

## ESITI RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2022



*A cura dell'Ufficio URP e COMUNICAZIONE  
Dirigente : dott.ssa Anna Cammarota –  
dott.ssa Maria Samela*

## **Premessa**

Le attività di ascolto rappresentano una funzione strategica per l' ARPA Basilicata per realizzare una comunicazione efficace e orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle aspettative degli stakeholders. Considerati i mutamenti tecnologici in atto nella società, ed in particolare i social media, che favoriscono lo sviluppo di un'amministrazione colloquiale interattiva, l'ARPAB, nell'anno 2022 a differenza degli anni precedenti, ha incentrato la sua attività di ascolto dei cittadini principalmente attraverso l'uso di un suo canale facebook, pur non tralasciando altre forme "più tradizionali" di ascolto.

## **Esiti delle rilevazioni**

### **Pagina Facebook " ARPA BASILICATA"**

La pagina Facebook ha permesso di scoprire direttamente ed immediatamente quale fosse il feedback degli stakeholders in merito ai contenuti digitali pubblicati. In particolare, l'utilizzo del social media da parte dell'ente quale ulteriore strumento di comunicazione delle attività agenziali, ha determinato, soprattutto nel secondo semestre grazie alla nuova direzione generale che ha dato particolare importanza all'utilizzo dei social media, un notevole aumento generale di interazione con i cittadini.

Nell'anno 2022 con la pagina facebook agenziale sono state raggiunte 22267 persone, di cui il 70% ha interagito con commenti e con 1691 like alle notizie, post, articoli e servizi condivisi e visibili sulla pagina "ARPA Basilicata" ( n.80).

L'analisi dettagliata è riportata nel Report allegato 1.

### **Questionari**

Oltre l'ascolto tramite piattaforma social, l'ufficio ha realizzato anche due

questionari da autocompilare. Il primo rivolto agli studenti partecipanti ai FOCUS Group organizzati nell'anno di riferimento nell'ambito delle attività di informazione ed educazione ambientale e il secondo a tutti colori i quali, a vario titolo, hanno presentato richieste d'accesso o di informazioni di carattere generale all'ufficio URP. Il questionario cartaceo somministrato durante i FOCUS (vedi allegato 1), svoltisi in istituti secondari di secondo grado, rispettivamente il 19/05/2022 all'ISIS Pitagora di Policoro e il 3/09/2023 al Liceo Duni di Matera, si configura quale indagine conoscitiva volto ad individuare esigenze ed opinioni di un target di utenza adolescenziale rispetto al tema "Ambiente". Tale indagine, collocandosi a monte dell'iter di valutazione della soddisfazione dell'utenza, consente di progettare strategie efficaci, in termini di contenuti e modalità di comunicazione, e quindi rispondenti alle necessità informative di quella specifica utenza. L'esito dell'indagine ha evidenziato una richiesta di approfondimento e diffusione, di informazioni di facile comprensione e agevolmente consultabili, sulle tematiche relative all'inquinamento dell'aria e delle acque.

Per valutare invece il grado di soddisfazione degli utenti esterni che accedono ai servizi dell'Agenzia, poiché il sito agenziale è in fase di

rifacimento, non si è potuto, a differenza degli anni addietro, effettuare un'indagine con questionario online.

Si è, pertanto, deciso per il 2022 di inviare, tramite posta elettronica, il questionario di soddisfazione ai mittenti delle varie richieste pervenute all'Agenda per il tramite dell'URP. Considerato che la modalità di indagine tramite compilazione e restituzione tramite mail riscuote, per sua natura, di norma, una bassa percentuale di adesione in termini di risposte, al fine di agevolare la compilazione ed incentivare la partecipazione all'indagine, è stato realizzato un questionario in formato pdf editabile (vedi allegato 2). Non sono giunti suggerimenti per i miglioramenti dei servizi ed i giudizi sono ottimi tranne per quanto concerne la completezza e facilità di consultazione del sito web il cui punteggio medio è pari a 2,6 su una scala da 1 a 4, a conferma della necessità del rifacimento in atto.

Nell'ambito delle attività del SIURP, ovvero della rete degli URP agenziali e di ISPRA, nel prossimo anno si intende realizzare un modulo unico online della customer satisfaction e verrà affrontata conseguentemente la questione della modalità di realizzazione del questionario elaborato dal gruppo dei referenti SIURP tenendo conto degli aspetti di privacy indicati

dal GDPR.

