

ESITI RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION

Ufficio I.C.E.A. – A.R.P.A.B.

Riferimento dati anno 2019



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



Sommario

Introduzione	2
La programmazione delle Azioni.....	2
Focus group.....	2
Focus Group “Radon”	3
Focus Group “Strategia Marina”.....	4
Focus Group “Emissioni Odorigene”	5
Questionario	7
Conclusioni	10



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



ESITI RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2019

Introduzione

L' Agenzia realizza alcune indagini sulla soddisfazione dei propri clienti/utenti in relazione ai servizi erogati.

Le indagini per l'anno 2019 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 2019 un "*Piano di azioni di rilevazione della soddisfazione dell'utenza*" (Customer Satisfaction) come attività da realizzare nell'ambito degli obiettivi operativi indicati nel Piano della Performance DDG n.25 ed approvati con DDG n. 198 2019. Il Piano prevedeva la somministrazione di un questionario e la realizzazione di alcuni Focus groups, per acquisire e comprendere i bisogni e le attese della collettività rispetto ai servizi offerti dall' Agenzia.

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 del personale dell'ARPAB e di rappresentanti del Comitato Scientifico della FARBAS, ed una seconda fase di discussione, valutazioni e proposte da parte dei partecipanti.

Tema del primo incontro del 24 ottobre è stato il "Radon", in occasione del secondo incontro del 28 novembre si è discusso della Direttiva "Strategia Marina", mentre nell'incontro del 5 dicembre si è affrontato il tema delle "Emissioni Odorigene".



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



1° Focus Group "Radon" 24 ottobre 2019

Hanno partecipato all'incontro:

- per ARPAB: il Dott. Nicola Ungaro - Direttore Tecnico Scientifico (DTS) ed il Dr. Rocco Marchese - collaboratore tecnico del Centro Regionale Radioattività;
- per FARBAS il Dott. De Luise Pasquale - Direttore Generale (DG), Ditaranto Donato e l'Ing. Lovallo;
- il Responsabile dell'Ufficio Tecnico di Coordinamento Regionale per la Sicurezza nelle Istituzioni Scolastiche Basilicata, Ing. Pasquale Francesco Costante;
- il Dirigente Scolastico dell'IC Lagonegro Dott.ssa Odatto Dorotea;
- i Sindaci e Assessori dei Comuni di San Fele, Marsicovetere, Rionero in Vulture, Lauria.
- Rappresentanti degli Istituti Scolastici di Stigliano e Atella.
- Associazione Elios Montescaglioso.

Dopo l'introduzione del Dott. Ungaro sul ruolo e sulle competenze di ARPAB e del Dott. De Luise sulla mission di FARBAS è seguito l'intervento del Dr. Marchese che ha presentato in modo dettagliato un quadro esaustivo sull'argomento "Radon". In particolare ha illustrato:

- ✓ Che cos'è il Radon;
- ✓ Come entra il Radon nelle abitazioni;
- ✓ Quali sono gli effetti sanitari del Radon
- ✓ Come si misura il Radon;
- ✓ Gli esiti delle prime indagini conoscitive sulle concentrazioni del Radon indoor nelle scuole della Basilicata;
- ✓ Prima mappa indicativa del rischio Radon su scala comunale;
- ✓ Esempi di opere di risanamento/post-risanamento.

Nel suo intervento l'Ing. Lovallo ha illustrato nel dettaglio la Delibera di Giunta Regionale del 23 luglio 2019 ad oggetto "Radon Linee guida Regionali per il risanamento e prevenzione", documento elaborato in collaborazione tra ARPAB e FARBAS.

Successivamente alla prima fase di presentazione ha fatto seguito una seconda fase di discussione a cura dei Sindaci presenti che hanno elencato le criticità riscontrate nelle attività di risanamento messe in atto nei rispettivi Istituti Scolastici.

È emerso che il problema principale è la scarsa informazione dei cittadini e la mancanza di risorse economiche necessarie al risanamento delle strutture.



Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



Il Direttore Tecnico Scientifico dell'ARPAB ed Il Direttore generale della FARBAS hanno più volte auspicato che il percorso intrapreso con il Focus possa portare al conseguimento di buoni risultati sotto il profilo della divulgazione delle conoscenze acquisite dalle associazioni ambientaliste e dai cittadini.

In conclusione i rappresentanti ARPAB e FARBAS hanno espresso il loro impegno nel comunicare alla Regione Basilicata le richieste espresse dai rappresentati scolastici e comunali.

2°Focus Group "Strategia Marina" 28 novembre 2019

Al secondo incontro svoltosi presso il Dipartimento ARPAB di Matera hanno partecipato:

- Dott.ssa Anna Cammarota - Ufficio Informazione e Comunicazione ed Educazione Ambientale - ARPAB
- Dott. Nicola Ungaro - Direttore tecnico Scientifico - ARPAB
- Dott. Achille Palma - Responsabile Centro di ricerche Metaponto - ARPAB
- Dott. Pasquale De Luise - Direttore Generale FARBAS
- Donato Ditaranto - FARBAS
- Dott. Vincenzo Cifarelli - FARBAS
- Lega navale sez. Matera/Castellaneta
- Circolo velico Lucano
- Ente parco Murgia Materana
- Associazione Elios
- Coord. Imprese di pesca Matera
- Flag coast to coast

Ha introdotto i lavori la Dott.ssa Cammarota, dirigente dell'Ufficio Informazione, Comunicazione ed Educazione ambientale dell'ARPAB, sottolineando i percorsi condivisi da intraprendere insieme alle associazioni di categoria, e l'importanza delle proposte da parte delle stesse associazioni operanti sul territorio.

La tematica del Focus è stata illustrata dal Dott. Ungaro, Direttore Tecnico Scientifico di ARPAB, che si è soffermato prima sul ruolo governativo di gestione del territorio da parte di ARPAB e poi sulla spiegazione dettagliata della Direttiva quadro per l'ambiente marino.

Il Dott. De Luise, Direttore della Fondazione, ha illustrato ai presenti il ruolo svolto da FARBAS nella Regione Basilicata circa le azioni di studio e di ricerca su tutte le matrici ambientali, sottolineando la grande attenzione posta dalla fondazione sull'esigenze del territorio.

In seguito il Dott. Achille Palma, responsabile del centro di ricerche di



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



Metaponto di ARPAB, ha illustrato una relazione tecnica sui risultati dei monitoraggi della Strategia Marina in Basilicata.

A seguire è stato proiettato un video, realizzato dai tecnici e ricercatori FARBAS, riguardante una campagna di ricerca e studio dei cetacei presenti nel Mar Ionio lucano. Questa campagna di ricerca ha provveduto a catalogare e fotografare gli esemplari incontrati, e a identificare le loro aree di presenza.

Infine si è passati alla discussione del focus dell'evento e all'ascolto delle proposte da parte dei partecipanti.

Il Focus ha ottenuto apprezzamenti dalle associazioni di categorie.

In particolare, tra le proposte avanzate dai partecipanti, hanno ottenuto maggior consenso:

- aumento del numero dei Focus
- delocalizzare le riunioni nei vari Comuni
- svolgimento di attività di sensibilizzazione presso i siti di interesse
- riduzione nei Focus del gap tecnico-scientifico tra i relatori e gli ascoltatori.

3°Focus Group "Emissioni Odorigene" 5 dicembre2019

Al terzo Focus si è parlato di "Emissioni Odorigene".

