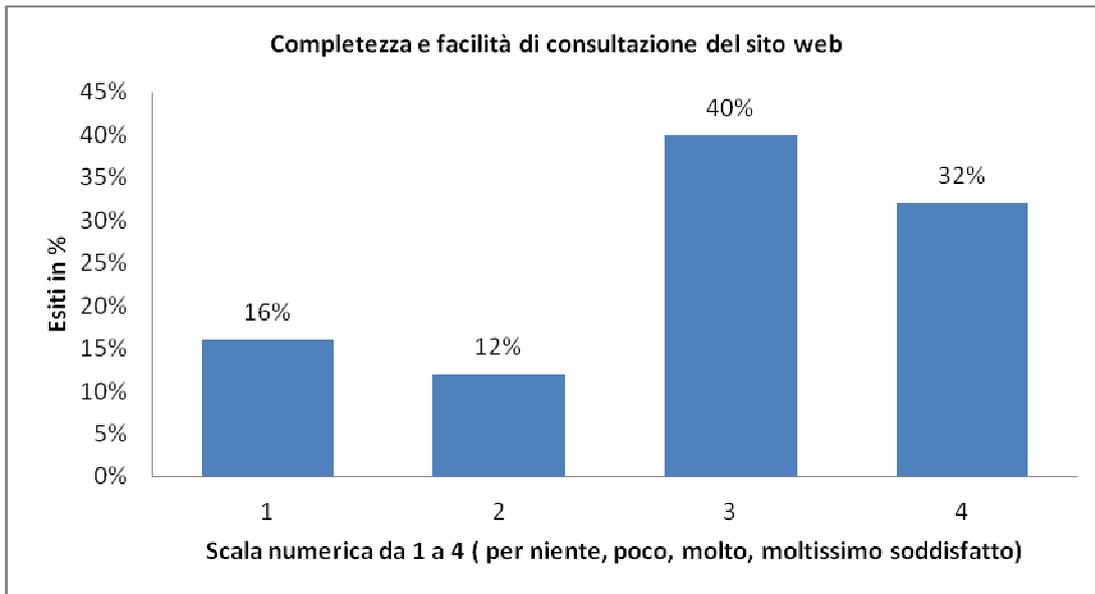


Le competenze e le attività dell'Ente risultano per il 46% degli utenti molto chiare ed esaustive come confermato da un giudizio che si attesta ad un valore di 4 .

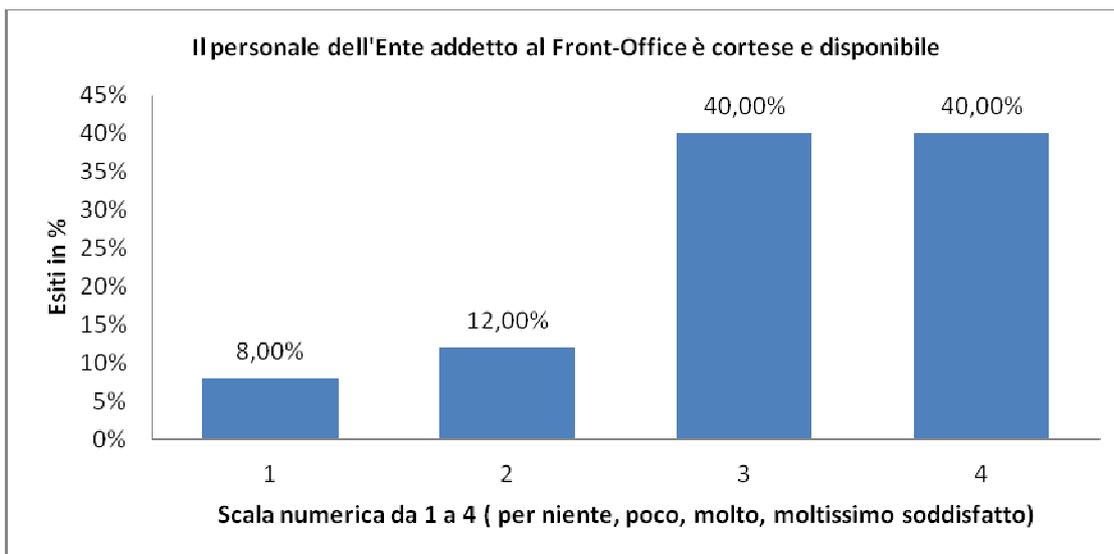
Rispetto agli anni precedenti il giudizio è risultato più soddisfacente registrando un 10% in più di valutazione positiva.



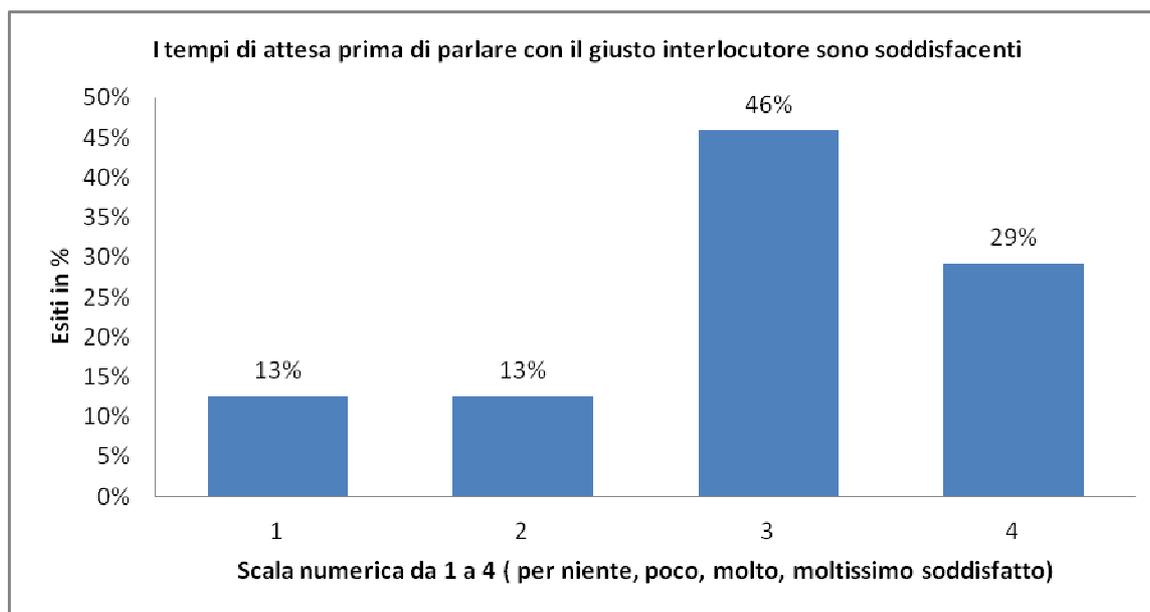
Un 40% degli utenti si considera molto soddisfatto della consultazione del sito che considera completo e di facile lettura mentre un 16% per niente soddisfatto ed un 12% poco soddisfatto.