Si riportano in allegato:

- il report sul gradimento tramite i social;
- il questionario somministrato ai Focus scolastici
- il questionario inviato on line agli utenti venuti in contatto con l'Agenzia

# REPORT SOCIAL 2022 (allegato 1)

**ARPA**

**BASILICATA**

**Analisi dati e crescita**

# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Agosto 2022

Guardando ai dati, è possibile comprendere che c'è stato un aumento generale delle statistiche relative alla crescita della pagina facebook ARPA Basilicata.

+copertura: 6039

+interazioni: 2395

+click: 15



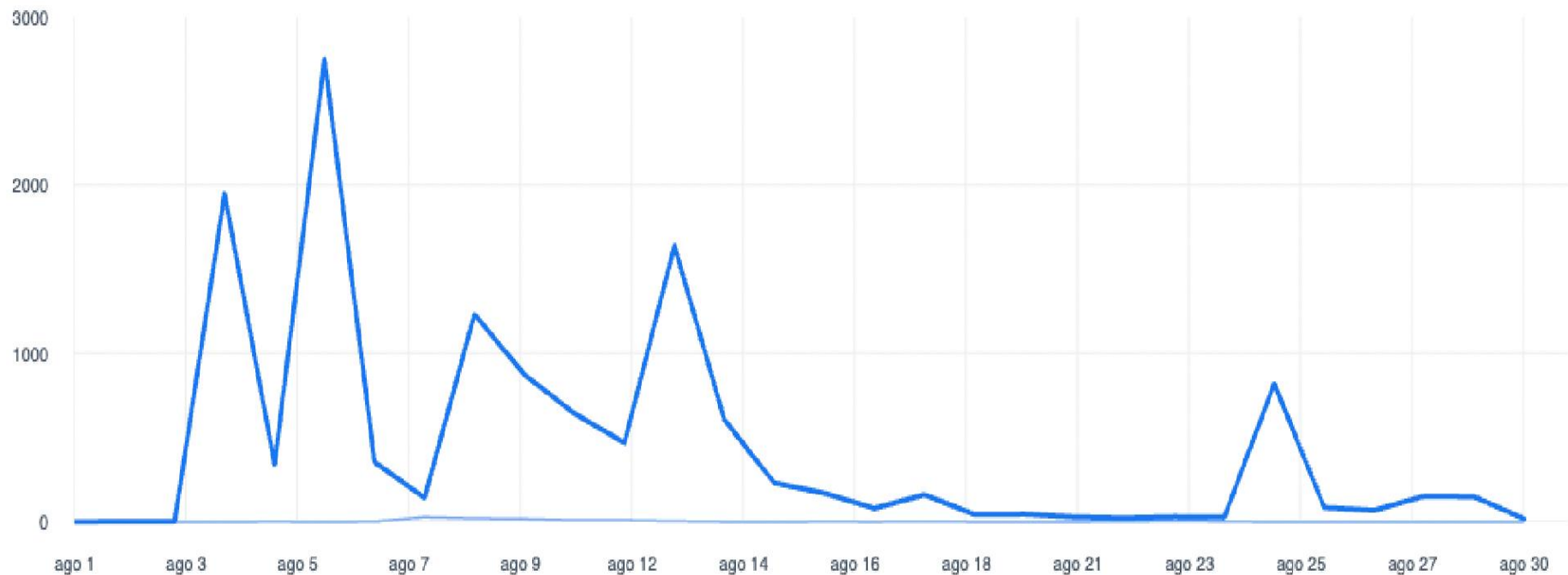
# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Agosto 2022

