

Potenza 18.01.2018

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

A cura della dott.ssa Anna Cammarota

**Gruppo di lavoro: dott. Giuseppe Di Nuzzo, dott.ssa Maria
Samela , dott.ssa Maria Fasano**

1 **UFFICIO ICEA**

Tel. 0971.656260/ 223 e.mail: anna.cammarota@arpab.it pec: icea@pec.arpab.it

ARPAB, via della Fisica, 18C/D - 85100 Potenza - P. I./C.F.01318260765 - Centralino 0971.656111-Fax 0971.601083 protocollo@pec.arpab.it

Introduzione

Ai sensi della delibera n.269 e n. 359 /2016 “programmazione delle attività formative e di azioni di customer satisfaction e allestimento web-forum per l’empowerment del cittadino e l’educazione ambientale” e nell’ambito del Piano Trasparenza e Integrità, l’ Agenzia ha realizzato alcune indagini sulla soddisfazione dei propri clienti/utenti in relazione ai servizi erogati.

Le indagini hanno avuto quale obiettivo la raccolta di 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.

La programmazione delle Azioni

L’Agenzia ha programmato fin dal 2016 un PIANO DI AZIONI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA(Customer satisfaction) che prevedeva più strumenti di rilevazioni per acquisire e comprendere i bisogni e le attese della collettività rispetto ai servizi offerti dall’ Agenzia .

La misurazione della Customer Satisfaction, che nella P.A. diventa Customer Citizen (soddisfazione del cittadino), è un elemento chiave della strategia dell’ARPA che in un contesto territoriale come quello della Basilicata, caratterizzato da alcune criticità ambientali (la presenza del Centro Oli di Viggiano , l’Itrec di Rotondella , siti inquinati da bonificare,etc), risulta di importanza vitale per indirizzare le giuste azioni per andare incontro alle aspettative dei cittadini.

La Direzione Strategica dell’Agenzia ha investito fortemente nella realizzazione di tale obiettivo mettendo a punto, in modo sinergico e innovativo, un mix di strumenti di rilevazione differenziati per obiettivi.

- 1) Interviste telefoniche rivolte ad altri Enti
- 2) Focus group
- 3) Questionario sperimentale on line di customer satisfaction
- 4)Spazio WEB “Fai una domanda all’ARPAB

2 UFFICIO ICEA

Tel. 0971.656260/ 223 e.mail: anna.cammarota@arpab.it pec: -icea@pec.arpab.it



Ogni strumento utilizzato ha messo in evidenza aspetti diversi.

Le interviste telefoniche condotte dal personale dell'Ufficio ICEA al campione dei referenti ambientali dei Comuni della Basilicata, i cui risultati sono riportati di seguito, hanno dato un quadro rappresentativo utile per poter aprirsi alla comunità con proposte di miglioramento sia nel campo della comunicazione che in campo tecnico.

Dall'indagine risulta in modo chiaro un' attestazione di competenza e di impegno del personale ARPAB ed un riconoscimento alla Direzione dell'Agenzia dello sforzo che sta compiendo per recuperare la fiducia dei territori caratterizzati dalle criticità ambientali anche attraverso gli accordi di collaborazione intrapresi con altri Enti (l'ISPRA) ed il progetto Masterplan .

I focus group sono stati individuati e realizzati perché rappresentano una modalità di rilevazione interattiva più rispondente alle esigenze degli stakeholders territoriali che possono esprimere "de visu", in un contesto più libero e aperto, considerazioni e suggerimenti utili per determinare la loro soddisfazione / insoddisfazione.

Modalità che ha trovato un riscontro positivo nelle valutazioni delle Associazioni ambientaliste e dei Comitati di cittadini che hanno rappresentato il target dei Focus organizzati dall'Agenzia su tematiche ambientali e condotti dal personale dell'Agenzia in collaborazione con la Fondazione Ambientale della Basilicata (FARBAS).

Nei tre focus, tenutisi nella sede dell'Agenzia, i partecipanti hanno espresso considerazioni e suggerimenti che permetteranno all'Agenzia di pianificare le attività per migliorare le performance agenziali e saranno riproposti, anche per il consenso ricevuto, durante l'anno 2018

Il questionario on line, strumento principe delle rilevazioni in quanto facile da gestire e che permette ai cittadini di compilarlo nel momento più adatto per loro, è stato pianificato redatto e somministrato attraverso il sito.