La cortesia del personale addetto a dare informazioni registra un giudizio da parte del 40% dei fruitori dell’Agenzia che va da molto a moltissimo soddisfatto.



I tempi di attesa dei cittadini prima di poter parlare con il giusto interlocutore ricevono nel 46% dei casi un valore di 3 (molto soddisfatto). Solo il 13% si dichiara per niente e poco soddisfatto.



Aspetti specifici relativi alle Aree della Direzione Generale, Tecnico –Scientifica, Amministrativa, Area Monitoraggio e Controlli

Gli esiti di tale sezione del questionario hanno evidenziato, per ciascuna Area, le valutazioni dei fruitori dell’Agenzia relativamente a :

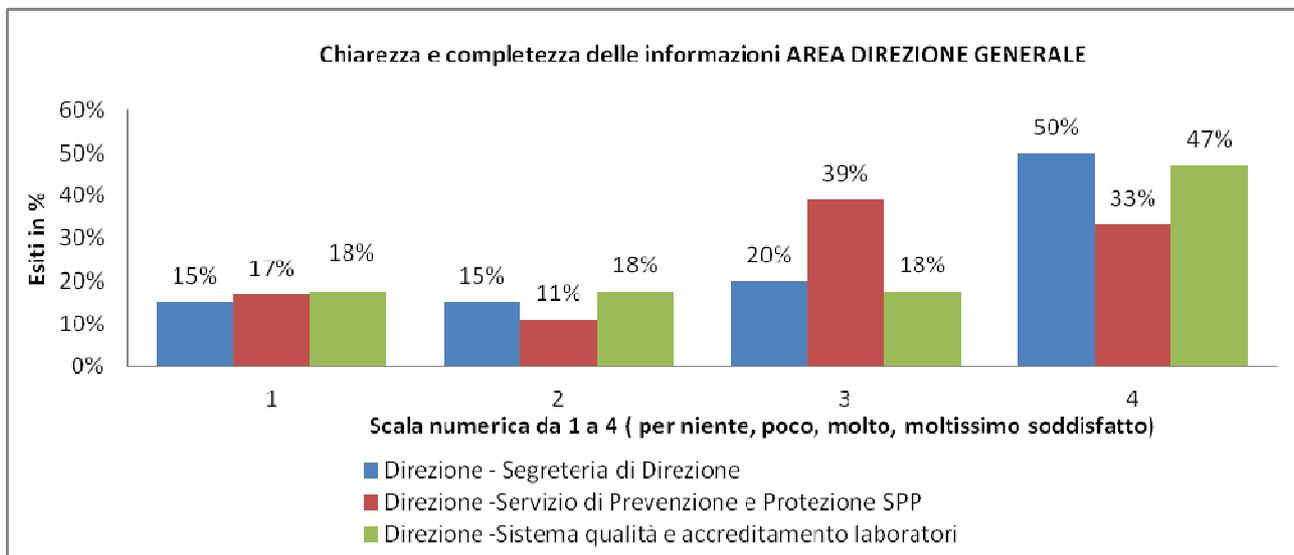
- chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite dagli uffici soddisfazione complessiva del servizio
- competenza tecnica del personale
- tempestività degli interventi relativi alle problematiche e puntualità nella consegna delle risposte.

1. Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite dagli uffici soddisfazione complessiva del servizio

Area Direzione Generale

Sono stati considerati tutti gli uffici afferenti alla Direzione Generale.

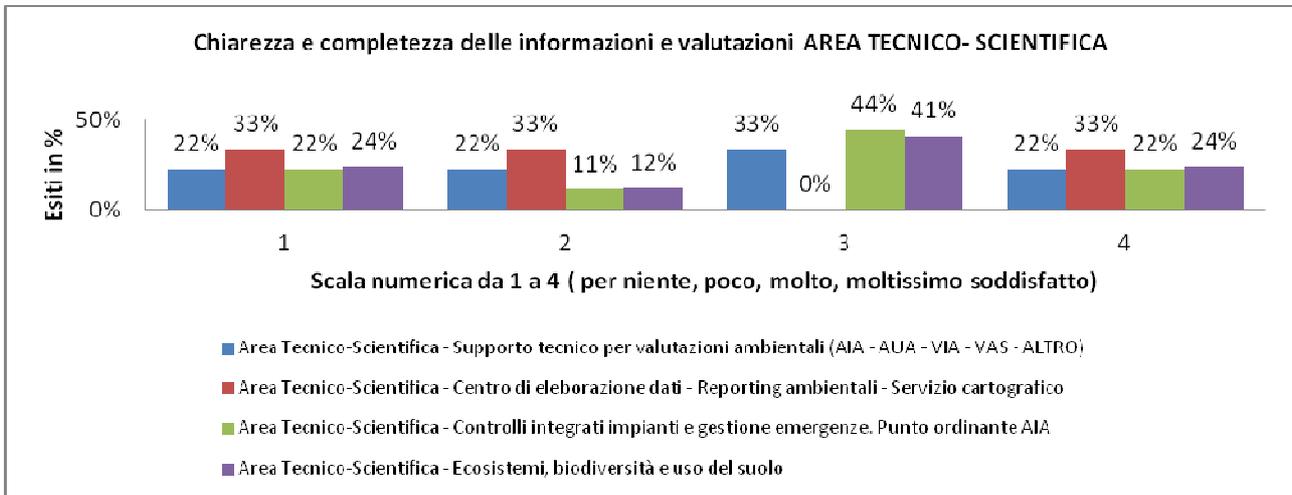
La valutazione registra un giudizio più che positivo attestandosi per un buon 50% a considerazioni di moltissima soddisfazione.