### Persone raggiunte

1 ago 2022 - 30 ago 2022

**6076** Persone raggiunte **112** Periodo precedente



# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Agosto 2022

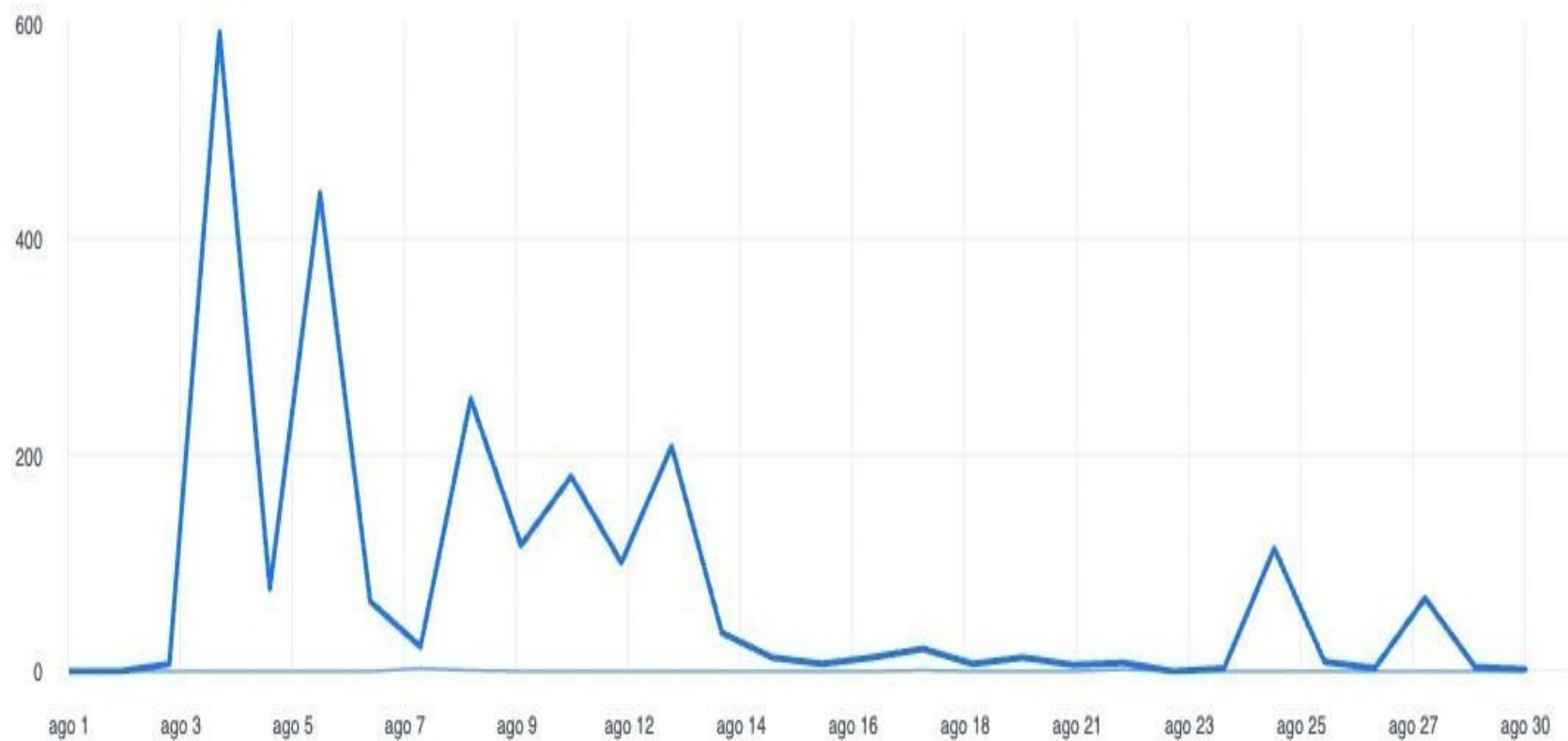


# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Agosto 2022

1 ago 2022 - 30 ago 2022

**2397** Interazione **7** Periodo precedente



# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Settembre 2022

I dati rivelano una crescita generale delle statistiche della pagina facebook ARPA Basilicata, con il 34.6% di utenti raggiunti in più, rispetto al mese

anteriore.

