



ARPA
BASILICATA

for quality of life

Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata

potenza 31.01.2019

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

A cura dell'Ufficio ICEA

**Gruppo di lavoro:
dirigente ufficio dott. .ssa dott.ssa Anna Cammarota
dott.ssa Maria Fasano
dott. Marco Guglielmi**

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 realizza 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, attraverso l’Ufficio ICEA (Informazione, Comunicazione, Educazione ambientale), ha programmato nel 2018 un PIANO DI AZIONI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA (Customer satisfaction) inviato alla Direzione amministrativa e Tecnico-Scientifica con pec n.11121 il 29 giugno 2018 che prevedeva l’utilizzo di più strumenti di rilevazioni, sia di tipo prettamente quantitativo (indagine estensiva) sia di tipo qualitativo (Focus group, interviste individuali). per acquisire e comprendere i bisogni e le attese della collettività rispetto ai servizi offerti dall’ Agenzia .

1) INDAGINE ESTENSIVA

L’indagine estensiva si è realizzata con:

1) la somministrazione del questionario, già redatto per le precedenti indagini, integrato con alcune domande relative agli aspetti e valutazioni di servizio ed con l’aggiornamento degli uffici ed è avvenuto attraverso due modalità:

- on line (realizzato tramite strumenti di google grazie ad un account aperto a nome dell’ufficio scrivente) rivolto ai destinatari della Newsletter dell’Agenzia che rappresentano un target preciso della rilevazione;
-

2 UFFICIO ICEA

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

- cartaceo compilato da parte degli utenti esterni che si sono recati nella sede ARPAB. Il questionario è stato disponibile presso la Guardia di Finanza dell’Agenzia di Potenza e nella sede di Matera e consegnato a tutti gli utenti che si sono recati nelle sedi dell’Agenzia. I risultati emersi dalla somministrazione del questionario sono rappresentati dai grafici riportati di seguito.

2) la realizzazione di interviste telefoniche sulla qualità dei servizi Arpa sottoposte alle 18 Associazioni ambientaliste della Basilicata che hanno partecipato ai Focus Group realizzati nell’anno 2016 -2017. Il set di domande da sottoporre alle associazioni è stato condiviso con la Direzione Strategica.

2) INDAGINI DI TIPO QUALITATIVO

L’indagine qualitativa si è realizzata attraverso N.2 Focus Group che rappresentano una forma di intervista di gruppo che consente di sondare e raccogliere le opinioni, le critiche e i suggerimenti di più persone riunite in un unico gruppo.

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 due 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 2019 .

Gli esiti delle rilevazioni

Interviste telefoniche rivolte alle Associazioni ambientaliste della Basilicata

Le interviste sono state realizzate dal personale dell'Ufficio ICEA dal 20.11.2018 al 21.12.2018 al fine di conoscere il loro livello di soddisfazione relativamente ai servizi offerti dall'Agenzia.

Il target è stato scelto tra le associazioni ambientaliste che hanno partecipato ai Focus Group organizzati dall'Agenzia nell'anno 2017 e precisamente: Legambiente Basilicata, Legambiente Val D'Agri, Legambiente Montalbano jonico, Fare Ambiente Basilicata, Movimento Azzurro, WWF Basilicata, WWF Comitato Piani del Cardillo, Lucania World, Italia Nostra Potenza, Comitato Cittadini piani del mattino, Associazione volontari per l'ambiente, ascil, adoc Basilicata, Gruppo sisma guardie ambientali .

Il set di domande poste alle Associazioni riguardavano una valutazione sulle prestazioni ricevute dall'Agenzia e l'acquisizione di contributi e giudizi personali.

In circa 2 mesi di interviste sono state raccolte le risposte delle 16 associazioni. Relativamente alla prima domanda: "Ritiene utile che l'Agenzia organizzi incontri periodici con le associazioni", ben l'81% degli intervistati ha risposto affermativamente mentre il 13% non ha risposto alla domanda .