Area Tecnico- Scientifica

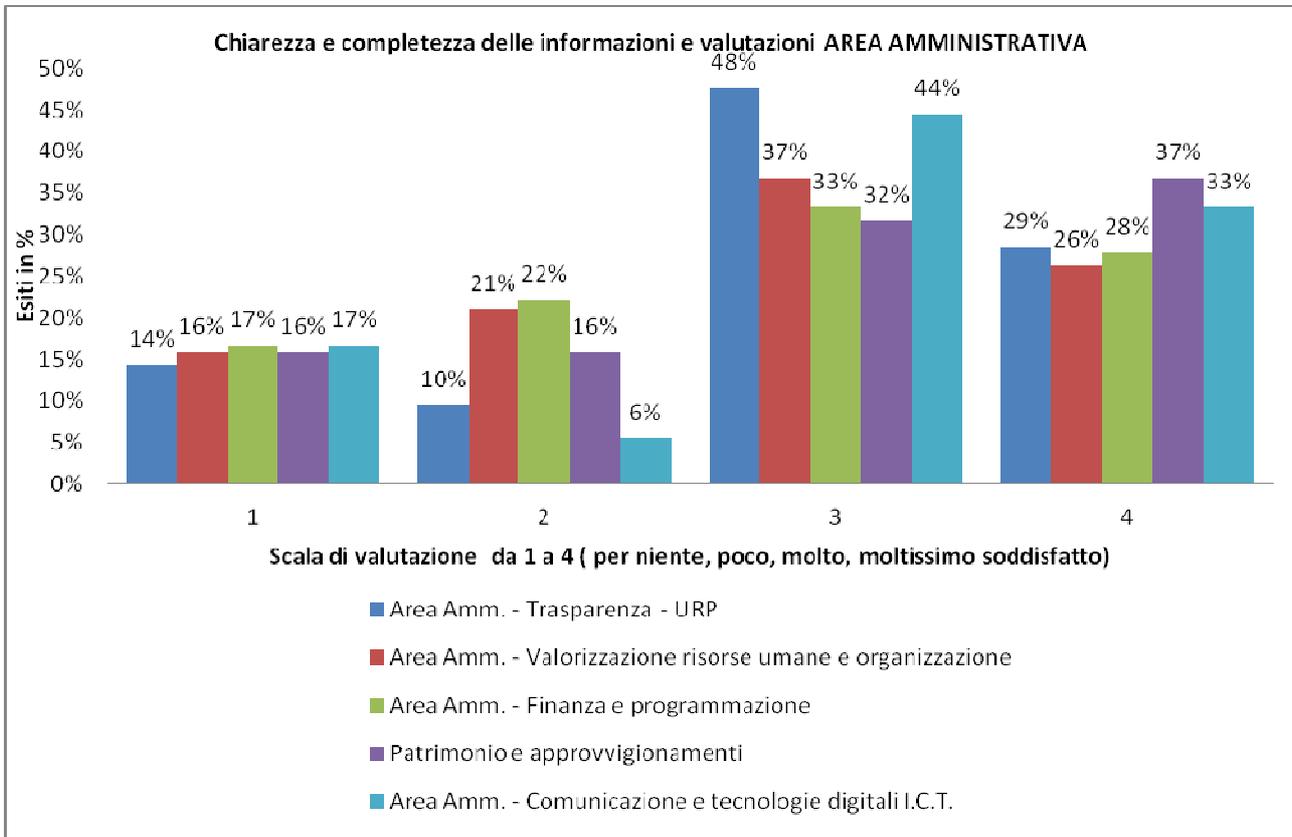
L'Area tecnico- Scientifica, suddivisa per i vari uffici, vede un 44% di alta soddisfazione relativa all'unità "Controlli integrati impianti e gestione emergenze" ed un 41% relativa a " Ecosistemi, biodiversità e uso del suolo".

Il grafico sottostante evidenzia la ripartizione delle altre valutazioni in dettaglio.



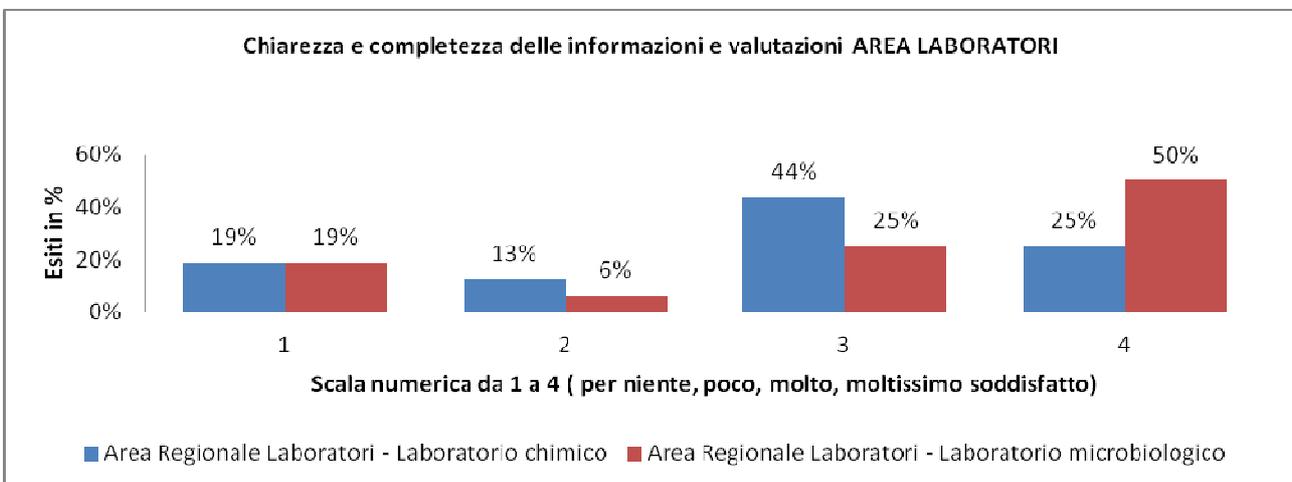
Area Amministrativa

L'Area Amministrativa consta di più uffici tra i quali quello che cura le Relazioni con il pubblico, la Comunicazione e la Trasparenza che ha visto il 48% dell'utenza molto soddisfatta nella chiarezza e completezza delle informazioni fornite. Gli altri uffici prettamente amministrativi si sono attestati intorno al 35% di valutazioni soddisfacenti. Per quanto riguarda gli uffici Patrimonio e Approvvigionamenti e Comunicazione e ICT, hanno soddisfatto moltissimo l'utenza rispettivamente nel 37% e 33% dei casi.



Area Laboratori

Il Laboratorio che effettua analisi microbiologiche ha registrato un 50% di soddisfazione altissima da parte dell'utenza. Il laboratorio chimico ha ricevuto un giudizio " molto soddisfatto" dal 44% dei cittadini.



