

ESITI CUSTOMER ANNUALE 2024

INDAGINE GENERALE



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 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, attuare 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 2024

Nel 2024 la soddisfazione dell'utente in ARPAB è stata misurata attraverso i 3 terminali posizionati ciascuno nelle 3 sedi dell'Agenzia che ha permesso di effettuare un monitoraggio continuo di gradimento degli utenti.

Il numero degli utenti che hanno espresso le loro considerazioni rispetto agli item presenti nei totem è stato variabile a seconda della domanda. La media si è aggirata intorno ai 200 utenti nell'anno considerato.

Ad ottobre 2024 è stata redatta una relazione intermedia sugli esiti del monitoraggio che ha valutato la soddisfazione degli utenti che si sono recati in Agenzia nel periodo maggio-luglio.

Di seguito la relazione di sintesi basata sui dati raccolti nell' "Indagine ARPAB Terminali – Indagine completa" (**periodo 01/01/2024 – 31/12/2024**). La relazione considera sia gli indicatori quantitativi (valutazioni e frequenze) sia i commenti qualitativi per restituire un quadro il più completo possibile della Customer Satisfaction.

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.

I grafici con le relative percentuali relative ad ogni item del questionario sono riportati dopo la parte descrittiva della relazione.

1. Profilo dei rispondenti

- Numero di risposte totali: 467 (per la valutazione generale sull'Ente).
- Categoria di appartenenza (risposte: 281)
 - Privato cittadino: 42,3%
 - Impresa: 19,6%
 - Scuola / Università: 15,7%
 - Pubblica Amministrazione / Enti: 10,0%
 - Libero professionista: 8,9%
 - Associazioni / Comitati: 3,6%

Si nota una prevalenza di privati cittadini, seguiti dalle imprese e, in misura considerevole, dal mondo accademico (Scuola/Università).

2. Uffici interessati

Alla domanda “A quale ufficio si è rivolto/a?” (251 risposte), le principali destinazioni sono:

- Uffici dell’Area Tecnico Scientifica: 40,2%
- Direzione Generale: 28,3%
- Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP): 16,7%
- Ufficio Patrimonio, Approvvigionamenti e Attività Tecniche: 6,4%
- Ufficio Finanza e Bilancio: 4,4%
- Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane: 4,0%

Gli uffici tecnico-scientifici rappresentano la fetta più rilevante di contatti, segno che l’utenza si rivolge soprattutto a questi per avere informazioni e servizi specifici sul tema ambientale o tecnico.

3. Valutazione dell’esperienza con l’Ente

3.1 Emoticon di soddisfazione generale (467 risposte)

- Molto Triste: 36,0%
- Insoddisfatto: 4,3%
- Neutrale: 7,7%
- Felice: 9,2%
- Molto Felice: 42,8%

L’analisi di questa domanda mette in evidenza un 42,8% di utenti “molto felici”. **Sommando “Felice” e “Molto Felice”, si arriva a circa il 52% di clienti positivi o entusiasti.**

È possibile che la percentuale di utenti non totalmente soddisfatti rifletta la diversa natura di pratiche gestite o la variabilità delle attese verso l’ente. In ogni caso, è un segnale che serve lavorare maggiormente su processi e comunicazione per ridurre la quota di utenti in forte insoddisfazione.

4. Dettaglio delle valutazioni sui servizi e sul personale

Le seguenti domande sono state poste con scala a 5 punti (1 = minimo, 5 = massimo), con diversa numerosità di risposte.

1. Cortesia e disponibilità del personale (247 risposte)

- Il 56,3% dà il voto massimo (5), mentre le valutazioni 1 e 2 sono rispettivamente al 23,5% e al 3,6%.
- Anche i voti intermedi (3 e 4) raccolgono quote ridotte (6,9% e 9,7%).

Prevale un'ottima percezione di cortesia (oltre la metà assegna il massimo).

2. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute (241 risposte)

- 56,8% assegna il punteggio 5.
- 21,6% assegna 1, mentre 5,0% assegna 2, 7,1% assegna 3, 9,5% assegna 4.

Anche qui oltre la metà è pienamente soddisfatta, con un 20–25% di utenti critici (voti 1 e 2).

3. Tempi di attesa prima di parlare con l'interlocutore giusto (235 risposte)

- 57,4% assegna voto 5
- 20,9% assegna voto 1, il resto si suddivide sulle altre fasce (2, 3, 4).

Oltre la metà degli utenti dichiara tempi di attesa molto buoni, ma si segnala ancora circa un 21% di voti al minimo.

4. Competenza e professionalità del personale (231 risposte)

- 60,2% assegna 5,
- 20,3% assegna 1, e il resto è suddiviso tra le altre categorie (4,8% per 2, 5,6% per 3, 9,1% per 4)

È l'indicatore che registra la percentuale più alta di massimo punteggio (superiore al 60%).

