

ESITI RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2023



A cura dell'Ufficio COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Dirigente : dott.ssa Anna Cammarota –

PREMESSA

In ottemperanza alla “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini” emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica, rientrante nel processo di cambiamento e ammodernamento della Pubblica Amministrazione e con l’obiettivo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazioni e cittadini, sono stati costantemente somministrati strumenti di indagini per la misurazione della soddisfazione dei cittadini rispetto alle attività dell’AGENZIA.

I primi richiami alla partecipazione e ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l’efficacia degli interventi della Pubblica Amministrazione sono presenti all’art. 12 del Decreto Legislativo 29/1993, oltre che nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Nella Direttiva del 2004 vengono fornite indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a *“definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti”, favorendo “il coinvolgimento e la partecipazione dell’utente”*.

Le disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 150/2009 hanno inserito quali elementi importanti per la valutazione delle performance organizzative delle strutture pubbliche, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti intesi come i destinatari delle attività e dei servizi, anche mediante modalità interattive, al fine di favorire lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.

La riforma normativa ha comportato notevoli conseguenze nei rapporti Stato-cittadino: quest’ultimo non subisce più le scelte dell’Amministrazione, che è tenuta a migliorare le capacità di ascolto delle esigenze dei cittadini per fornire un servizio più rispondente alla soddisfazione degli stessi.

Attraverso la misurazione e il confronto con le aspettative e i bisogni dei cittadini, infatti, le Amministrazioni possono individuare il gradimento dei servizi offerti e orientare le politiche pubbliche per ridurre lo scostamento tra ciò che è stato realizzato e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e, di conseguenza, porre in essere eventuali azioni correttive, riuscendo ad adeguare i propri standard di attività e migliorando le proprie prestazioni.

L’obiettivo della indagine sulla customer satisfaction è infatti quello di raccogliere feedback dagli utenti per l’individuazione non soltanto dei punti di forza ma soprattutto delle debolezze dell’Amministrazione, al fine di suggerire futuri interventi nell’ottica del miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

ESITI CUSTOMER ANNO 2023

Nel 2023 la soddisfazione dell'utente in ARPAB è stata misurata attraverso un questionario personalizzato digitale rivolto a tutta la mailing list dell'Agenzia e attraverso l'analisi della pagina FB di ARPAB che ha permesso di scoprire direttamente ed immediatamente il feedback degli utenti in merito ai contenuti digitali pubblicati.

L'utilizzo del social media da parte dell'ente, quale ulteriore strumento di comunicazione delle attività agenziali, ha determinato, un notevole aumento generale di interazione con i cittadini.

Nel corso del 2024 sarà effettuato anche un monitoraggio continuo di gradimento degli utenti attraverso 3 terminali che saranno posizionati ciascuno nelle 3 sedi dell'Agenzia.

ESITI DELLA RILEVAZIONE TRAMITE IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato compilato da un campione di 24 utenti ed è stato organizzato in una prima parte dedicata :

- alla valutazione generale sull'esperienza che gli utenti hanno avuto con l'Agenzia misurata attraverso la scelta di “ faccine di colore e gradazioni diverse” indicanti i vari livelli di soddisfazione;
- alla categoria di appartenenza dell'utente:, Pubblica amministrazione, Associazioni/Comitati, Impresa, Scuola/Università, Libero professionista, Privato cittadino;
- alla modalità con cui si è entrati in contatto con l'Amministrazione e cioè tramite sito web, e-mail, PEC, telefono, FB;
- a quale Ufficio particolare ci si è rivolti.

E' seguita poi la parte specifica riguardante i singoli uffici, declinati in base all' Organigramma agenziale, con items di valutazione sul grado di soddisfazione relativamente a:

- cortesia e disponibilità del personale;
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute;
- i tempi di attesa per parlare con il giusto interlocutore;
- la competenza e la professionalità del personale ;
- I tempi di risposta a quanto richiesto anche nei limiti previsti dalla legge (es. riscontri a richieste di accesso);

- l'autorevolezza e le valutazioni delle informazioni prodotte dall'Ufficio.

Anche nel caso del singolo Ufficio è stato chiesto agli utenti di fornire una valutazione generale sull'esperienza avuta selezionando le “ faccine di colore e gradazioni diverse”.

