



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



RELAZIONE AZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021

L'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata, nell'ambito della Programmazione 2021 delle "Indagini di Customer satisfaction, Comitato Unico di Garanzia e azioni connesse, lavoro agile 2020-2021" ha avviato azioni di customer satisfaction con la Segreteria di Direzione fornendo i relativi esiti.

Si puntualizza che le azioni sono contemplate nell'ambito della scheda "Area strategica 0.24-Innovazione gestionale e sviluppo organizzativo- con obiettivo operativo "Indagini di Customer satisfaction, Comitato Unico di Garanzia e azioni connesse, lavoro agile 2020-2021" assegnata all'ex Direttore Generale Antonio Tisci.

Tra le iniziative avviate per le indagini di customer satisfaction sono stati realizzati i **focus group**, una serie di approfondimenti divulgativo-scientifici, per comunicare le attività dell'Agenzia lucana per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata e che sono stati svolti tra dicembre 2020 e gennaio 2021 per ampliare il dibattito pubblico.

I focus group hanno coinvolto associazioni di categoria, comitati per l'ambiente e cittadini in generale nelle proposte partecipative dell'Agenzia Regionale per la protezione ambientale della Basilicata sull'osservazione e sul monitoraggio dell'ambiente e su casi di studio, incentivando la popolazione a collaborare con l'ARPAB nelle situazioni esposte a rischio d'inquinamento ambientale.

Essi sono stati registrati e trasmessi in streaming sui canali social dell'ARPAB.

Il primo focus group si è svolto il 18 dicembre 2020 nella sede di Potenza sul tema "Monitorare un'alga tossica nelle acque di balneazione. *L'ostreopsis ovata* nelle coste lucane". Sul focus ha relazionato personale biologo del Centro ricerche ARPAB di Metaponto.

Il tema del secondo focus "Progetto Ecosistemi – Il Monitoraggio delle deposizioni atmosferiche nell'area industriale di Viggiano" si è svolto nella sede di Potenza il



*Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata*



22 gennaio 2021 con personale ARPAB e personale del Centro Nazionale delle Ricerche di Tito (Pz).

A conclusione dei due focus sono seguiti momenti di discussione con il pubblico.

Nell'ambito dello stesso obiettivo operativo sono stati realizzati **i questionari di gradimento** dei servizi offerti dall'ARPAB costituiti da n.5 quesiti (vedi allegato) distribuiti sia ai partecipanti dei focus group tematici rispettivamente del 18/12/2020 che del 26/01/2021. Gli stessi sono stati depositati, per alcune settimane, anche nella guardiania di ingresso della sede centrale di via della Fisica 18 C/D per la distribuzione ai visitatori esterni. I questionari sono stati somministrati via posta elettronica anche agli altri partecipanti da remoto ai focus, i quali hanno riscontrato il documento compilandolo e trasmettendolo direttamente via email all'Arpab.

Dai quesiti posti, complessivamente n.5 (Allegato 1 -questionario gradimento attività ARPAB) , nella versione cartacea del questionario sono emerse le opinioni rilasciate, in particolare, dai rappresentanti dell'Università degli Studi della Basilicata, dell'Eni, di Acquedotto Lucano, del comitato Asi Basilicata, di Associazione Basilicata 1799, del Flag Maratea, della Direzione Generale Fondazione Farbas, di Movimento Azzurro Basilicata, del sindaco di Marsicovetere(Pz), da delegati della Curia di Potenza dell'Ufficio Pastorale Lavoro e Ambiente, da un rappresentante dell' Università di Innsbruck, del personale dell'IMAA Cnr di Tito e di attivisti del WWF Potenza intervenuti in presenza nelle due occasioni.

Le indagini hanno rilevato il sostanziale interesse dell'utenza per le tematiche presentate nei due focus; hanno altresì evidenziato soddisfazione per i servizi offerti dall'Agenzia e per le informazioni rese disponibili agli stakeholder.

Suggerimenti ma anche apprezzamento sono stati sollevati sul prosieguo di ulteriori incontri informativi su tematiche delicate e attuali sulle criticità ambientali di pertinenza dell'Agenzia e sul popolamento dei dati ambientali sul sito da rendere più comprensibile.

Tra le ulteriori azioni di soddisfazione dell'utenza, da settembre 2021 in collaborazione con il Dipartimento Ambiente ed Energia della Regione Basilicata, è



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



stata presentata e divulgata l'app "**Odorbot**" per consentire ai cittadini lucani di segnalare in tempo reale gli odori molesti nei comuni di residenza.

Il monitoraggio, in particolare è partito dal comune di Tito scalo e Tito zona industriale.

"A partire dal giorno 21.09.2021 l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata ha avviato anche il monitoraggio sistematico della molestia olfattiva per la popolazione residente tramite l'attivazione di una piattaforma informatizzata, "**Titodorbot**", che registra in forma anonima le segnalazioni dei cittadini sulla presenza di odore corredate delle informazioni su luogo, data, ora, intensità della percezione ed eventuali note del segnalatore. Arpab può accedere ai dati per elaborare le segnalazioni inviate alla piattaforma.

Durante il periodo di indagine il numero complessivo di segnalazioni registrate è stato pari a 134. Il maggior numero di esse si è concentrato dall'inizio della campagna fino a fine ottobre, ovvero fintanto che le temperature non sono scese ai valori tipici della stagione invernale.