I risultati emersi dalla somministrazione del questionario on line sia nella prima rilevazione (4 giugno - 15 luglio 2016) che nella seconda (26 dicembre 2016 – 31 agosto 2017) non sono risultati statisticamente significativi per lo scarso numero di persone che l'hanno compilato.

Lo spazio WEB interattivo on line " Fai una Domanda all'ARPAB" ha rappresentato la modalità più innovativa per semplificare , esplicitare e accelerare l'interazione tra i cittadini e le



loro associazioni esponenti e dirigenti e funzionari dell'Agenzia . Iniziativa poi imitata da altre Amministrazioni e aziende.

Gli esiti delle rilevazioni

1) Interviste telefoniche rivolte ad altri Enti

La realizzazione di interviste telefoniche è stata rivolta ai referenti degli Uffici tecnici/ ambientali dei Comuni della Basilicata quale target al quale sottoporre l'intervista basata su un set di domande indicative per poter rilevare la percezione che i Comuni hanno rispetto all'operato dell'Agenzia e per acquisire suggerimenti per una migliore comunicazione interistituzionale.

E' stato quindi individuato un campione rappresentativo di 19 comuni pari al 15% dei 131 Comuni della Regione Basilicata sulla base dei parametri seguenti:

- suddivisione del territorio in base alle aree afferenti ai distretti sanitari della Regione ;
- individuazione, in ogni area, del comune caratterizzato da particolari criticità ambientali;
- reperimento dei referenti degli Uffici tecnici/ ambientali (anche sindaco in alcuni casi) di ciascun comune campionato con relativo indirizzo mail e recapito telefonico ;
- incontro iniziale con l'assessore all'Ambiente del Comune di Potenza in data 14/12/2017 per un pre-test informale per definire il set di domande da sottoporre durante l'intervista;
- Definizione set di domande validate dalla Direzione strategica;
- stesura lettera a firma del Direttore Generale rivolta ai sindaci dei Comuni per informare sull'iniziativa di indagine;
- realizzazione delle interviste telefoniche nel periodo dal 10 novembre all'11 dicembre 2016 a cura dell'Ufficio;
- costruzione data base
- inserimento delle trascrizioni delle registrazioni nel data base;
- elaborazione dati e creazione grafici e slide in power point.

4 UFFICIO ICEA

Tel. 0971.656260/ 223 e.mail: anna.cammarota@arpab.it pec: icea@pec.arpab.it

Gli Ambiti territoriali sono stati individuati nelle aree distrettuali di

1. Potenza
2. Lagonegro
3. Villa d'Agri
4. Venosa
5. Matera

I Comuni selezionati sono stati i seguenti:

1. Potenza- Tito - Corleto Perticara
2. Lagonegro - Lauria - Rotonda
3. Grumento Nova - Marsicovetere - Montemurro - Viggiano
4. Atella - Barile - Melfi
5. Matera - Pisticci - Ferrandina - Scanzano Jonico - Nova Siri - Rotondella

L'intervista consisteva in 10 domande :

1. Secondo lei quali sono le finalità e le attività istituzionali dell'ARPAB ?
2. È a conoscenza della nuova legge di riforma dell'ARPAB n.37/2015? (SI / NO)
3. È a conoscenza della nuova legge di riforma del Sistema Nazionale delle Agenzie (n.132/2016)? (SI / NO)
4. Si avvale del supporto tecnico-scientifico dell'ARPAB? (SI / NO)
4.1) Se sì, per quali attività?
5. Avete mai stipulato convenzioni con l'ARPAB? (SI / NO)
5.1) Se SI per quale area di interesse?
6. Conosce le azioni messe in campo dalla nuova Direzione Generale per fronteggiare le criticità ambientali? (Progetto Masterplan, accordi con Asso Arpa, Ispra, Iss etc.) (SI / NO)
6.1) Se SI, cosa ne pensa?
7. Ha mai visitato il sito dell'ARPAB? (SI / NO)
7.1) Se Sì, in cosa potrebbe migliorare?
8. Ritiene utile la diffusione della newsletter informativa sulle attività dell'Agenzia in formato digitale? (SI / NO)
9. Cosa suggerisce all'Agenzia di mettere in atto affinché si possa rafforzare la fiducia dei cittadini?
10. Cosa suggerisce per un miglioramento dei servizi prestati dall'ARPAB?