Tra i vari items dell'indagine c'era quello relativo al riscontro alle richieste di accesso da parte dell'Ufficio detentore dei dati nel rispetto dei termini di legge. Il riscontro alle richieste di accesso (civico, documentale, ambientale e generalizzato) rappresenta un importante indicatore di relazioni con il pubblico in quanto procedura ad istanza di parte.

In ultimo, è stato chiesto di fare considerazioni sul sito dell'Agenzia rispetto alla facilità di consultazione e sulla newsletter e di fornire suggerimenti per eventuali miglioramenti.

Al riguardo sono stati espressi alcuni commenti sul sito e ***rivolti agli Uffici dell'area Tecnico/scientifica***, quali: “Mancano i dati ambientali, analisi, verbali prelievo, esiti controlli AIA” e “ Il sito è diventato un casino, di difficile consultazione”.

Tali considerazioni sono state avanzate da alcune associazioni ambientaliste.

Altri commenti hanno riguardato l'attestazione di gentilezza, cortesia e disponibilità da parte del Direttore, dei dirigenti e del personale operante in attività di monitoraggio ma anche l'esigenza di una maggiore attenzione agli utenti e l'apertura delle porte ai cittadini.

Nel corso del 2023, annualità di riferimento del presente Rapporto, sono stati inviati 24 questionari.

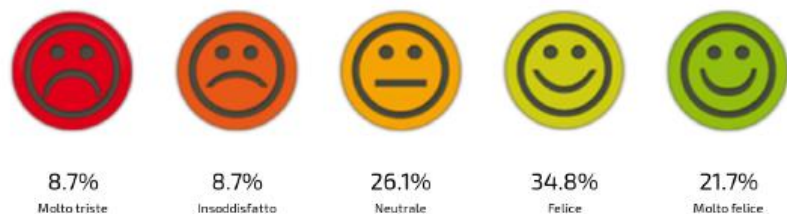
I risultati dell'indagine si riferiscono a tale campione di utenti venuti a contatto con l'Agenzia.

Di seguito i grafici con le relative percentuali relative ad ogni item del questionario.

Si precisa che i valori da 1 a 5 riportati nelle barre degli istogrammi relativi ad alcune domande indicano: molto insoddisfatto – insoddisfatto – neutrale – soddisfatto – molto soddisfatto.

COME VALUTA LA SUA ESPERIENZA CON ARPAB?

Base: 23



Indichi la sua categoria di appartenenza

Base: 23



Come è entrato in contatto con l' ARPAB?

Base: 23



A quale ufficio si è rivolto/a?

Base: 19



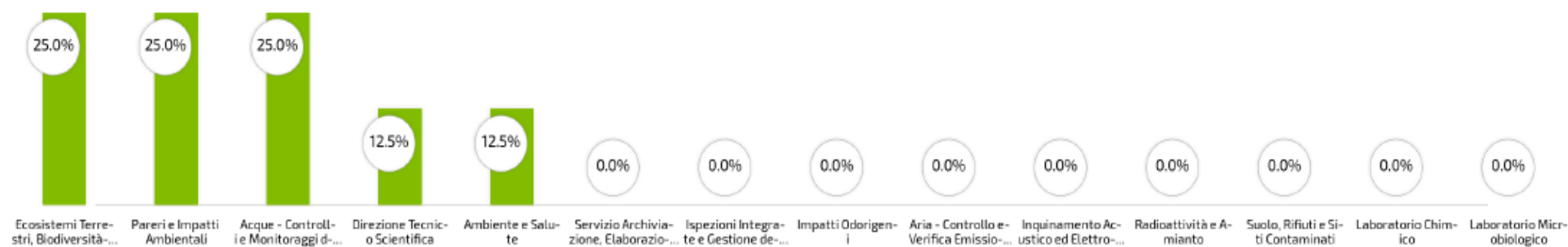
Per quale servizio si è rivolto all'Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico?

Base: 3



A quale ufficio dell'Area Tecnico Scientifica si è rivolto/a?