Per gli scopi dell'indagine, considerato il numero dei partecipanti e le condizioni minime che danno significatività al dato, le segnalazioni sono state sottoposte ad una procedura di validazione interna che considera le segnalazioni attendibili quando sono prodotte da almeno 3 persone ed entro un'ora l'una dall'altra.

Di tutte le segnalazioni pervenute la maggior parte di esse sono state effettuate da singole persone e non hanno trovato conferma da parte di altri cittadini.

Nei successivi mesi di novembre, dicembre, gennaio, febbraio e marzo (fino al giorno 20) le segnalazioni sono state solo sporadiche e il più delle volte fatte da una singola persona.

L'attività di raccolta delle segnalazioni ha consentito il raggiungimento anche di un altro utile risultato che è quello di poter circoscrivere l'area dove viene maggiormente percepito l'odore alla z.i. di Tito. Pertanto, ha consentito di identificare i possibili siti più adatti per l'installazione della centralina di monitoraggio dell'odore". *(estratto della relazione a cura dell'Unità di Funzione Impatti Odorigeni- ARPAB)*



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



Nell'anno 2020-2021 sono stati attivati i canali social dell'ARPAB : **Youtube e Facebook.**

Sul canale **Arpa Basilicata You-tube**, in particolare, che conta 21 iscritti, sono state trasmesse le dirette dei due focus group, che registrano 231 visualizzazioni, aggiornato l'andamento dell'app "Odorbot" (che riporta 262 visualizzazioni) e precedentemente la conferenza stampa sulla prima ispezione integrata all'Eni da parte dell'ArpaB, che registra 214 visualizzazioni oltre alla messa in onda, in due video- simulazioni, della descrizione della valutazione di area di impatto attraverso il modello lagrangiano a particelle spray del Centro Olio Tempa Rossa (rispettivamente 137 e 61 visualizzazioni).

Sulla pagina istituzionale **facebook** si registrano n.671 followers e diversi "like" ai post dove sono state pubblicate le conferenze stampa andate in onda in streaming sulla presentazione del primo Centro di Monitoraggio Ambientale dell'ARPAB e sull'inaugurazione della sede ARPAB a Viggiano oltre alle principali notizie relative alle attività di educazione ambientale in corso, agli articoli sulle attività dell'Agenzia riportati sulle riviste nazionali e su ogni iniziativa in cui l'ARPAB sia stata protagonista o abbia incontrato la società civile.

È stato, inoltre, avviato il primo progetto sperimentale di citizen science "**Pandora**" (Programma Antropologico Nazionale di Osservazione del Rischio Ambientale), con l'ARPAB capofila in collaborazione con l'ISPRA e con l'Università degli Studi di Napoli per la rilevazione del feedback degli stakeholders rispetto alla produzione del dato scientifico da parte dell'ARPAB.

Per la realizzazione del progetto la metodologia prevista è di tipo "integrato" basato su tecniche di ricerca sia qualitative che quantitative implementate dalla consultazione di fonti archivistiche, giornalistiche, giudiziarie, legislative e digitali. Il progetto, nella fase preliminare, si è occupato di analizzare le attività di comunicazione dell'ARPAB a carattere pubblico realizzate e in corso negli anni 2020/2021, di descrivere le attività svolte dall'URP e gli strumenti utilizzati nello stesso periodo.



*Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata*



Sono stati trasmessi, nel documento di ricognizione, gli strumenti di comunicazione sia di coinvolgimento attivo che passivo presenti sul portale dell' ARPAB.

È stata poi avviata la raccolta delle informazioni, relative alle attività di comunicazione svolte dall'Agenzia, integrata con interviste alla referente della Comunicazione ARPAB, nel periodo descritto. A questa relazione si allega, inoltre, la tabella compilata -con gli **indicatori raccolti** con i dati sulle attività di comunicazione e informazione nel 2021 e degli strumenti di comunicazione integrati "AmbienteInforma", "Web", "@snpambiente"- trasmessa dalla sottoscritta in qualità di componente del direttivo Rete dei responsabili comunicazione e informazione del Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale.

Il Direttore Generale f.f.
f.to dott. Achille Palma



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



QUESTIONARIO GRADIMENTO ATTIVITA' ARPAB

I) Come valuta il cambio di passo dell'Agenzia in termini di autorevolezza, tempismo e capacità di comprendere le esigenze del cittadini?

(Nella scala di valutazione compresa tra 1-5 dove 5 corrisponde al massimo grado di soddisfazione)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

II) E' venuto/a in contatto con un Servizio **ARPAB** negli ultimi 3 mesi?

- Si
- No

Se SI come giudica:

Capacità di comprendere le esigenze degli utenti, La chiarezza e competenza delle informazioni e valutazioni fornite

(Nella scala di valori compresa tra 1-5 dove 5 corrisponde al massimo grado di soddisfazione)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



III) Le chiediamo, infine, un apprezzamento globale su:

*Competenza e professionalità del personale **ARPAB** con cui ha avuto i contatti
(Nella scala di valori compresa tra 1-5 dove 5 corrisponde al massimo grado di soddisfazione)*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

IV) Per migliorare i servizi offerti dall'**ARPAB** vi suggerisco di

Chi sei?

- Privato cittadino
- Insegnante
- Studente
- Pubblica Amministrazione
- Consulente
- Imprenditore