Solo il 31% "consulta periodicamente il sito istituzionale dell'Agenzia" contro il 50% che non ritiene di farlo. Tra quelle che lo consultano il 40% dichiarano che le informazioni ambientali pubblicate sul sito risultano "chiare e esaustive, non chiare per il 20% e il 40% non ha risposto al quesito.

Per migliorare la comunicazione di tali informazioni il 10% ha risposto che "bisogna incrementare incontri periodici con le associazioni senza filtri", il 10% chiede un "approfondimento tecnico evidenziando casi specifici e parametri utilizzati", il 10% "intende incrementare incontri con gli stakeholders", il 10% "propone di tenere un diario delle news quotidiano ove pubblicizzare appuntamenti o incontri pubblici dell'Arpab", il 30% non dà suggerimenti e il 30% non risponde.

Per chi ha confermato "di migliorare le info sul sito in base alle tematiche" , il 14% suggerisce su rifiuti, il 14% su rumore, il 5% campi elettromagnetici, un altro 5%

su radioattività, il 5% per tutte le matrici proposte, il 10% su qualità delle acque e balneazione ...qualità dell'aria, amianto...strumenti di sostenibilità...siti contaminati e suolo...altro.

Solo il 7% "riceve la newsletter informativa on line sulle attività dell'Agenzia" e il 73% non la riceve ma vorrebbe iscriversi al sito per riceverla mentre il 12% non risponde al quesito.

L'Arpab, inoltre, dovrebbe concentrare la sua attività prevalentemente su Attività di valutazione degli impatti ambientali a fini programmatori per il 30% degli intervistati, Attività di studio e ricerca per conoscenza ed informazione ambientale per il 20%, Monitoraggio dello stato e delle dinamiche ambientali per il 20%, Espressione di pareri tecnici preventivi per un altro 20%, Attività di studio e ricerca per conoscenza ed informazione ambientale per un ulteriore 20% e Analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali per il 5%. Analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali per un 5% .

Rilascio di autorizzazioni ambientali, concessioni demaniali, infrastrutture energetiche- Analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali Attività di studio e ricerca per conoscenza ed informazione ambientale Attività di valutazione degli impatti ambientali a fini programmatori Promozione dello sviluppo sostenibile.

Rispetto ai suggerimenti rivolti all'Agenzia da mettere in atto affinché si possa rafforzare la fiducia dei cittadini sono emersi:

"Ripristinare conferenze periodiche sul territorio per avvicinarsi alla gente, per accogliere le istanze ed evitare fake news in Rete", "migliorare la visibilità da parte dell'Agenzia e la capacità di comunicare all'esterno", "migliorare la leggibilità dei dati prodotti", "recuperare lo "stare sui territori", "necessità di comunicare le informazioni in maniera chiara e trasparente", "Migliorare il rapporto con i cittadini eliminando filtri e pubblicizzare i dati", "inserire figure di onorabilità e persone competenti eludendo logiche", "produrre un bollettino cartaceo coinvolgendo ricercatori e persone competenti nella divulgazione delle informazioni", "incrementare gli incontri sul territorio, fuori dalle sedi istituzionali", "Comunicare all'esterno, divulgare informazioni più capillari anche attraverso frequenti incontri con le associazioni", "avere consapevolezza dell'importanza ruolo ARPAB", "pubblicizzare maggiormente quanto si fa per l'ambiente regionale", "operare con un numero di personale e collaboratori per ottenere massiccio riconoscimento", "diffondere maggiore informazione", il 30% non risponde alla domanda.

Sul giudizio riguardante "la disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto" il 47% ha espresso un giudizio equivalente a "Completamente soddisfatto", il 38% a "Più che soddisfatto", e il restante "15% equivalente a "mediamente soddisfatto".