All'incontro hanno partecipato:

- Dott. Ungaro Direttore Tecnico Scientifico - ARPAB
- Dott. De Luise e Prof. Greco del Comitato Tecnico Scientifico FARBAS
- Ing. Campanaro Direttore scientifico ARPA Puglia
- Dott.ssa Magda Brattoli funzionario ARPA Puglia
- Comune di Abriola
- Comune di Calvello
- Comune Tito
- Comune Brindisi di Montagna
- Comune di Matera,
- Comune di Marsicovetere
- Comune di Viggiano
- Associazione WWF Potenza

L'introduzione è stata a cura del Dott. De Luise che ha illustrato ai presenti il ruolo svolto da FARBAS nella Regione Basilicata circa le azioni di studio e ricerca su tutte le matrici ambientali, sottolineando la grande attenzione posta dalla Fondazione sull'esigenza di approfondire gli studi relativi alle problematiche "emissioni odorigene" presenti sul territorio lucano.



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



Dopo l'introduzione dei lavori, ad illustrare la tematica del Focus è stato il Direttore Scientifico dell'ARPAB, Dott. Ungaro.

Dopo la fase di presentazione è iniziata la relazione tecnica a cura del Direttore Scientifico di ARPA Puglia, che ha anche illustrato in maniera sintetica le norme di settore.

Sempre per ARPA Puglia, la Dott.ssa Brattoli ha illustrato dettagliatamente le metodologie di indagine per il controllo e monitoraggio delle sostanze odorigene.

A seguire per conto di FARBAS, il Prof. Greco ha illustrato la proposta di implementazione della rete di monitoraggio delle sostanze odorigene nel CMA-Basilicata.

Infine si è passati alla discussione e all'ascolto delle proposte dei partecipanti, dove congiuntamente si è proposto per il futuro di dare più visibilità ai Focus sui social e i media, dato l'interesse collettivo verso l'argomento trattato, cercando di coinvolgere maggiormente i singoli cittadini.



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



Questionario

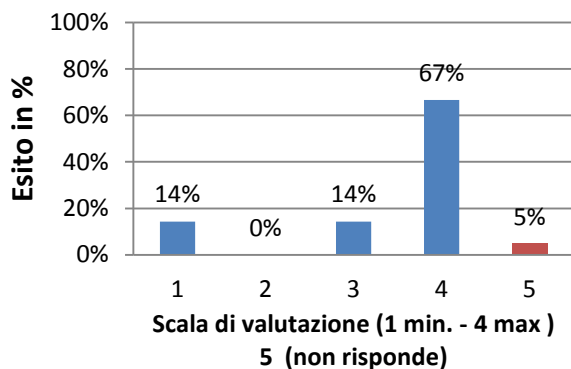
Il questionario, già redatto per le precedenti indagini, è stato somministrato attraverso la modalità "on line", rivolta ai destinatari della Newsletter dell'Agenzia che rappresentano un target ben preciso della rilevazione, ed attraverso la modalità "cartacea", compilato da parte degli utenti esterni che si sono recati presso le sedi dell'Agenzia.

Di seguito i quesiti:

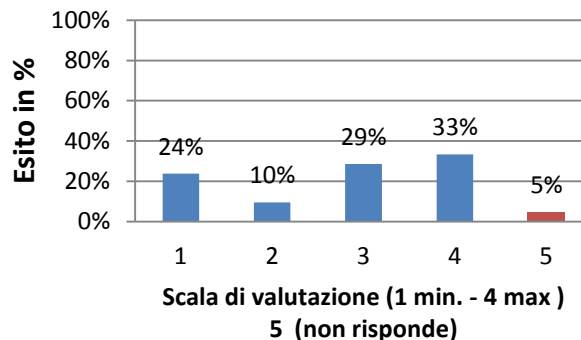
- ✚ La sede dell'ente è facilmente raggiungibile
- ✚ La segnaletica per individuare la sede è chiara
- ✚ Gli ambienti sono puliti e confortevoli
- ✚ Gli orari di apertura degli uffici sono adeguati
- ✚ Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite
- ✚ I tempi di attesa prima di parlare 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

Il questionario cartaceo, disponibile presso la Guardiania dell'Agenzia di Potenza e nella sede di Matera, è stato consegnato a tutti gli utenti che si sono recati nelle sedi dell'Agenzia. In totale sono stati compilati 21 questionari, prevalentemente attraverso la modalità cartacea, confermando anche per l'anno 2019 un mancato riscontro da parte dell'utenza ad utilizzare la modalità on line. Il periodo di somministrazione è stato dal 30 luglio al 31 dicembre 2019. I risultati emersi sono rappresentati dai grafici riportati di seguito.