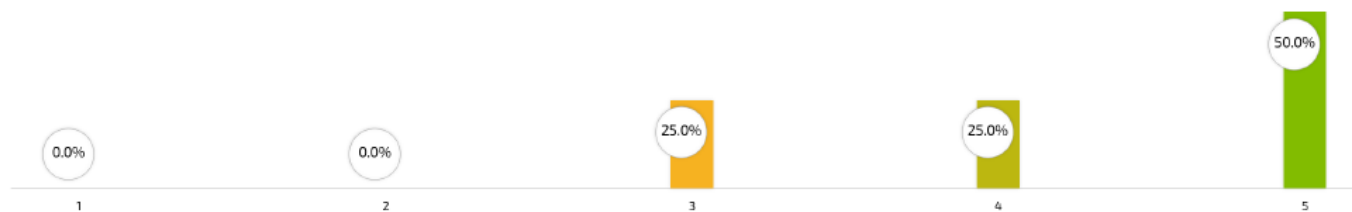
Base: 8



Dirigente dott.sa Anna Cammarota tel. 0971656202 e-mail: anna.cammarota@arpab.it

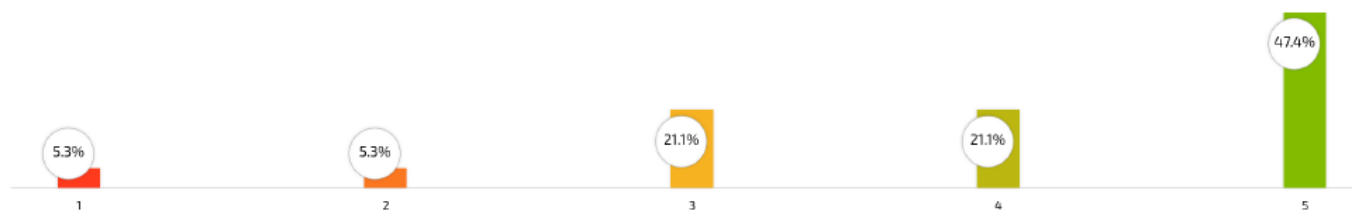
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con il quale è entrato in contatto?

Base: 20



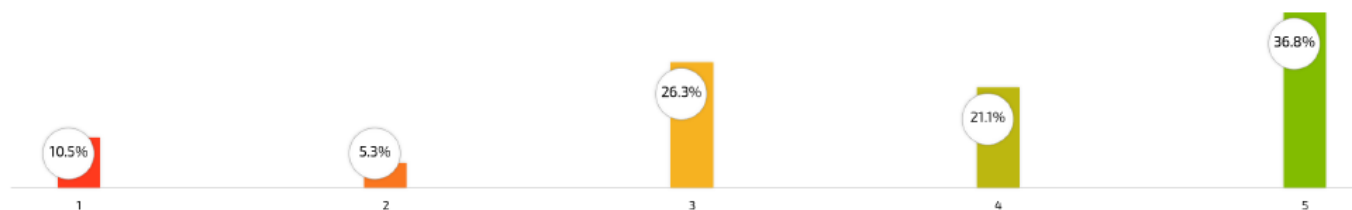
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

Base: 19



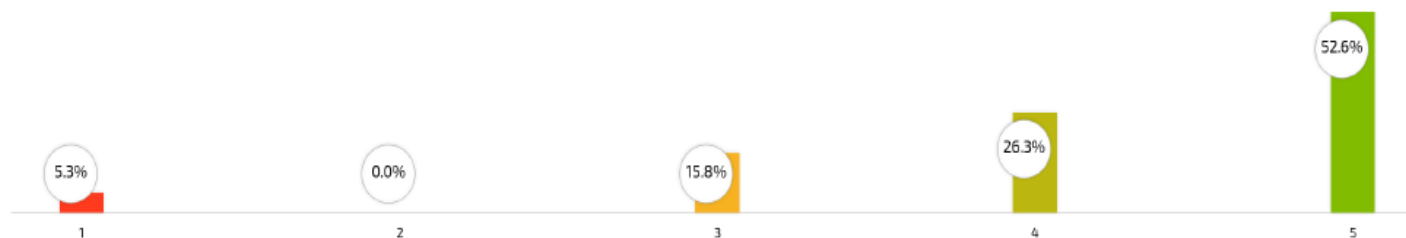
Come valuta i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore?