+copertura: 8158

+interazioni: 2727

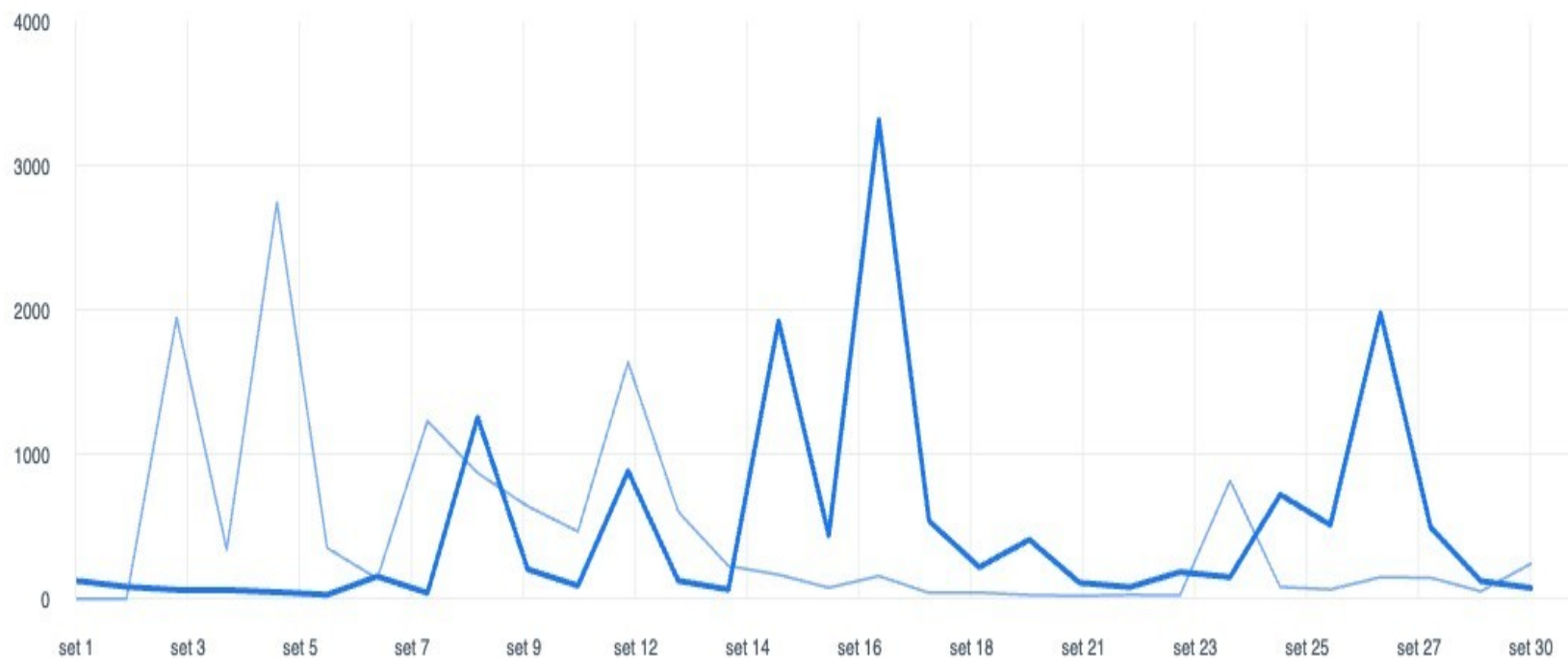
# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Settembre 2022

### Persone raggiunte

1 set 2022 - 30 set 2022

**8306** Persone raggiunte **6173** Periodo precedente



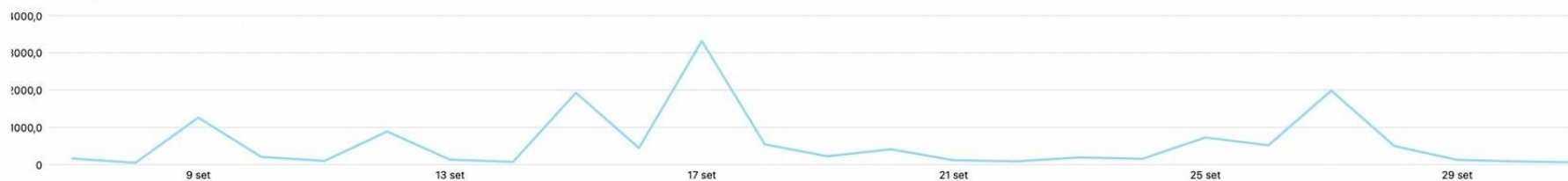
# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Settembre 2022