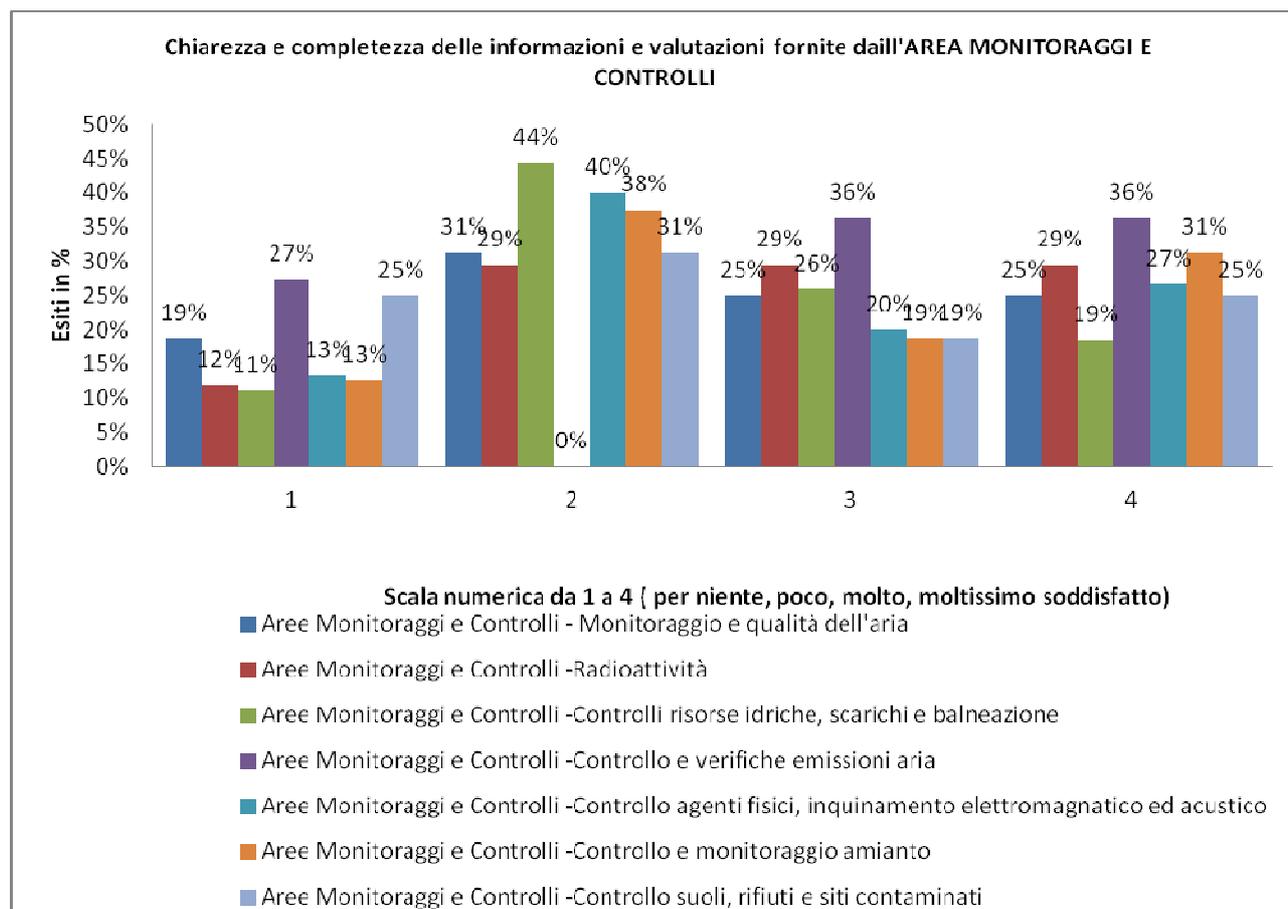
Area monitoraggi e controlli

L'area monitoraggi e controlli è stato suddiviso nei vari Uffici che curano il controllo e il monitoraggio delle diverse matrici ambientali.

Le valutazioni di " moltissimo soddisfatto" sono state date da un 36% di utenti all'Ufficio che segue il "Controllo e verifiche delle emissioni aria", dal 31% all' Ufficio "Amianto", dal 29% all'Ufficio "Radioattività" seguito da 27% all'Ufficio " Agenti fisici" . Il 25% sia all' Ufficio "Qualità dell'Aria" che a "Suoli e rifiuti".

Il 19% a "Risorse idriche" che registra la percentuale più alta di utenti poco soddisfatti (44%).

Si riporta di seguito il grafico che riporta in dettaglio tutte le valutazioni :



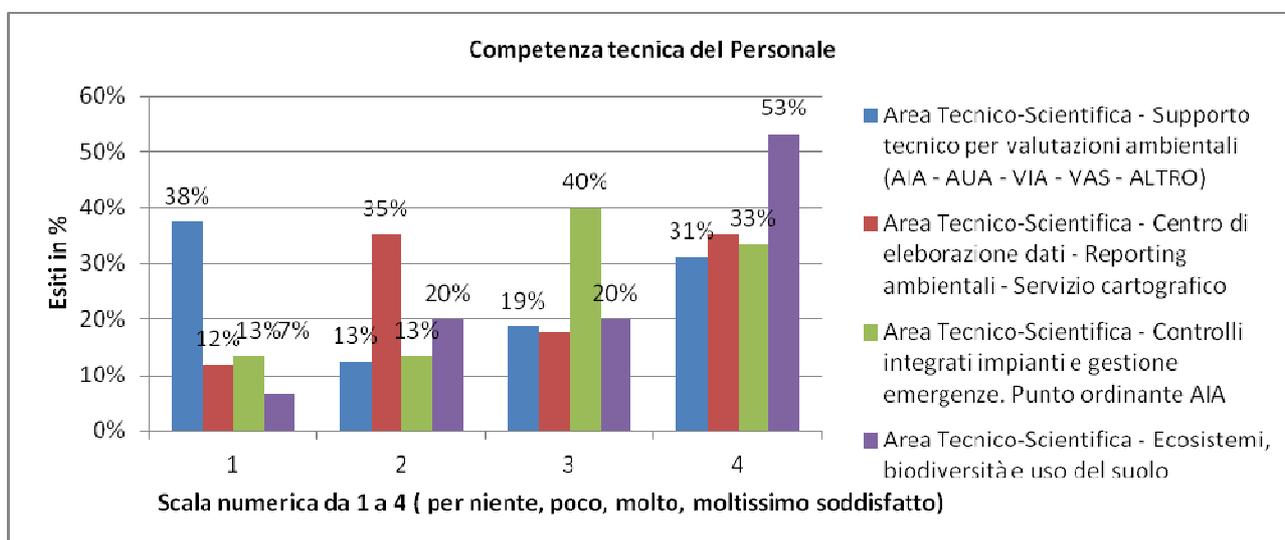
2. Competenza tecnica del personale Area Tecnica, Area Monitoraggi e Controlli e Laboratori

In questa sezione la competenza tecnica è stata analizzata nello specifico nell'Area Tecnica, Area Monitoraggi e Controlli e Laboratori

Area Tecnico/scientifica

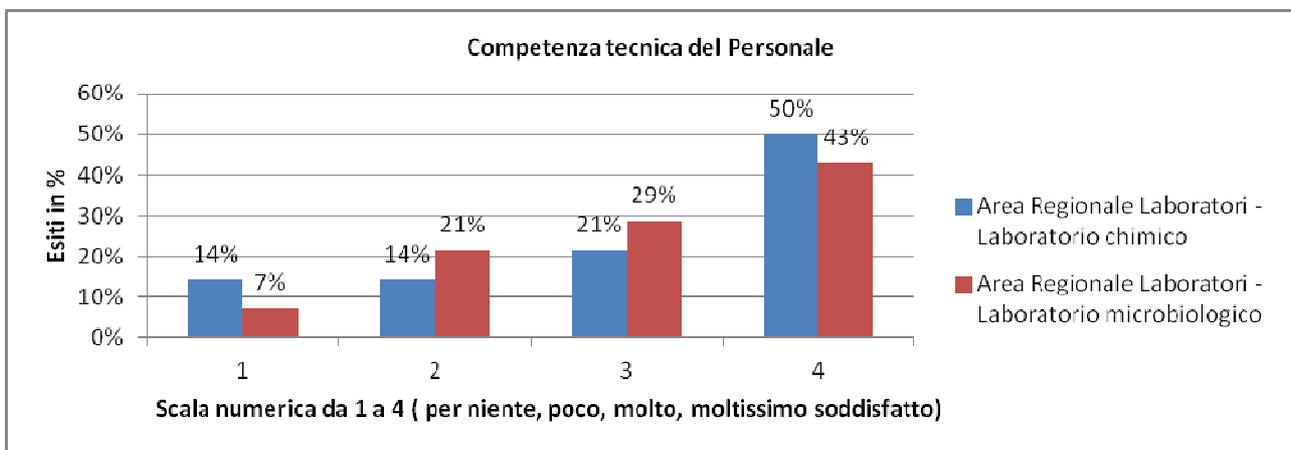
Nell'Area Tecnico/scientifica, l'Unità "Ecosistemi, Biodiversità e Uso del Suolo" viene valutata al massimo da parte del 53% degli utenti. Segue una valutazione di "molto soddisfatto" da parte del 40% dei fruitori dei servizi dell'Agenzia rispetto ai "Controlli integrati impianti e gestione emergenze".