Risultati delle indagini

Rispetto alla prima domanda e cioè se i Comuni sono a conoscenza delle finalità ed attività istituzionali dell’Agenzia si evidenzia che il valore più elevato (48%) è relativo a quanto afferisce al “ monitoraggio ambientale e controllo del territorio”.

Il 20% degli intervistati le identifica nel “ supporto tecnico e collaborazione con gli Enti” mentre il 16% le individua nella “ tutela dell’ambiente e territorio”.

Il 4% risponde con “ analisi matrici ambientali .

E’ significativo, invece, che il 12% identifica la “ tutela della salute” quale finalità dell’Agenzia confondendola con finalità proprie delle Aziende Sanitarie.

La conoscenza della nuova legge di riforma dell’Agenzia e del Sistema Nazionale delle Agenzie si attesta rispettivamente al 39% e al 33% .

La percentuale raggiunta riguardo l’item “ si avvale del supporto tecnico –scientifico dell’ARPAB” è pari al 94% .

Il supporto per cui si avvalgono dell’Agenzia è esplicitato nella seguente tabella dalla quale si evincono le criticità ambientali relative ad ogni Comune :

COMUNE	Attività
LAURIA	Discarica DI CARPINETO
TITO	Monitoraggio SIN Area industriale
PISTICCI	Valbasento
SCANZANO JONICO	Sul piano dell’inquinamento acustico e nei prelievi di scarico abusivo.
FERRANDINA	Amianto ex Materit
LAGONEGRO	
NOVA SIRI (MT)	Balneazione
BARILE	Cementificio Costantinopoli
MATERA	Accertamenti su questioni di autorità giudiziaria
MONTEMURRO	Caratterizzazione dei pozzi (REINIEZIONE)
ATELLA	Piattaforma integrata località Cafaro
POTENZA	Cartterizzazione di siti inquinati e inquinamento acustico
VIGGIANO	Monitoraggio COVA
MARSICOVETERE	Coltivazioni petrolifere
ROTONDELLA	Decommission della trisaia
GRUMENTO NOVA	Petrolio, qualità dell'aria indoor

6 UFFICIO ICEA

Tel. 0971.656260/ 223 e.mail: anna.cammarota@arpab.it pec: icea@pec.arpab.it



ROTONDA	Centrale del Mercurio e per la verifica presenza dell'amianto in località Montagna
MELFI	Inceneritore, area industriale e impatto acustico

I Comuni che stipulano convenzioni con l'Agenda rappresentano solo il 6% del campione.

L'azione di sensibilizzazione e informazione portata avanti dalla Direzione Generale attraverso i media e l'amministrazione trasparente ha fatto sì che il 56% conosca le azioni messe in campo dall'Agenda (soprattutto l'accordo con ISPRA) per fronteggiare le criticità ambientali del territorio valutandole positivamente.

Riguardo la sezione relativa agli strumenti di comunicazione il 78% dei Comuni consulta abitualmente il sito ufficiale di cui il 48% attesta che è chiaro e facilmente leggibile, il 27% vorrebbe un miglioramento della divulgazione e comunicazione scientifica dei dati, il 18% più trasparente ed il 9% apprezzerrebbe che si costruissero sezioni ad hoc su impianti pubblici/privati.

La newsletter redatta e divulgata dall'Agenda è ritenuta utile da tutti i Comuni.

Alle ultime due domande fondamentali in quanto indicatori per poter attivare azioni finalizzate ad un miglioramento dei Servizi dell'Agenda, i Comuni hanno fornito diversi suggerimenti.

Il 21% consiglia all'Agenda di acquisire una maggiore dotazione strumentale e di personale ed eventualmente, come indicato dal Comune di Rotondella, usufruire anche dei laboratori Enea e CNR mentre il 18% esprime l'esigenza di una maggiore e migliore comunicazione dei dati e divulgazione anche attraverso manifesti, tavole rotonde, incontri per scambiarsi idee e pareri etc.

Una maggiore collaborazione per stipulare convenzioni, per affiancamento su tematiche in cui l'Agenda ha più competenza viene rappresentata dal 13% dei Comuni che attestano anche la gentilezza e la disponibilità del personale nonché lo sforzo da parte della direzione generale di risolvere le criticità attraverso il progetto Masterplan

L'esigenza di una maggiore presenza dell'Agenda sul territorio anche con laboratori dislocati attraverso presidi viene indicato dal 9% dei Comuni.