Base: 19



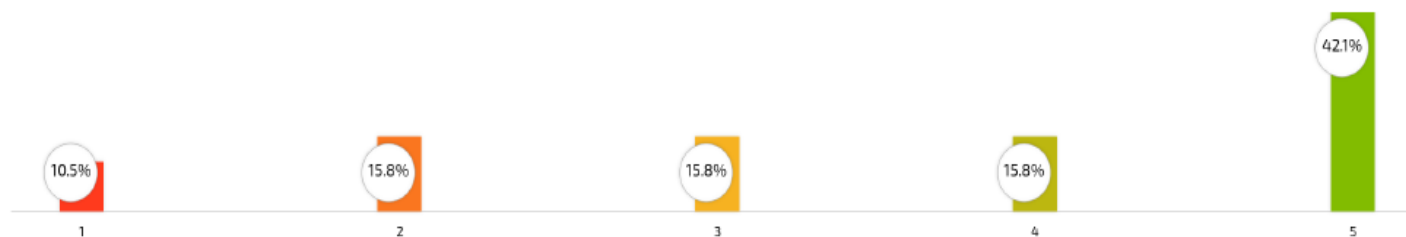
Come valuta la competenza e professionalità del personale dell'ufficio con cui ha avuto contatti?

Base: 19



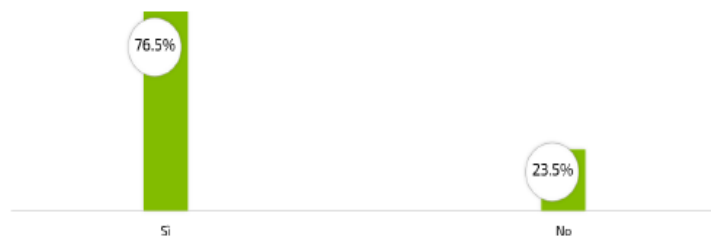
Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?

Base: 19



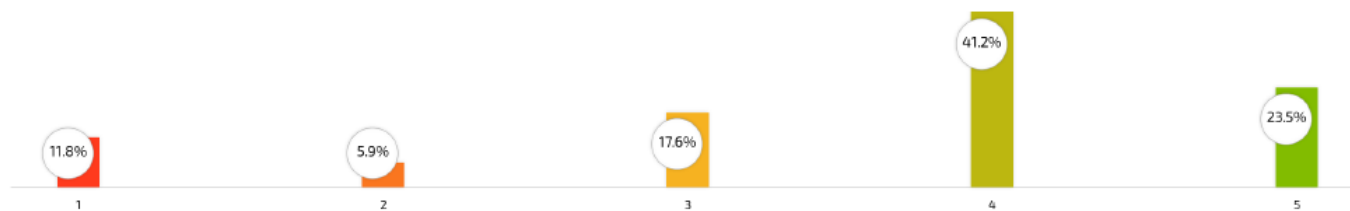
Il servizio richiesto è stato ottemperato nei tempi previsti dalla legge?

Base: 17



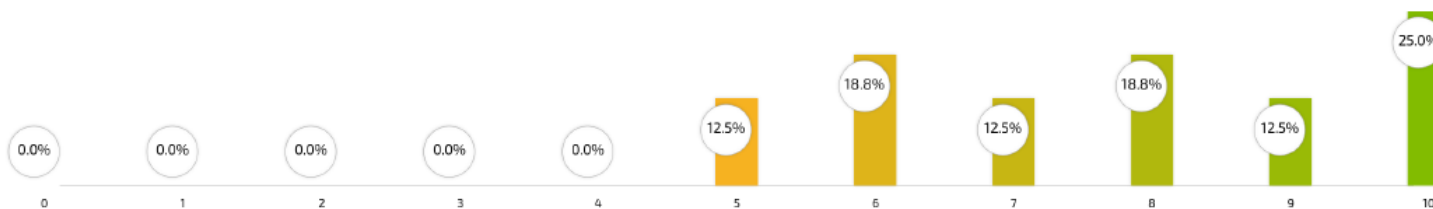
Come valuta l'autorevolezza delle informazioni e valutazioni prodotte dall'ufficio?