Per niente soddisfatto sulla competenza tecnica dell'area "Supporto tecnico per valutazioni ambientali" è il 38% degli utenti e poco soddisfatto il 35% relativamente al "Centro di elaborazioni dati-reporting".



Area Laboratori e Area Monitoraggi e Controllo

La competenza tecnica dei Laboratori, Strumentale e Microbiologico, viene valutata positivamente dal 50% e 43% degli utenti attestandone il riconoscimento da parte dei "clienti" entrati in contatto con l'Agencia.

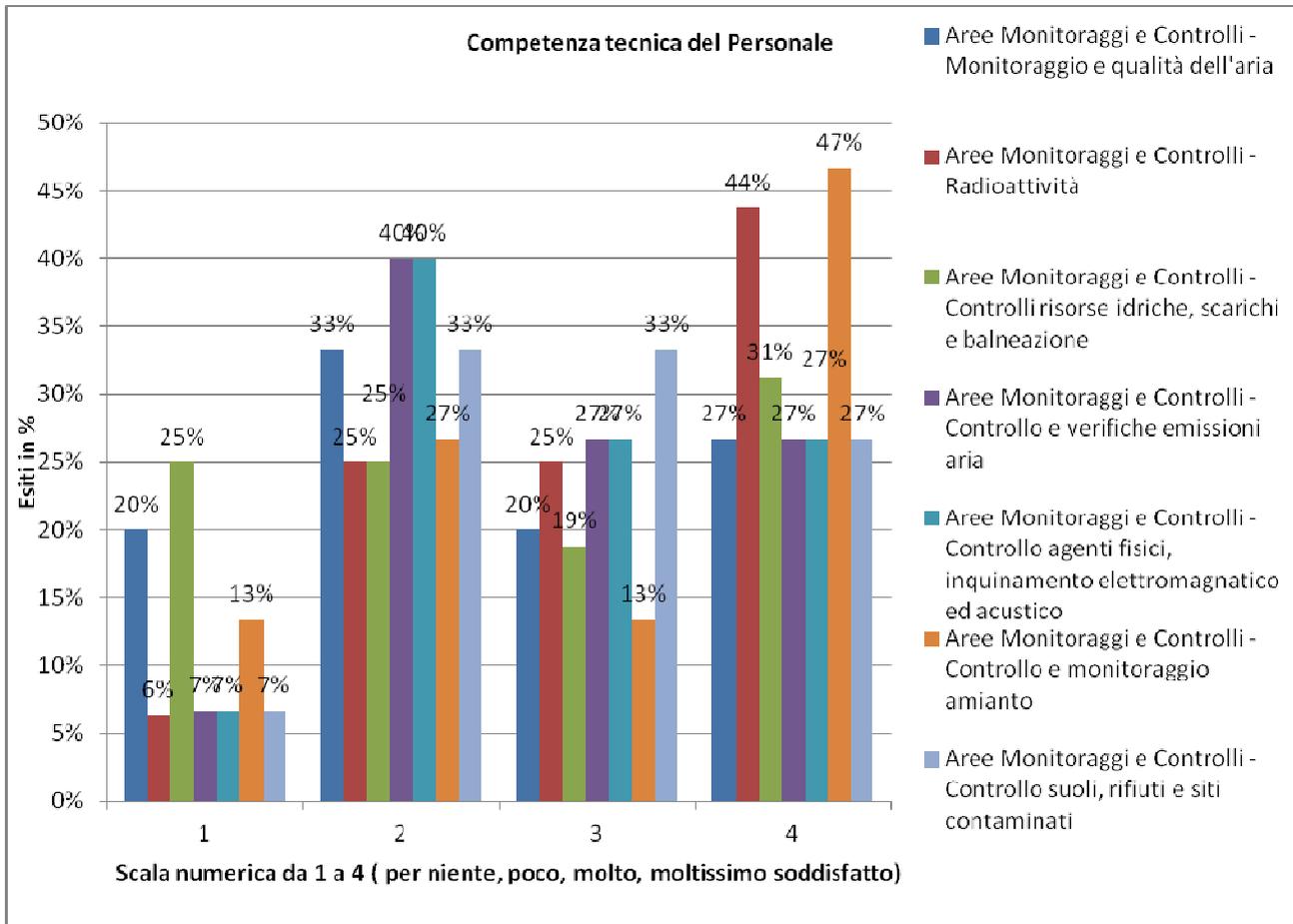


L'Area Monitoraggi e Controlli è caratterizzata da un 47% di valutazione " moltissimo soddisfatto" per le competenze tecniche dell'area "Controllo e Monitoraggio Amianto" seguito dal 44% di utenti "moltissimo soddisfatti" dell' "Area Radioattività".