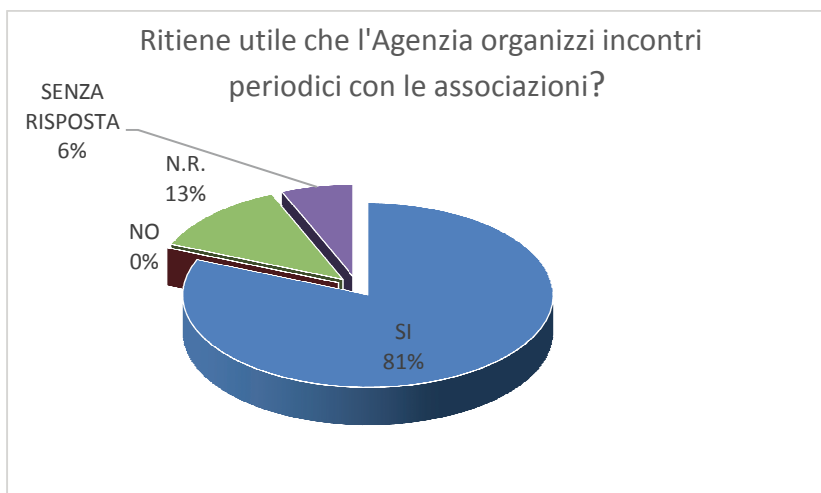
Sul giudizio riguardante "la competenza e la professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio" il 66% ha espresso un giudizio equivalente a "Completamente soddisfatto", il 17% "Più che soddisfatto" e il restante 17% equivalente a "mediamente soddisfatto".

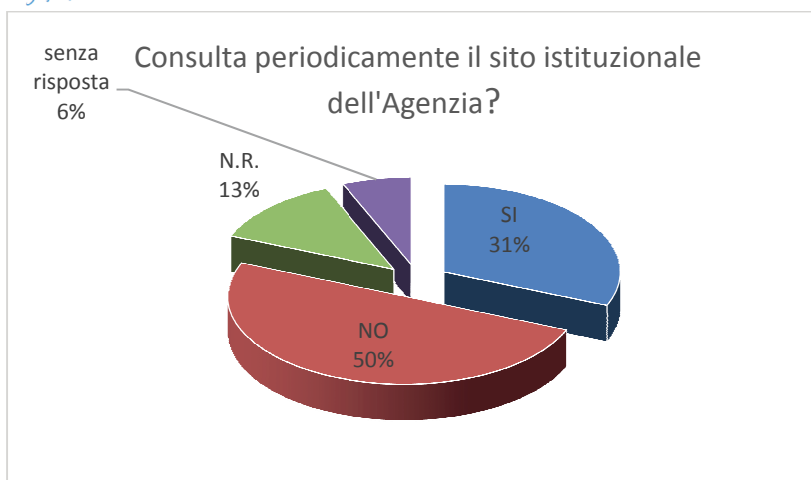
Al quesito conclusivo riguardante "un commento o parere aggiuntivo da esprimere liberamente e di cui tener conto", gli intervistati si sono così espressi:

"Bisogna ricordare alla popolazione che l'Arpab è una struttura a supporto della Regione e non degli utenti e per questo occorre migliorare la comunicazione ai cittadini".