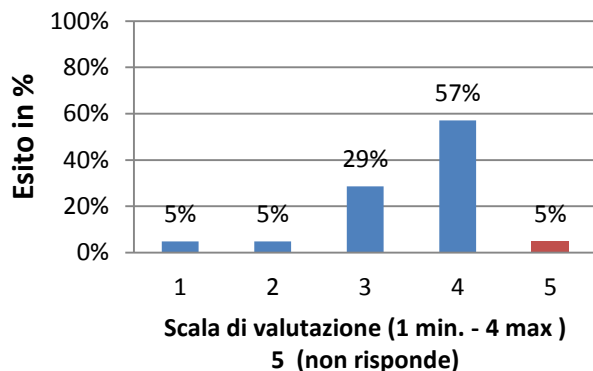
La sede dell'ente è facilmente raggiungibile



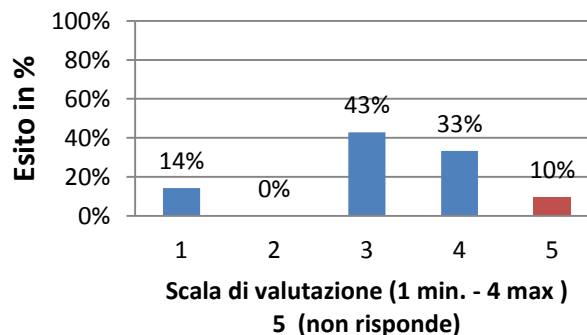
La segnaletica per individuare la sede è chiara



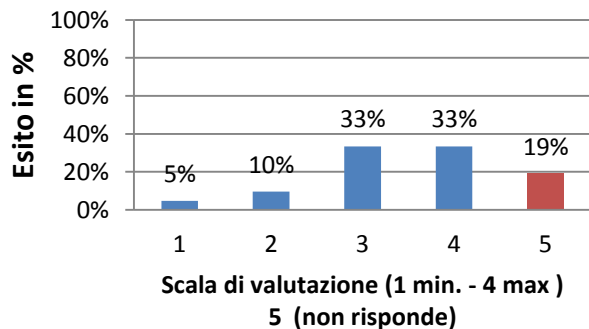
Gli ambienti sono puliti e confortevoli



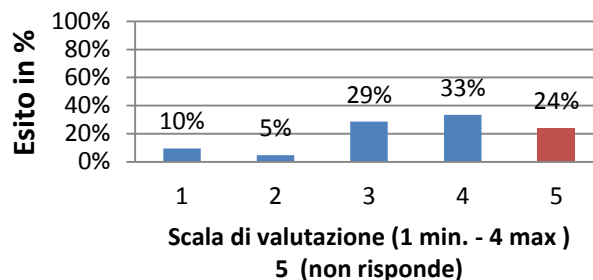
Gli orari di apertura degli uffici sono adeguati



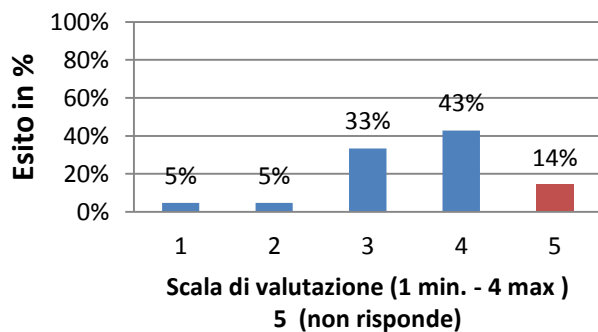
Chiarezza e completezza delle informazioni e valutazioni fornite