### Risultati

Copertura della Pagina Facebook ⓘ

8170 ↑ 72.2%



Visite alla Pagina Facebook ⓘ

1309 ↑ 18.7%



Nuovi "Mi piace" sulla Pagina Facebook ⓘ

184



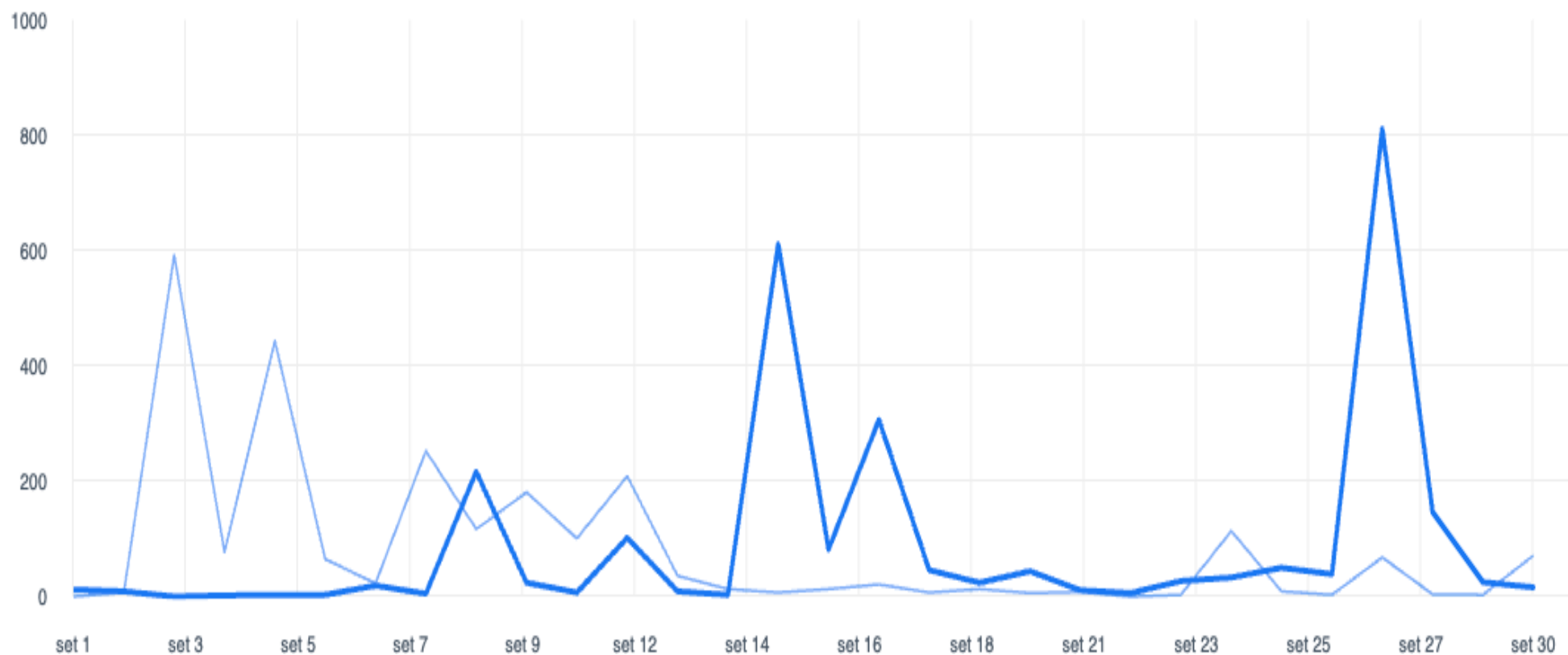
# FACEBOOK

## ARPA Basilicata - Settembre 2022



1 set 2022 - 30 set 2022

**2696** Interazione    **2469** Periodo precedente



# FACEBOOK

## ARPA Basilicata Ottobre - Dicembre 2022

La pagina facebook ARPA Basilicata ha registrato una crescita percentuale nel numero di persone raggiunte pari al +879%, rispetto ai mesi antecedenti.