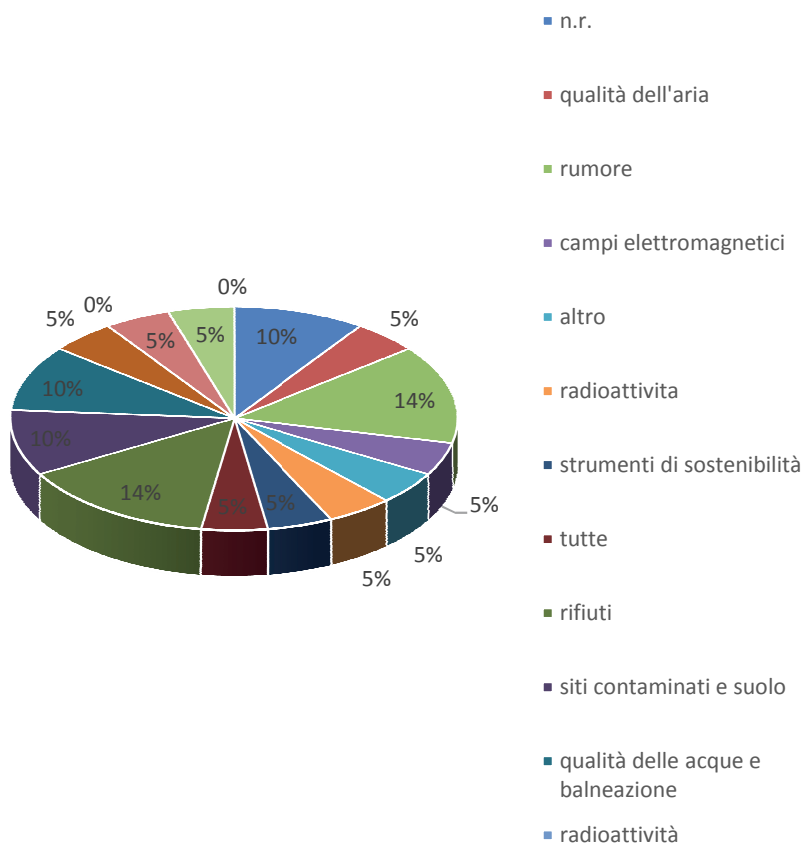
"C'è bisogno di un' ARPAB che funzioni e che sia disponibile quando viene interpellata. Si suggerisce apertura al territorio e maggiore presenza e disponibilità del personale nello svolgere una missione delicata"; "Migliorare il rapporto coi cittadini quando sono in difficoltà e la disponibilità dei operatori durante erogazione di un servizio", "Produrre un bollettino cartaceo, coinvolgendo ricercatori e persone competenti nella divulgazione delle informazioni," "Insoddisfazione rispetto ai risvolti pratici sul problema delle pale eoliche", "Necessità di comunicare le informazioni e gli allarmi in maniera chiara e trasparente".

Il restante 30% non ha espresso pareri.

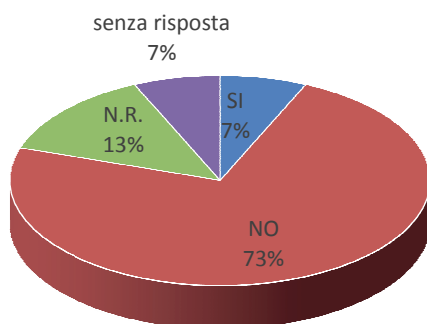




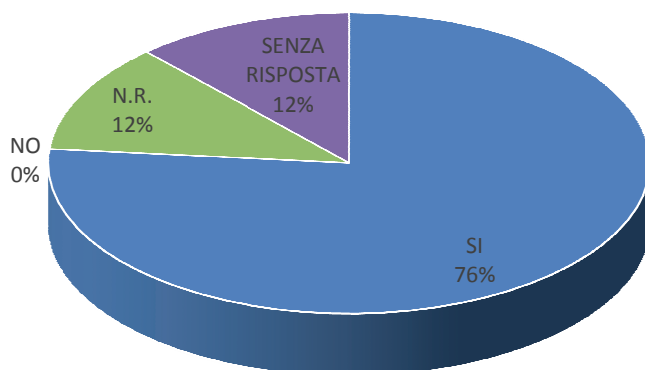
Se si, su quali tematiche?



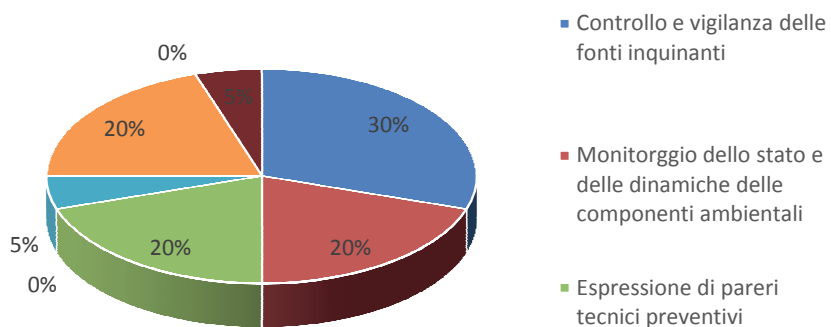
Riceve la nostra newsletter informativa on line sulle attività dell'Agenzia ?