Base: 17



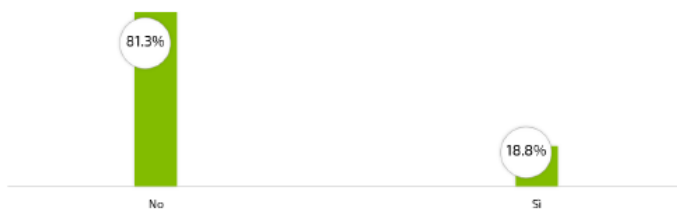
Complessivamente come valuta la sua esperienza intercorsa con l'ufficio?

Base: 16



Ha presentato nel corso del 2023 richieste di accesso a dati e informazioni relativi all'ARPAB

Base: 16



Può indicare per quale tematica ha avanzato la richiesta?

Base: 3



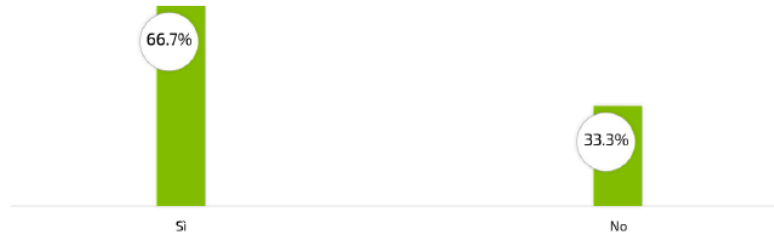
Per quale ?

Base: 3



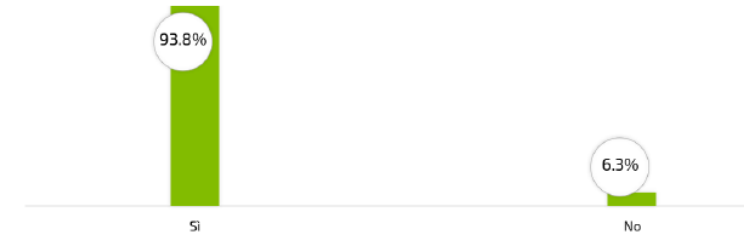
Ha ricevuto il riscontro della richiesta da parte dell'ufficio competente nei tempi previsti dalla norma?

Base: 3



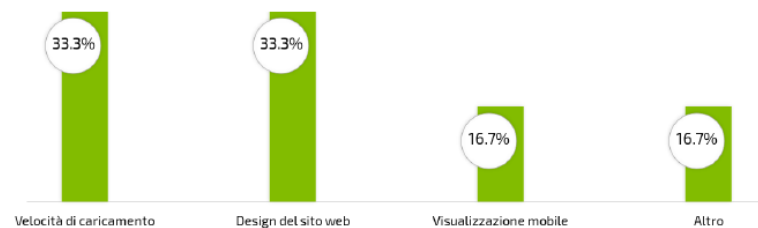
Ha consultato il nostro sito web?

Base: 16



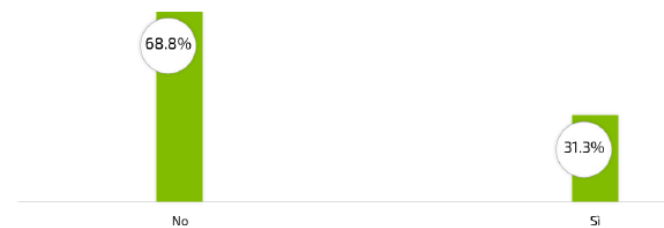
Cosa dovremmo migliorare relativamente il nostro sito web?