+copertura: 110.936

+interazioni: 8369



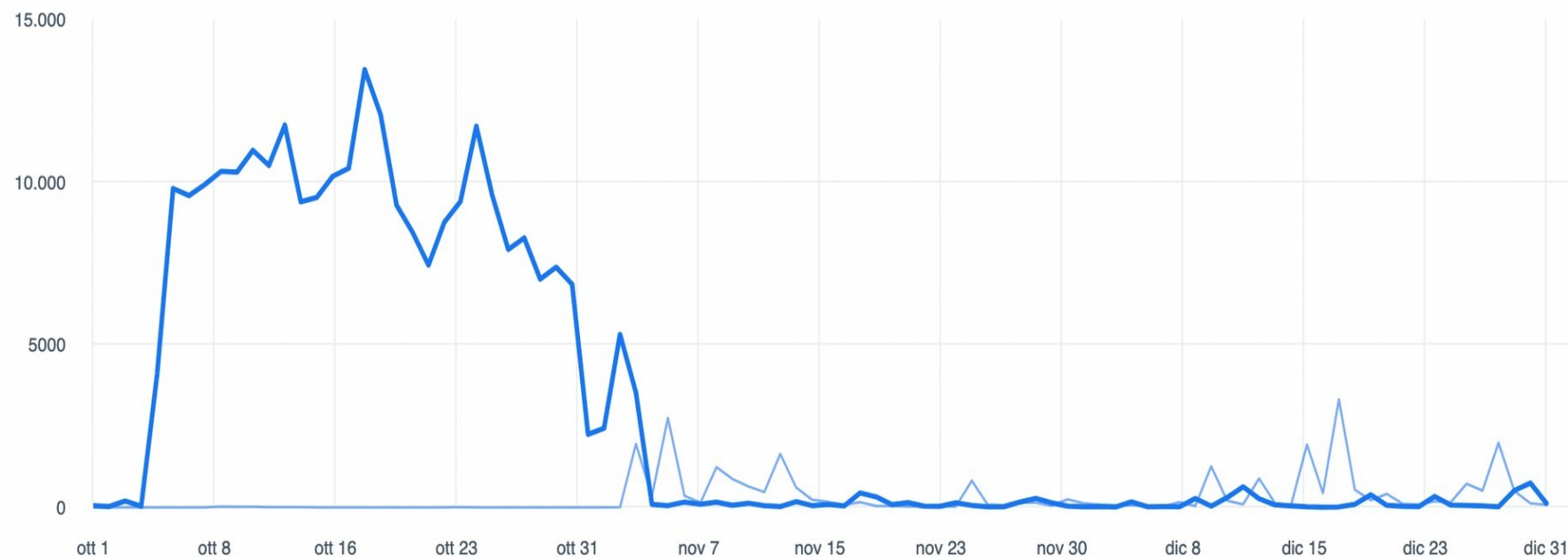
# FACEBOOK

## ARPA Basilicata Ottobre - Dicembre 2022

### persone raggiunte

ott 2022 - 31 dic 2022

**10.936** Persone raggiunte **11.331** Periodo precedente



# FACEBOOK

## ARPA Basilicata Ottobre - Dicembre 2022



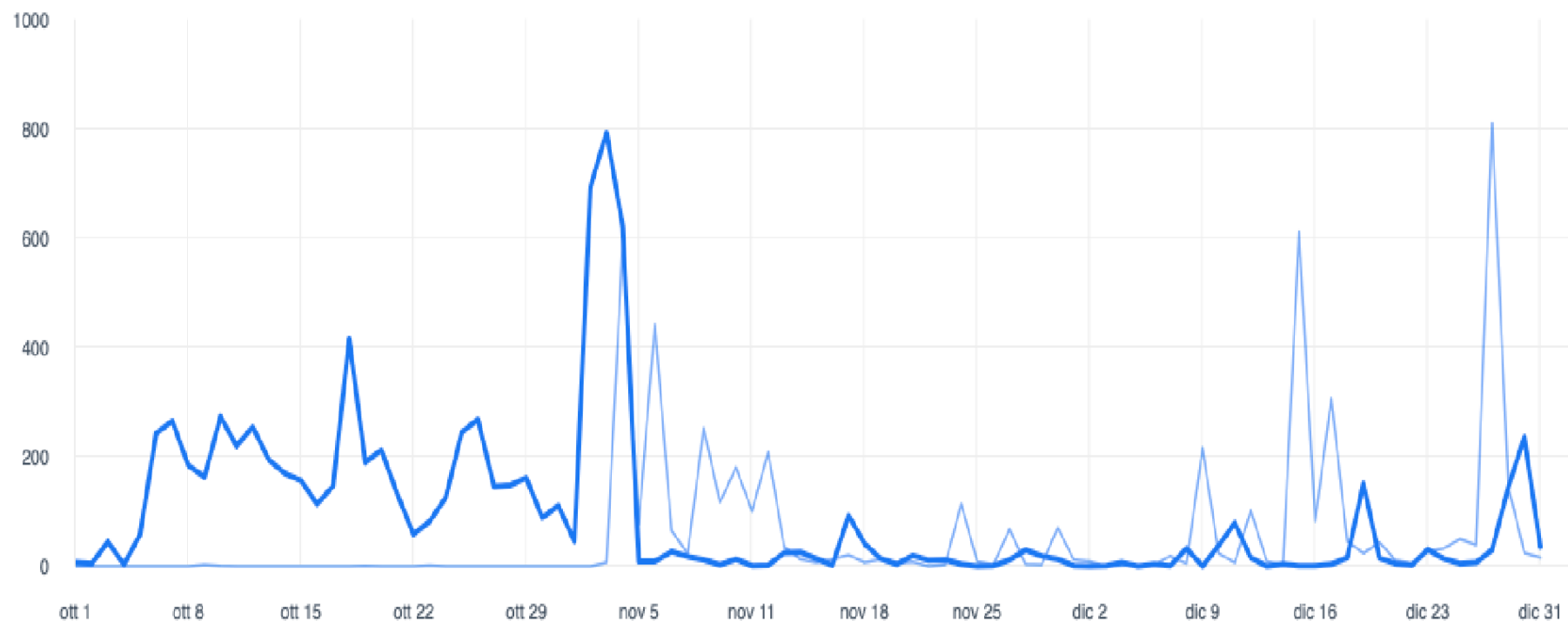
# FACEBOOK

## ARPA Basilicata Ottobre - Dicembre 2022



1 ott 2022 - 31 dic 2022

**8369 Interazione**   **5172 Periodo precedente**



## Allegato 2 - Questionario per Focus Group

### 1. Conosci l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata (ARPAB)?

- SI
- No

### 2. Quando pensi all'ambiente quali delle seguenti cose pensi prima? ( max 3 risposte)

- Inquinamento nelle città
- Cambiamento climatico
- Paesaggi verdi e piacevoli
- Protezione della natura
- I disastri ambientali causati dall'uomo
- La qualità della vita del posto in cui vivo
- Terremoti, alluvioni e altri disastri naturali
- L'uso di risorse naturali
- Nessuna delle precedenti
- Non so
- Altro ( specificare)

### 3. Quali sono i problemi legati all'ambiente che secondo te sono più rilevanti? ( max 3 risposte)

- il cambiamento climatico
- l'inquinamento dei prodotti agricoli(utilizzo pesticidi, eccetera..)
- l'inquinamento delle acque ( potabili, dei fiumi, dei laghi , del mare)