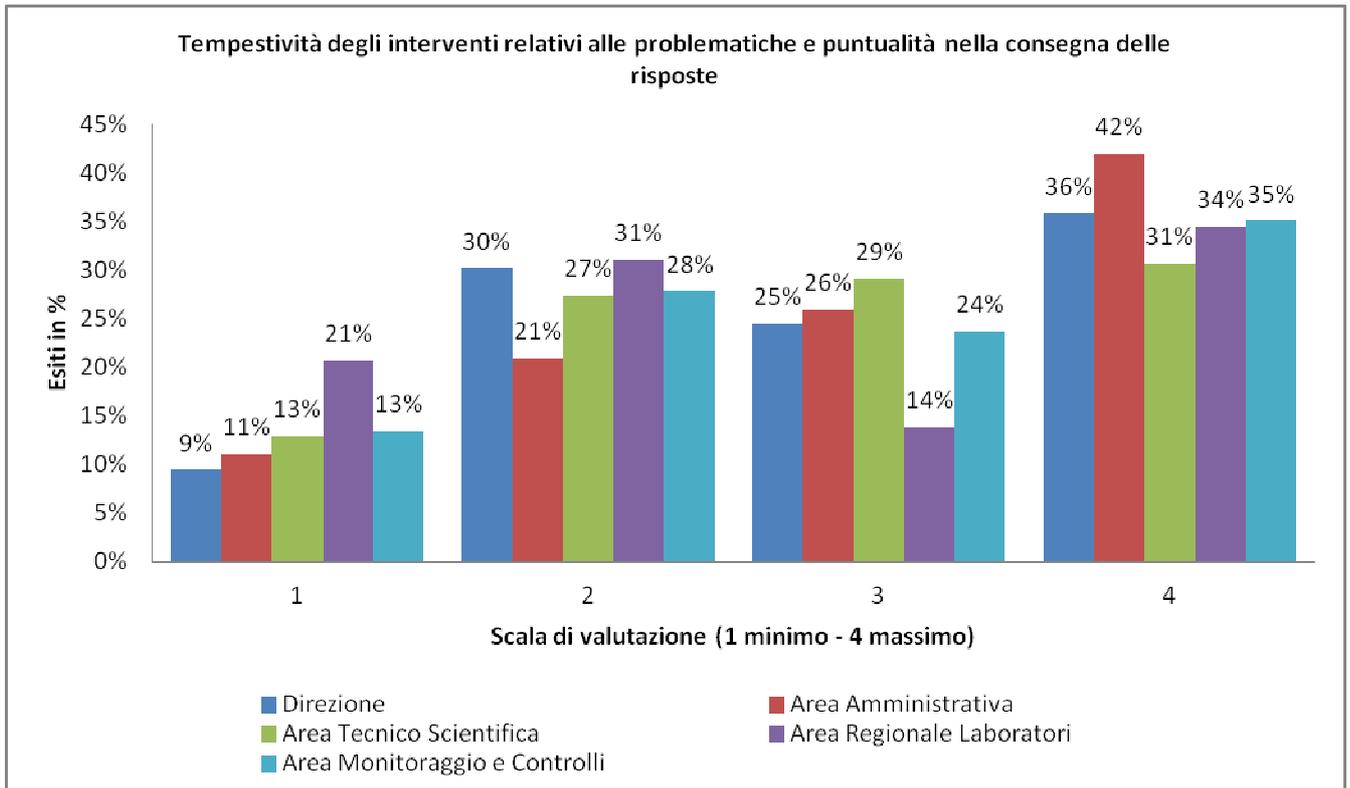
L'area "Controlli Risorse idriche" viene valutato molto soddisfatto" da un 31% di utenti contro un 25% che invece non è per "niente soddisfatto" anche riguardo al Monitoraggio e qualità dell'Aria nel 20% .

L'area "Controllo suoli, rifiuti e siti contaminati" riceve una valutazione "molto soddisfatto" da un 33% di utenti e, di pari merito, un 33% di una valutazione per "niente soddisfatto".

Rispetto al valore 2 (per niente soddisfatto) il 40% degli utenti lo attribuisce alle Aree " Controllo emissioni ARIA" e " Controllo qualità dell'Aria".