Base: 6



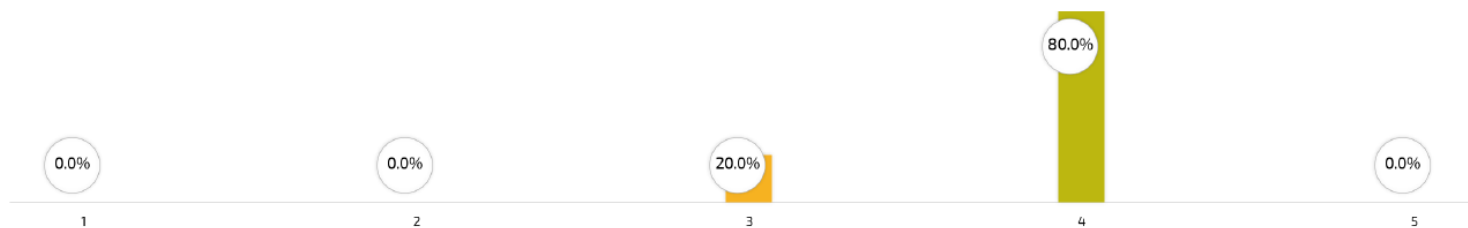
Riceve la newsletter ARPAB?

Base: 16



Come valuta nel complesso la newsletter ARPAB?

Base: 5



Cosa dovremmo migliorare relativamente alla newsletter?

Base: 1



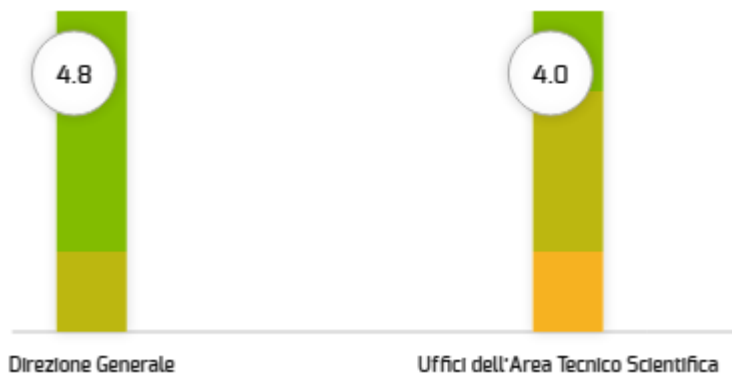
Di seguito viene riportata un'analisi specifica sul ranking della Direzione Generale e degli Uffici della Direzione Tecnico-scientifica.

Gli istogrammi riportano la media aritmetica delle valutazioni ottenute secondo la scala di soddisfazione CSAT da 1 a 5. (1 = molto insoddisfatto, 5 = molto soddisfatto).

Un valore medio superiore a 4.5/5 è generalmente considerato molto positivo.

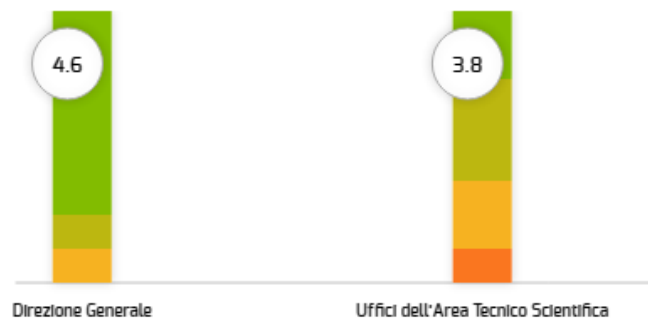
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con il quale è entrato in contatto?

Base: 20



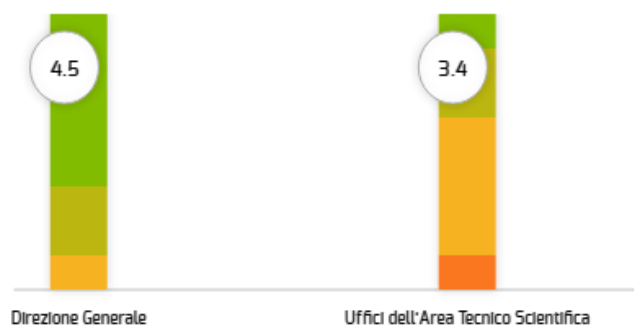
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

Base: 19



Come valuta i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore?

Base: 19

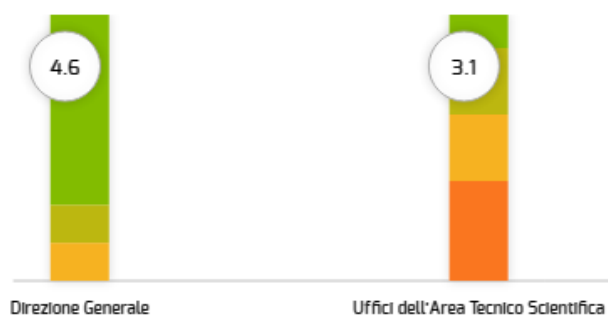


Come valuta la competenza e professionalità del personale dell'ufficio con cui ha avuto contatti?