Alcuni Comuni, l'11%, riferiscono che l'Agenda non ha alcuno aspetto da migliorare.

Secondo altri bisogna implementare l'attività di monitoraggio (4%) e dare risposte su dati ed analisi in modo più veloce (7%).

Occorre recuperare la fiducia (13%) da parte delle comunità e dei cittadini.

3) Focus group

Nell'anno 2017 si sono svolti n.3 focus group realizzati in collaborazione con la Fondazione Osservatorio ambientale regionale.

I partecipanti hanno manifestato interesse e partecipazione .

Sono intervenuti con domande di chiarimenti e con valutazioni e proposte operative per migliorare la qualità del rapporto con i cittadini soprattutto rispetto a:

- divulgazione delle tematiche ambientali in modo più semplice e comprensibile;
- realizzazione di una rete tra le associazioni aderenti al Focus;
- invio di materiale informativo sulla tematica da trattare durante il Focus;
- incontri sul territorio;
- migliorare la comunicazione del dato scientifico.

In allegato sono riportate le slide con i grafici che rappresentano sinteticamente i risultati della valutazione espressa dai partecipanti ai focus che si attesta, per la gran parte, tra un giudizio buono/ottimo per tutti gli aspetti indicati nel test di valutazione distribuito alla fine dei Focus.

2) Questionario sperimentale on line di customer satisfaction

La prima azione di rilevazione della soddisfazione dell'utenza ha riguardato l'elaborazione di un questionario di customer satisfaction scaricabile dal sito web istituzionale www.arpab.it.

Successivamente ci si è avvalsi di un'applicazione interattiva, denominata "Valucity", che ha permesso di compilare on line il questionario, presente sull'home page del sito dell'Agenzia all'indirizzo: www.valucity.net

Il questionario progettato sulla base di considerazioni di carattere generale e specifico riferite ad ogni singolo ufficio dell'Agenzia, consisteva in 14 domande con possibilità di risposte da collocare in una scala di valori numerici indicanti il livello di accordo/disaccordo(da 1 a 5).

Le domande sono state suddivise i 5 sezioni .

La prima sezione di domande riguardava :

1. Aspetti e valutazioni di carattere generale circa :

- la raggiungibilità delle sedi dell'ente
 - la segnaletica
 - gli orari di apertura
 - la pulizia degli ambienti
 - i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore
 - la cortesia e la disponibilità del personale dell'Ente addetto al Front - Office
 - la completezza e facilità di consultazione del sito web
2. Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite dagli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .
 3. Disponibilità e cortesia del personale da parte del personale degli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .
 4. Tempestività degli interventi relativi alle problematiche e puntualità nella consegna delle risposte degli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .
 5. Competenza tecnica del personale degli uffici della Struttura centrale, del Dipartimento Provinciale di Potenza, del Dipartimento Provinciale di Matera, del Centro ricerche di Metaponto .

Il questionario, è stato pubblicato sul sito dell'Agenda in due periodi differenti .
dal 24 giugno al 15 luglio 2016;
dal 26 dicembre 2016 – 31 agosto 2017.

La somministrazione di questionari on line rilevanti la customer satisfaction dell'ARPAB, non rappresenta una modalità gradita dagli utenti considerato che sia nella prima rilevazione che nella seconda il numero dei rispondenti non è risultato statisticamente significativo .

4) Spazio WEB “Fai una domanda all'ARPAB

Nonostante l'elemento innovativo dello spazio interattivo lo stesso non viene utilizzato assiduamente dall'Utenza che preferisce contatti telefonici e l'accesso civico previsto dalla normativa di riferimento.

Rimane, comunque, una modalità di ascolto e suggerimento aperto a tutti coloro che preferiscono l'utilizzo del digitale

9 UFFICIO ICEA

Tel. 0971.656260/ 223 e.mail: anna.cammarota@arpab.it pec: icea@pec.arpab.it

Conclusioni

Per il 2018 l’Agenzia continuerà ad investire nell’apertura verso il pubblico “per capire davvero, cosa desiderano, percepiscono e usano i cittadini” attraverso :

- i focus group su temi specifici con le associazioni ambientaliste della regione che hanno avuto un riscontro positivo;
- 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;
- 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 ;
- stimolare l’utilizzo dello lo spazio di comunicazione interattiva con l'utenza denominata " fai una domanda all'Arpab"