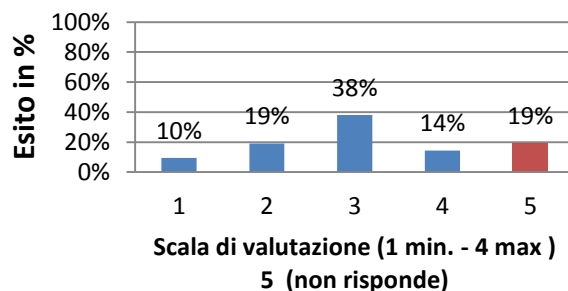
I tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore sono soddisfacenti



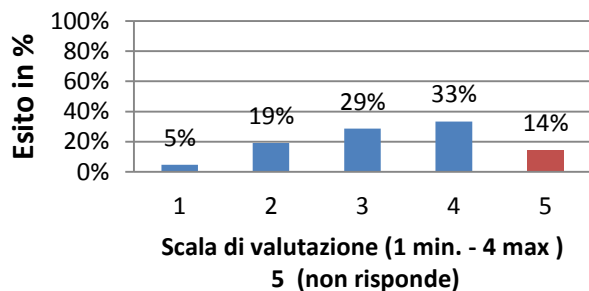
Le competenze e le attività dell'Ente sono chiare ed esaustive



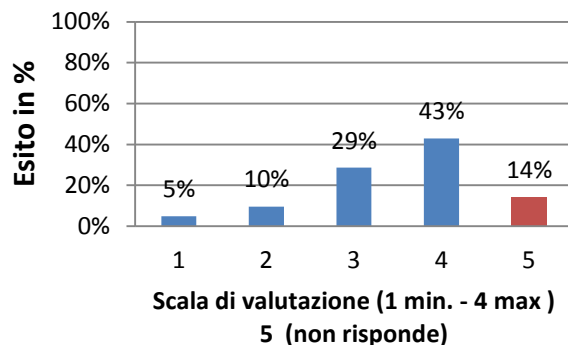
Completezza e facilità di consultazione del sito web



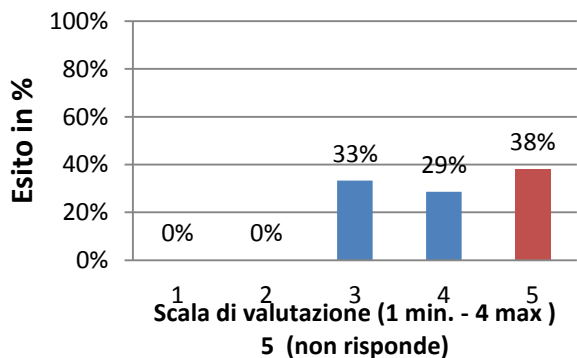
Il personale dell'Ente addetto all'accoglienza è cortese e disponibile



Competenza tecnica del personale



Soddisfazione complessiva del Servizio





Agenzia Regionale per la Protezione
dell'Ambiente della Basilicata



Conclusioni

L'elaborazione grafica delle risposte mostra un sostanziale gradimento da parte dei cittadini verso le tematiche indagate. Da notare in particolare, in corrispondenza di ogni quesito, la presenza di una percentuale di mancate risposte, con un picco massimo del 38 % per l'ultima domanda riguardante la "Soddisfazione complessiva del Servizio". Questo dato è importante. Accende la spia sul risultato finale-complessivo dell'agire Agenziale, pertanto sarebbe auspicabile un maggiore sforzo da parte dell'Agenzia intera al fine di garantire nel prossimo futuro un riscontro migliore da parte dei propri stakeholders.

Per il 2020 ARPA continuerà ad investire nell'apertura verso il pubblico, per comprendere e meglio soddisfare la domanda proveniente da parte dei propri stakeholders, attraverso:

- l'organizzazione di Focus groups su temi specifici, considerato il 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.;
- 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 altre iniziative di informazione rivolte alla cittadinanza e alle Scuole.