5. Tempi di risposta del servizio richiesto (228 risposte)

- 57,9% assegna 5,

- 19,3% assegna 1,
- i restanti si ripartono su 2, 3, 4 con quote più ridotte.

Anche in questo caso, maggioranza di utenti pienamente soddisfatti.

6. Servizio richiesto ottemperato nei tempi previsti dalla legge? (221 risposte)

- 79,6% “Sì”,
- 20,4% “No”.

7. Autorevolezza delle informazioni / valutazioni prodotte (219 risposte)

- 56,2% assegna 5,
- 19,2% assegna 1,
- le valutazioni intermedie (2, 3, 4) si dividono il restante 24,6%.

5. Percezione complessiva

1. Complessivamente come valuta la sua esperienza intercorsa con l'Ufficio? (216 risposte, scala 0–10)

- 47,7% attribuisce 10 (massimo),
- 13,9% attribuisce 0 (minimo),
- e tra 1 e 9 si distribuiscono quote minori (ad esempio 10,2% per il voto 9, 6,5% ecc.).

Anche qui, si conferma la tendenza a un'elevata soddisfazione.

2. Valutazione complessiva della sede (212 risposte, scala 1–5)

- 58,0% assegna 5,

- 17,9% assegna 1,
- e i voti 2, 3, 4 si suddividono le restanti quote.

Percentuale rilevante di giudizi massimi (quasi 6 su 10).

6. Aspetti da migliorare (61 risposte)

1. “Cosa dovremmo migliorare relativamente alla nostra sede?” si evidenziano quattro principali suggerimenti:

1. Facilità nel raggiungere la sede: 31,1%
2. Pulizia e comodità degli ambienti: 26,2%
3. Orari di apertura degli uffici: 24,6%
4. Segnaletica per individuare la sede: 18,0%

Rendere la sede più facilmente accessibile (viabilità, parcheggi, trasporti), migliorare le indicazioni per trovarla e ampliare/adequare gli orari sembra essere una priorità per gli utenti.

7. Analisi dei commenti qualitativi (33 commenti)

Dai commenti, per lo più brevi, emergono alcuni temi ricorrenti:

- Feedback molto positivi:
 - “Tutto perfetto”, “ottimo”, “nessun problema”, “bravi e competenti”, “organizzazione ok”, “Top”
 - Diversi riferimenti alla disponibilità e collaborazione, alla competenza del personale.
 - Alcuni messaggi di ringraziamento specifici (“Ringrazio l’ing. ... per disponibilità e competenza”).
- Meno frequenti i commenti negativi:
 - Alcuni giudizi stringati come “no comment” o con punteggi bassi (0, 5) associati a laconici “bencveng” o “ubub” (ipoteticamente errori di digitazione o commenti non sostanziali).
 - Segnalazioni di possibili miglorie come “aggiornare la possibilità di incontri in video conferenza”.

NPS associati ai commenti: oscillano tra valori alti (10, 9) e valori medi/bassi (5, 0), confermando la tendenza già vista nelle valutazioni: la maggior parte è molto soddisfatta, mentre una minoranza è fortemente critica.

8. Conclusioni principali

1. Polarizzazione della soddisfazione

Un aspetto chiave è l'elevata presenza di valutazioni massime (5 o 10) a fronte di un nucleo di valutazioni minime (1 o 0). Circa la metà degli utenti esprime un giudizio molto positivo, mentre un 15-20% (a seconda dell'indicatore) manifesta insoddisfazione.

2. Punti di forza

- Competenza e professionalità del personale: oltre il 60% assegna il punteggio massimo.
- Tempi di risposta e cortesia: numerosi giudizi di eccellenza (circa il 55–58% di voti massimi).
- Autorevolezza delle informazioni: più della metà valuta con il massimo.
- Ciò indica che, quando la relazione con l'Ente funziona, gli utenti sono entusiasti e riconoscono l'impegno e le competenze.

3. Aree di miglioramento

- Accessibilità e facilità di raggiungere la sede, orari di apertura e segnaletica (oltre il 30% di chi propone migliorie).
- Riduzione dei tempi per alcuni utenti che lamentano attese (un 20% circa di voti minimi su tempi di attesa e risposta).
- Comunicazione mirata a ridurre la quota di utenti che percepisce ritardi nel rispetto dei termini di legge (20% risposte negative).

4. Indicazioni emerse dai commenti

- Molti ringraziamenti e complimenti si concentrano sul personale (gentilezza, competenza).
- Alcuni suggerimenti pratici riguardano l'incremento di strumenti di comunicazione (video conferenze, informative più chiare), e l'ottimizzazione di organizzazione e processi.

9. Conclusioni

Dall'analisi dei dati emerge che una quota maggioritaria di utenti esprime un giudizio altamente positivo nei confronti dell'ARPAB (professionalità, tempi di risposta, cortesia).