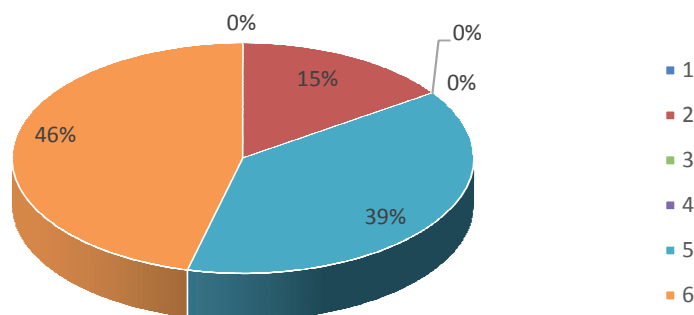
Se non riceve la newsletter desidera iscriversi?



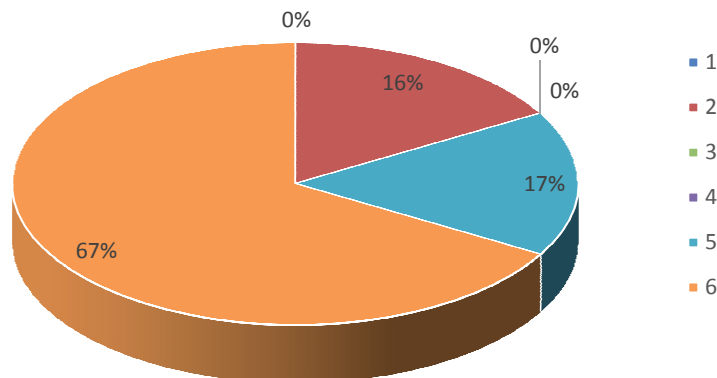
Ritiene che l'Arpab dovrebbe concentrare la sua attività prevalentemente su:



Può esprimere un giudizio sulla disponibilità e la collaborazione del personale con cui è venuto in contatto? (min.1-max 6)



Può esprimere un giudizio sulla competenza e la professionalità del personale con cui è venuto in contatto durante l'erogazione del servizio? (min.1- max 6)



Focus group

Come da protocollo di intesa sottoscritto in data 7.12.2016 tra l'Arpa Basilicata e la Fondazione Osservatorio Ambientale Regionale (di seguito denominata Farbas), i Focus Groups sono stati realizzati con l'intento di favorire la partecipazione e la diffusione delle informazioni tra Enti ed Associazioni territoriali secondo una modalità partecipativa che prevede una fase di presentazione degli argomenti da parte di funzionari dell'ARPAB e di un rappresentante del Comitato Scientifico della

FARBAS, ed una seconda fase di discussione, valutazioni e proposte da parte dei partecipanti, secondo una linea già impostata nel corso dell'anno 2017.

I Focus Group sono stati indetti nelle date 4 dicembre e 11 dicembre 2018 ed hanno avuto come temi i seguenti argomenti:

il 4 dicembre si è discusso sullo stato di qualità delle acque di balneazione lucane;

l'11 dicembre si è discusso invece dello stato di qualità dei corpi idrici secondo un approccio di tipo metodologico.

Per entrambe le giornate, sono state inviate mail di convocazione a circa 160 associazioni presenti sul territorio regionale.

1) Focus 4 dicembre

Hanno partecipato , per conto dell'Arpab: la d.ssa Anna Cammarota in qualità di responsabile dell'Ufficio Icea, il dr. Gaetano Caricato, dirigente ufficio risorse idriche dell'Arpab di Matera in qualità di esperto; per conto di Farbas Dino De Angelis e il Prof. Ing. Michele Greco, docente di idraulica all'Università di Basilicata e Presidente del Comitato Scientifico della Farbas.

Presente all'incontro l'Associazione Movimento Azzurro.

Le relazioni del Dr. Caricato e del prof. Greco hanno presentato un quadro esaustivo sull'argomento previsto, inquadrando la materia sia sotto l'ambito scientifico sia affrontando alcune delle più importanti linee guida che hanno caratterizzato specifici interventi da parte degli Enti coinvolti.