3. Tempestività degli interventi relativi alle problematiche e puntualità nella consegna delle risposte

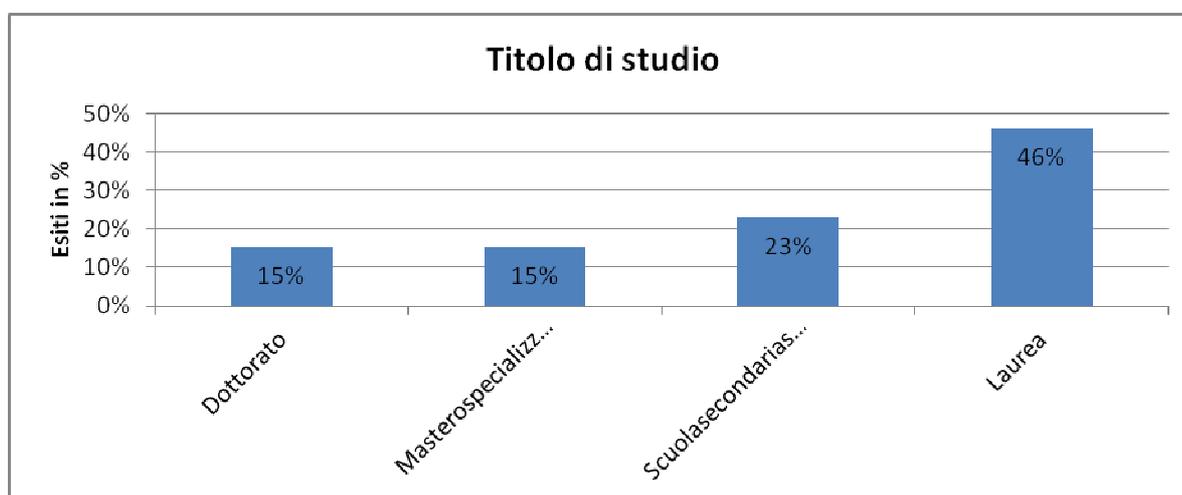


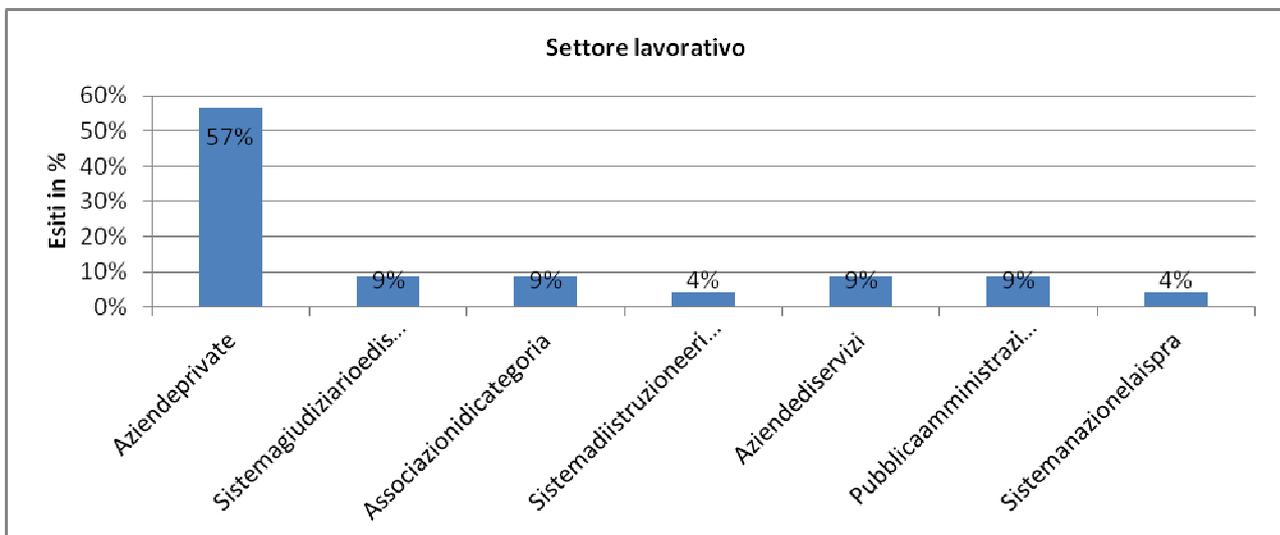
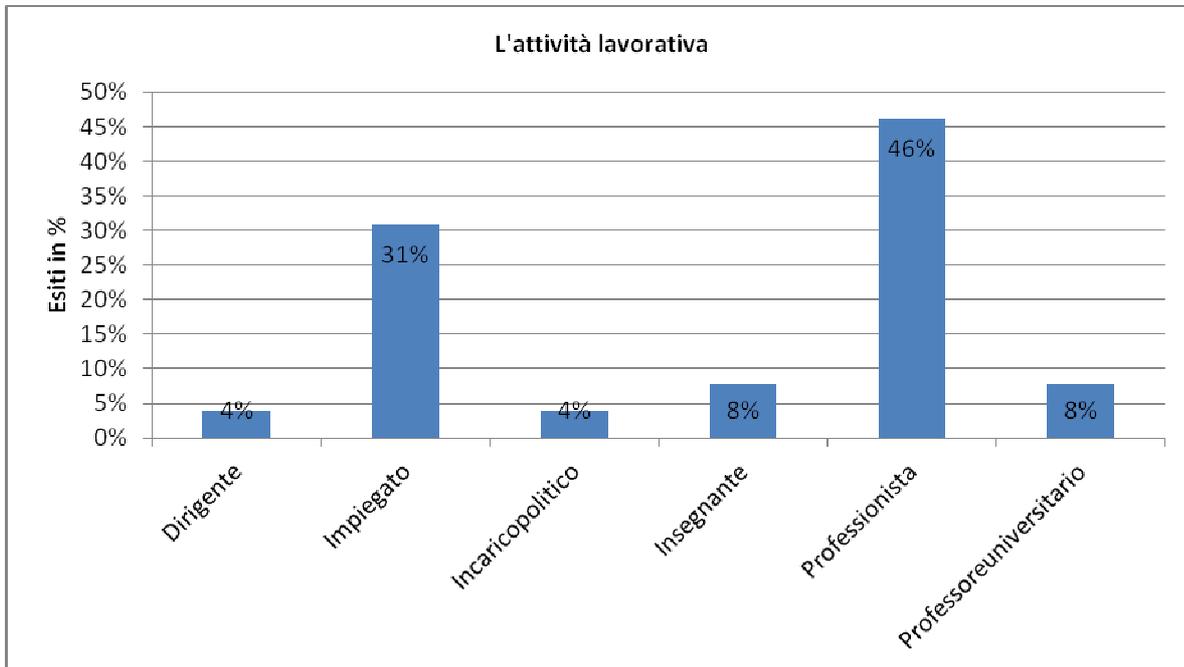
Caratteristiche del campione che ha partecipato al questionario

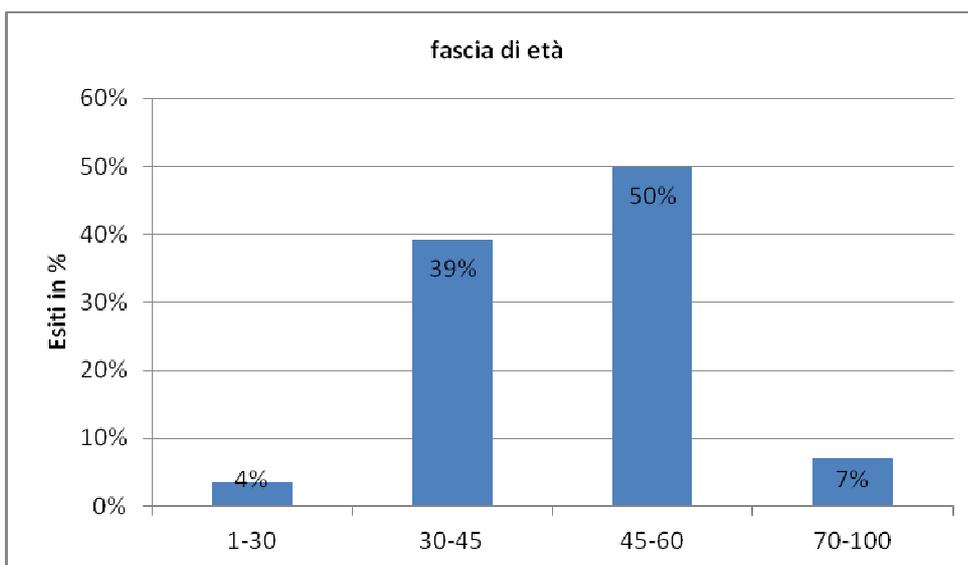
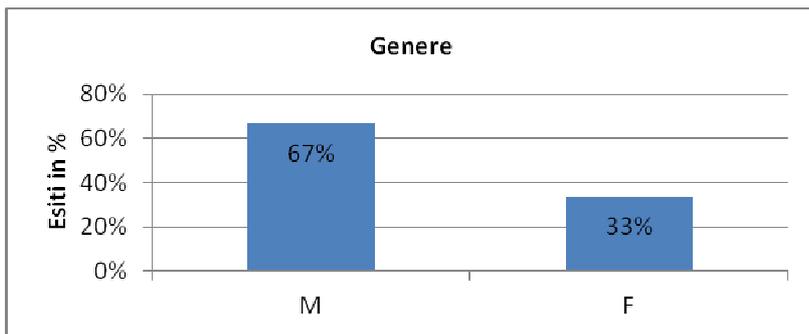
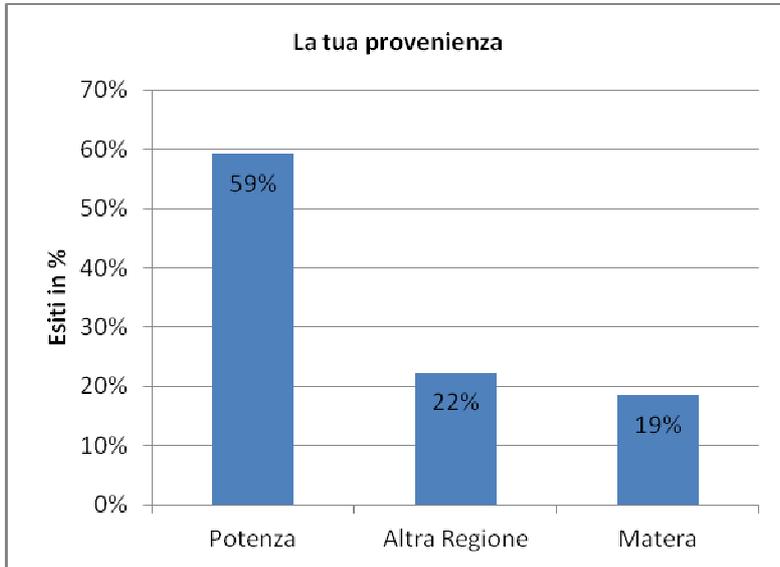
Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, non proprio rappresentativo di tutte le situazioni possibili e di articolazione proporzionale alla realtà .