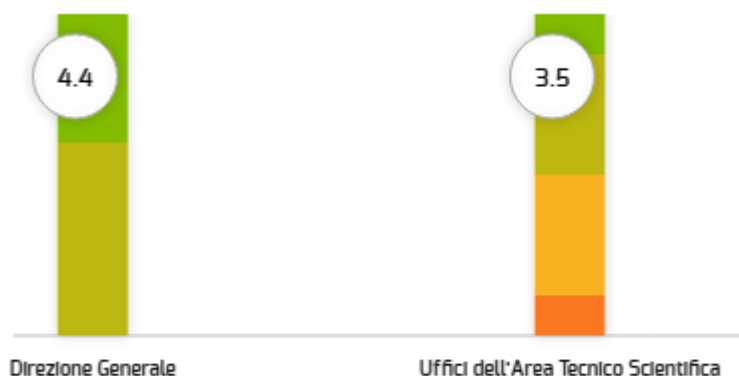


Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?

Base: 18



Come valuta l'autorevolezza delle informazioni e valutazioni prodotte dall'ufficio?



L’NPS

L’NPS è un indice fondamentale nella Customer/Patient Experience. Si misura chiedendo la probabilità di raccomandazione di un servizio su una scala da 0 a 10.

Si calcola sottraendo la percentuale dei detrattori (valutazioni 0-6) a quella dei promotori (9-10).

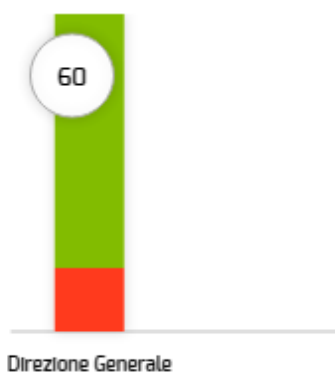


L’ indice NPS individua i settori di criticità dove verosimilmente l’Amministrazione dovrà concentrare i propri sforzi per migliorare il servizio. Di contro, l’area virtuosa sarà quella che gli utenti ritengono maggiormente importante e a cui contestualmente assegnano punteggi di soddisfazione alti .

L’area ritenuta dagli utenti particolarmente raccomandabile risulta quella della Direzione Generale.

NPS per Ufficio

Base: 15



ESITI PAGINA FACEBOOK “ ARPA BASILICATA”

I social media nella Pubblica amministrazione svolgono un ruolo informativo e di avvicinamento ai cittadini. Grazie a questi canali social è possibile diffondere news e aggiornamenti in modo rapido e capillare in modo più efficace.

Questi canali si rivelano particolarmente utili a migliorare il rapporto con il pubblico proprio perché, a differenza di altri strumenti, prevedono una comunicazione bidirezionale. Dalle pagine digitali si possono facilmente raccogliere le opinioni della comunità in merito a servizi e iniziative e magari regolarsi di conseguenza.

La pagina Facebook dell’Agenzia, voluta dalla Direzione nell’ambito della strategia comunicativa, ha permesso di scoprire direttamente ed immediatamente quale fosse il feedback degli stakeholders in merito ai contenuti digitali pubblicati determinando, un notevole aumento generale di interazione con i cittadini.

Di seguito il report dell’anno 2023 dove vengono riportati gli “ insights” conseguiti nella pagina.



IL POST PIÙ VISTO

24.180

VIEWS

CORRISPONDE CON

IL POST CON PIÙ ENGAGEMENT

139

INTERAZIONI

Dettagli

107 reazioni

5 commenti

27 condivisioni



ARPA Basilicata

22 maggio 2023 · 🌐

La colorazione anomala del Lago del Pertusillo preoccupa cittadini, associazioni e Istituzioni.

Il nostro Direttore Generale, [Donato Ramunno](#), in questo video chiarisce alcuni dubbi e risponde alle domande di sindaci e cittadini.