L'esiguità delle associazioni presenti ha permesso una trattazione della materia da parte dei relatori più estesa di quello che avviene normalmente, per cui anche la discussione che ne è seguita è stata caratterizzata da poche domande chiarificatorie.

2) Focus Group 11 dicembre

Oltre agli organizzatori dell'incontro (Arpab e Farbas), sono stati presenti al secondo Focus Group in qualità di relatori le figure del dr. Achille Palma per conto di Arpab, e sempre il prof. Michele Greco per la Farbas.

Presenti le Associazioni: Movimento Azzurro, WWF (con varie rappresentanze a livello territoriale), Associazione Lucania World.

Anche questo secondo Focus si è distinto per completezza di informazioni e vari spunti di discussione, grazie alle relazioni metodologiche offerte dai relatori ed una

breve scambio di opinioni con domande di vario genere che le associazioni presenti hanno rivolto ai relatori per avere maggiori informazioni in materia.

Il clima nel quale si sono svolti i due Focus Group è risultato sereno e partecipativo, sia per la competenza dei relatori, sia per l'esiguo numero delle associazioni presenti.

Entrambe le sedute si sono chiuse con la compilazione di un breve questionario di valutazione che le Associazioni hanno consegnato alla segreteria organizzativa al termine degli incontri .

Dai questionari è emerso che le associazioni richiedono :

- Formazione da parte dell'ARPAB sul monitoraggio ambientale rivolta ai soci delle associazioni;
- pubblicazione materiale informativo illustrato durante i focus;
- divulgazione delle tematiche ambientali attraverso azioni di educazione ambientale;
- suggerimenti relativi all'utilizzo di tecnologie innovative per migliorare il monitoraggio ambientale.

Questionario sperimentale on line e cartaceo di customer satisfaction

Il questionario è stato compilato solo attraverso la modalità cartacea confermando anche per l'anno 2018, un mancato riscontro da parte dell'utente ad utilizzare la modalità on line . Il periodo di somministrazione è stato settembre –dicembre 2018.

Il totale dei questionari compilati è pari a n.23 relativi solo alla sede di Potenza, via della Fisica . Da parte della sede di Matera non è pervenuto alcun riscontro