- la deforestazione
- l'inquinamento dell'aria
- l'utilizzo dei prodotti chimici che usiamo quotidianamente (detersivi, vernici ecc.)
- l'impovertimento delle risorse naturali
- lo spreco delle risorse energetiche
- l'inquinamento acustico
- l'aumento dei rifiuti
- la radioattività
- l'inquinamento elettromagnetico

### 4. Quali elementi ritieni siano più inquinati? ( metti in ordine di importanza da 1 a 4)

- Aria
- Acqua superficiale (fiumi, torrenti etc)
- Falda acquifera:
- Suolo (terra)

### 5. Chi, secondo te, è responsabile del controllo ambientale?

- Pubblica Amministrazione
- Cittadini
- Settore produttivo( agricoltura, industria, servizi)

- Tutti e tre

**6. Quanto è importante, secondo te, che vengano svolti controlli ambientali?**

- per niente importante  
 abbastanza importante  
 poco importante  
 molto importante

**7. Dove apprendi le tue informazioni sulle tematiche ambientali (max 3 risposte)**

- televisione  
 scuola  
 coetanei  
 giornali  
 internet  
 siti istituzionali (Arpab, Regione Basilicata, etc.)  
 altro

**8. Se hai risposto altro, cosa intendi?**

---

**9. Ritieni di essere adeguatamente informato sulle questioni ambientali?**

- SI  
 NO

**10.10. Nel caso tu possa ricevere informazioni tramite un'APP, quali sono le informazioni che vorresti ricevere? (max 3 risposte)**