È caratterizzato da:

- un livello di istruzione elevato (il 46% ha una laurea);
- un livello di qualificazione nel mondo del lavoro, nella maggior parte dei casi, di professionisti (46%) e impiegati (31%)
- un livello di presenza significativo delle aziende private (57%)e il restante 43% suddiviso in uguali percentuali tra Sistema giudiziario e di sicurezza, Associazioni di categoria, Aziende di servizi ,Pubblica amministrazione (9%),e Sistema di istruzione e ricerca e sistema SNPA (4%)
- da un utenza maggiore di abitanti di Potenza (59%)
- da un numero maggiore di uomini (67%)
- da un target di persone con età tra 45 -60 anni.

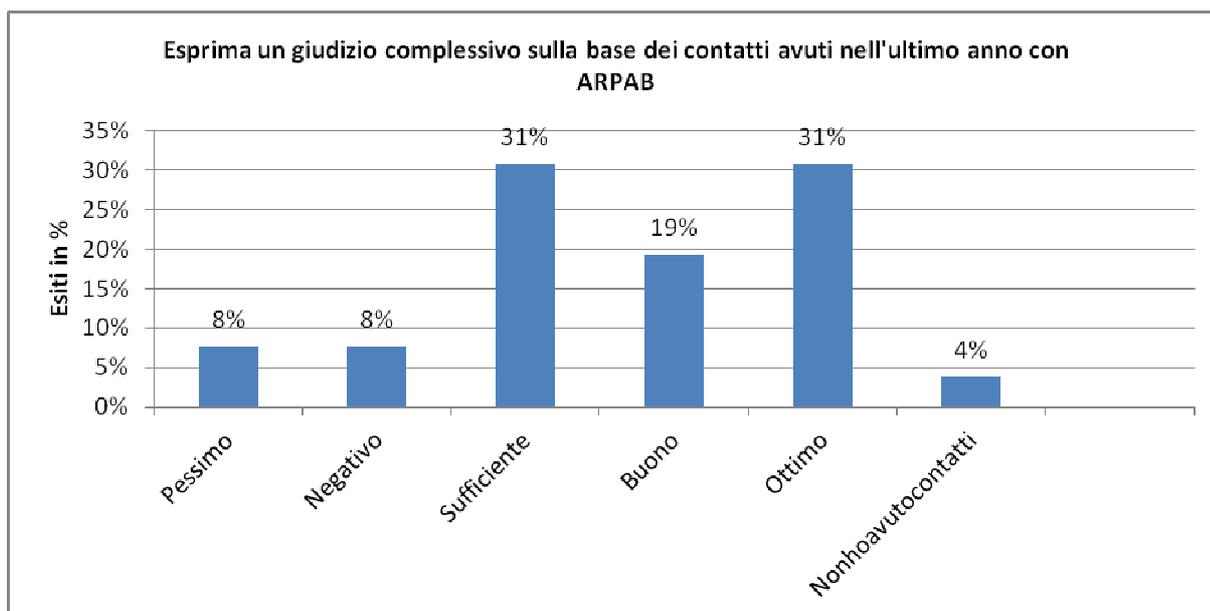






Il giudizio complessivo sull'Agenzia

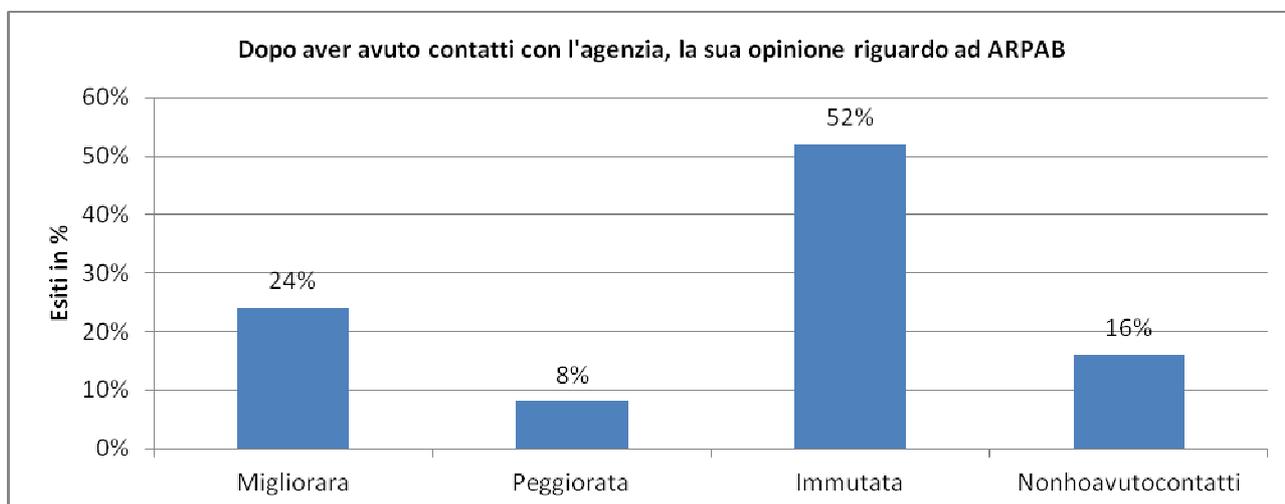
Il risultato complessivo registra sia il 31% di giudizio ottimo sia il 31% di sufficiente. Il 19% si attesta ad una buona valutazione. I giudizi negativi e pessimi rappresentano solo l'8% .



L'opinione sull'ARPAB è rimasta immutata per il 52% dei partecipanti che hanno avuto rapporti con l'Agenzia anche gli anni precedenti.

Un 24% ci dice che è migliorata.

L'Agenzia cercherà di trasformare nel prossimo anno anche quell'8% di opinione negativa in un giudizio positivo mettendo in campo azioni rispondenti alle esigenze provenienti anche da quella rappresentanza di cittadini che hanno espresso l'8% di valutazione negativa.



Conclusioni

Per il 2021 l'Agencia continuerà ad investire nell'apertura verso il pubblico "per capire davvero, cosa desiderano, percepiscono e usano i cittadini" al fine di rispondere ai bisogni dell'utenza attraverso :

- sondaggi sulla percezione e sulla conoscenza da parte di vari segmenti della cittadinanza e di enti delle attività dell'ARPAB per garantire un patto con i vari portatori di interesse;
- giornata della trasparenza volta a raccogliere valutazioni sulla qualità dei contenuti pubblicati (in termini di correttezza, completezza, utilità ecc). attività di promozione e di diffusione dei contenuti del Piano e dei dati pubblicati;
- raccogliere sistematicamente le informazioni e i suggerimenti provenienti dagli utenti espresse, sia direttamente (tramite reclami, petizioni,consulte ecc.) sia indirettamente(tramite rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione-customer satisfaction);
- l'aggiornamento continuo del sito web agenziale attraverso una modalità più fruibile della parte scientifica da parte dei cittadini;
- l'accessibilità in formato aperto delle informazioni contenute nel sito istituzionale affinché possano essere fruite dalla maggior parte degli utenti, consolidando difatti il dialogo con i portatori di interesse, da garantire attraverso adeguata formazione degli operatori;
- l'arricchimento della sezione Informazioni Ambientali con nuovi report ambientali ed Open Data;
- la promozione di iniziative di informazione rivolte alla cittadinanza