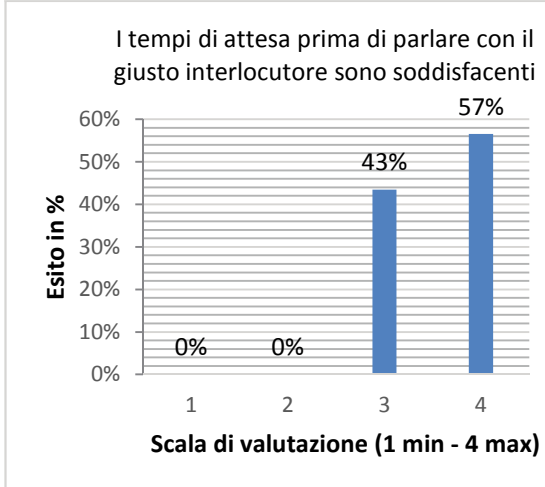
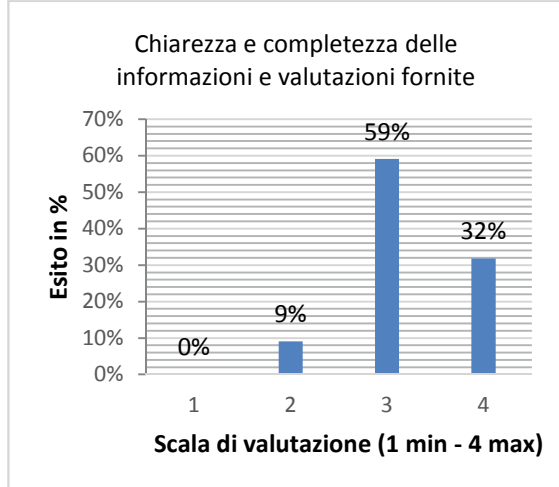
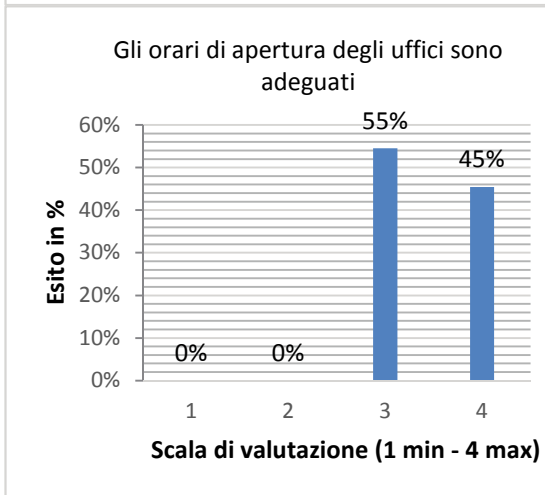
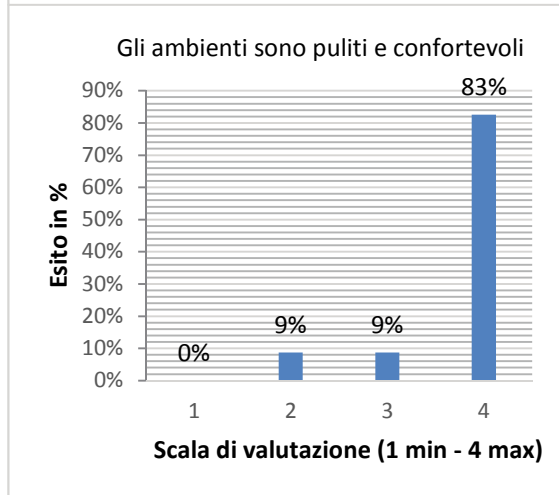
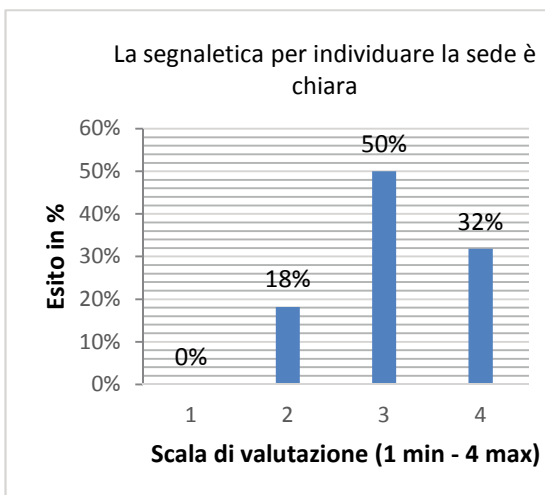
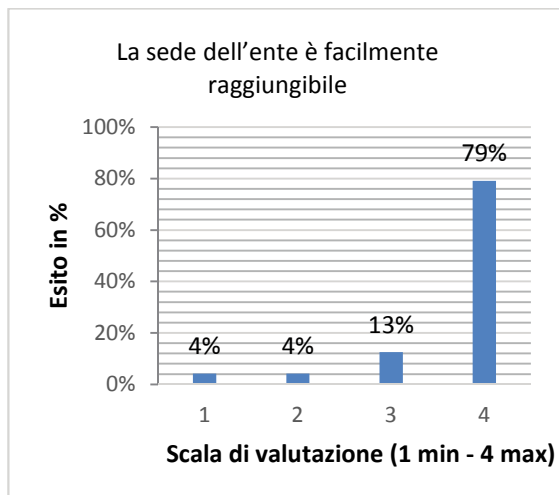
Di seguito si riportano le domande e il grado di soddisfazione espresso