- Lo smaltimento dei rifiuti  
 Le frane e dissesto idrogeologico  
 La creazione di spazi verdi attrezzati  
 L'inquinamento dell'acqua di fiumi, laghi  
 L'inquinamento del mare  
 L'inquinamento dell'acqua potabile  
 L'inquinamento dei cibi  
 L'inquinamento elettromagnetico  
 L'amianto  
 Il rumore  
 L'estrazione degli idrocarburi  
 L'inquinamento dell'aria

**11. La soluzione dei problemi ambientali da chi dipende maggiormente? (max 3 risposte)**

- Finanziamenti per la ricerca scientifica e tecnica  
 Dalle produzioni ecologicamente compatibili delle imprese  
 Dalle iniziative e del Governo e dell'Unione europea  
 Dalle attività delle amministrazioni pubbliche  
 Dalla sensibilizzazione alle problematiche ambientali  
 Dall'azione delle associazioni ambientaliste  
 Dai comportamenti dei cittadini

**12. Quali, secondo te, possono essere comportamenti utili, da parte del cittadino, per migliorare l'ambiente?**

- Utilizzare prodotti meno inquinanti (detersivi, cosmetici eccetera...)
- Utilizzare gli appositi contenitori per il vetro, carta, plastica...
- Usare meno l'automobile
- Usare carta riciclata
- Scegliere prodotti con confezioni biodegradabili o riciclate
- Risparmiare corrente elettrica
- Riscaldare la casa usando i dovuti accorgimenti (doppi vetri, ...)
- Non disperdere i rifiuti nell'ambiente
- Non comperare alimenti trattati chimicamente

**13. Quanto ritieni di essere responsabile nei confronti dell'ambiente circostante?**

- molto
- abbastanza
- poco
- per nulla

**14. Conosce l'Ente pubblico che effettua i controlli sull'ambiente nella sua regione?**

- Regione
- Provincia
- Comunità Montana
- Comune
- Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (A.R.P.A.B.)

## Allegato 3 - Questionario inviato via mail

### SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

---

Gentile utente, le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del seguente questionario relativo ai servizi da lei richiesti ed erogati dall'Agenzia.

Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti esterni che accedono ai servizi dell'Agenzia al fine di migliorare e rendere più efficace la qualità della risposta e/o della prestazione. I suoi suggerimenti serviranno a migliorare le nostre prestazioni.

I dati raccolti verranno trattati in forma riservata e nel rispetto della normativa vigentesulla privacy.

**LEGENDA:** 1= giudizio insufficiente; 4= giudizio ottimo

---

1. Ha avuto contatti con un ufficio/servizio dell'Arpab negli ultimi mesi?

Sì

No

*Se ha risposto NO salti alla domanda n.8*

2. Inserisca cortesemente la denominazione dell'ufficio con cui ha avuto contatto/i

3. Come giudica la capacità di comprendere le esigenze degli utenti?

1

2

3

4

4. Come giudica la chiarezza e competenza delle informazioni ricevute?

1

2

3

4

5. Il personale dell'Ente è stato cortese e disponibile?

1

2

3

4

6. Come giudica complessivamente la competenza tecnica e la professionalità del personale dell'ufficio/servizio con cui ha avuto contatti?

1

2

3

4

7. I tempi d'attesa prima di parlare con il giusto interlocutore sono soddisfacenti?

1

2

3

4

A.R.P.A.B.

Sede centrale: via della Fisica 18 C/D - Sede amministrativa: via della Chimica 103  
85100 Potenza - P.Iva 01318260765 – tel.0971656111 - PEC: [protocollo@pec.arpab.it](mailto:protocollo@pec.arpab.it)

8. Come giudica la completezza e la facilità di consultazione del sito web?

1

2

3

4

9. Suggestimenti per migliorare i servizi offerti dall'ARPAB:

10. Indichi la sua categoria di appartenenza:

Privato cittadino

Studente

Insegnante

Pubblica amministrazione  Consulente

Imprenditore

A.R.P.A.B.

Sede centrale: via della Fisica 18 C/D - Sede amministrativa: via della Chimica 103  
85100 Potenza - P.Iva 01318260765 – tel.0971656111 - PEC: [protocollo@pec.arpab.it](mailto:protocollo@pec.arpab.it)