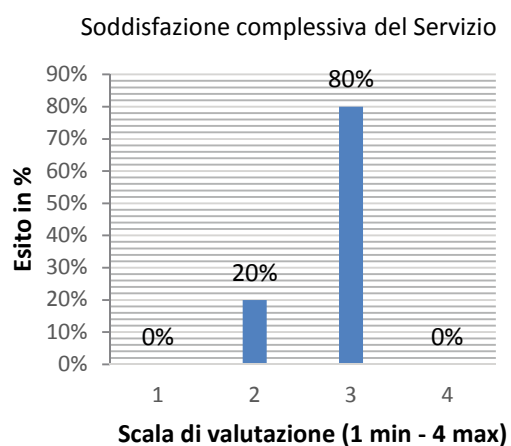
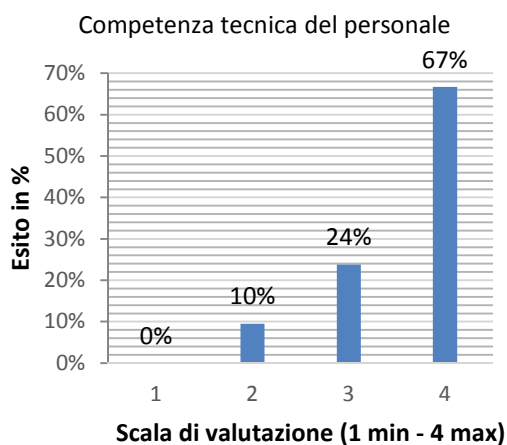
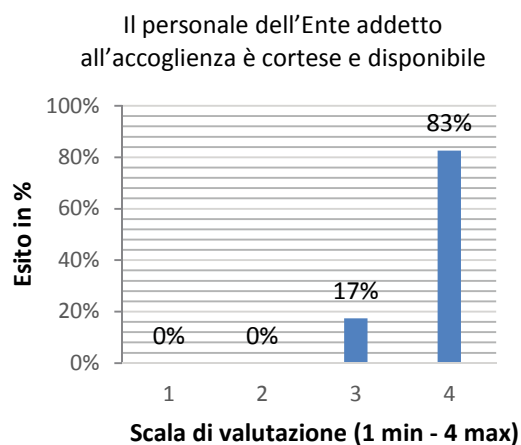
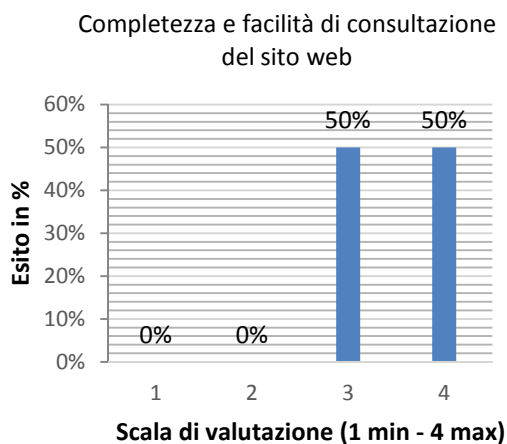
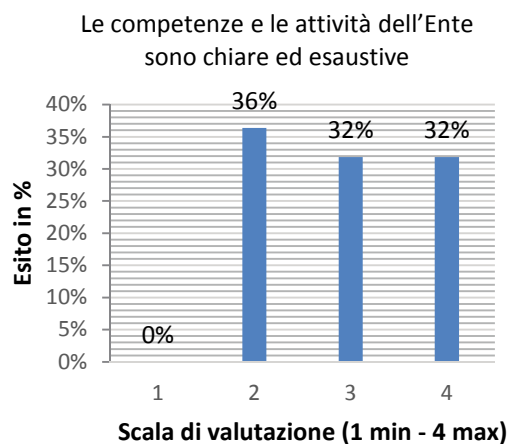
Risposta

Quesito

La sede dell'ente è facilmente raggiungibile
La segnaletica per individuare la sede è chiara
Gli ambienti sono puliti e confortevoli
Gli orari di apertura degli uffici sono adeguati
Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite
I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore sono soddisfacenti
Le competenze e le attività dell'Ente sono chiare ed esaustive
Completezza e facilità di consultazione del sito web

Il personale dell'Ente addetto all'accoglienza è cortese e disponibile
Competenza tecnica del personale
Soddisfazione complessiva del Servizio





Conclusioni

Per il 2019 l'Agenda 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 ;