Al contempo, permane una fascia di utenti non completamente soddisfatti, che indica aree di miglioramento legate a organizzazione, accessibilità, tempestività e chiarezza di procedure.

La raccomandazione è lavorare per colmare il divario tra le due “estremità” della soddisfazione, continuando a valorizzare i punti di forza (personale competente e professionale) e parallelamente intervenendo su aspetti logistici, di comunicazione e di ottimizzazione dei tempi. Questo approccio consentirà di ridurre il numero di utenti con esperienze negative e di rendere più omogeneo il livello di soddisfazione complessivo.

10. Raccomandazioni operative

1. Monitorare e intervenire sulle criticità strutturali
 - Aggiornare e migliorare la segnaletica, verificare orari di apertura più ampi o flessibili, facilitare l'accesso (navette o parcheggi convenzionati, indicazioni stradali chiare).
2. Mantenere e valorizzare i punti di forza
 - Continuare a investire nella formazione e motivazione del personale, visto il ruolo chiave della competenza e professionalità nella soddisfazione dell'utenza.
3. Ridurre la polarizzazione
 - Capire quali tipologie di richieste o pratiche generino le valutazioni minime. Eventualmente introdurre procedure più snelle o canali preferenziali per le pratiche più critiche.
4. Implementare sistemi di feedback continuo
 - Prevedere momenti di ascolto più frequenti (focus group, sondaggi online, ecc.) per cogliere i problemi in tempo reale e intervenire prontamente.
5. Comunicazione e trasparenza
 - Spiegare meglio i tempi e i vincoli di legge, così da allineare le aspettative degli utenti.
 - Fornire riscontri rapidi (anche via e-mail/SMS) sullo stato delle pratiche per ridurre l'incertezza.

ARPAB

Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

Report: Indagine ARPAB terminali - Indagine completa

Date: 01/01/2024 - 31/12/2024

**COME VALUTA LA SUA
ESPERIENZA CON L'ENTE?**

Risposte: 467



Indichi la sua categoria di appartenenza

Risposte: 281



A quale ufficio si è rivolto/a?

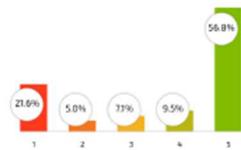
Risposte: 251



Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con il quale è entrato in contatto?
Risposte: 247



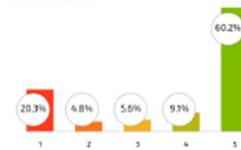
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?
Risposte: 241



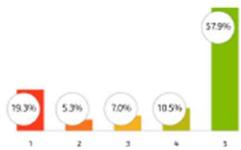
Come valuta i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore?
Risposte: 235



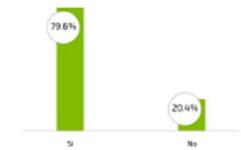
Come valuta la competenza e professionalità del personale dell'ufficio con cui ha avuto contatti?
Risposte: 231



Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?
Risposte: 228



Il servizio richiesto è stato ottemperato nei tempi previsti dalla legge?
Risposte: 221



Come valuta l'autorevolezza delle informazioni e valutazioni prodotte dall'ufficio?
Risposte: 219



Complessivamente come valuta la sua esperienza intercorsa con l'ufficio?
Risposte: 216



Come valuta nel complesso la nostra sede?
Risposte: 212



Laschi un commento per aiutarci a migliorare

33 Commenti

Data	Commenti	Origine	NPS
27/12/2024 07:27	ciao	Scuola / Università, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Metaponto	5
05/12/2024 12:57	tutto perfetto	Impresa, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	10
17/10/2024 09:27	bellllllllllll	Scuola / Università, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Matera	10
09/08/2024 13:14	Ringrazio l'ing. Carioscia per la sua disponibilita e competenza	Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Matera	10
30/07/2024 10:08	aggiore possibilita di incontri in video conferenza	Impresa, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	10
22/07/2024 10:42	Nessun problema	Privato cittadino, Ufficio Patrimonio, Approvvigionamenti e Attività Tecniche, Metaponto	9
19/07/2024 12:03	Piena disponibilita e collaborazione.	Libero professionista, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP), Potenza	10
08/07/2024 10:38	ottimo	Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	10
03/07/2024 10:47	Nessun problema	Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Metaponto	9
21/06/2024 12:35	no comment	Privato cittadino, Direzione Generale, Metaponto	0
20/06/2024 12:21	Tutto ok	Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Metaponto	9

18/06/2024 13:56	professionali ecortesia	Privato cittadino, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP), Potenza	9
22/05/2024 10:38	molto belle	Scuola / Università, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP), Potenza	10
09/05/2024 10:28	bravi!!!!	Impresa, Direzione Generale, Potenza	9
08/05/2024 14:51	Bravi continuate cosi	Privato cittadino, Direzione Generale, Potenza	10
06/05/2024 07:19	professionalita' ed estrema competenza,	Libero professionista, Direzione Generale, Potenza	10
02/05/2024 13:41	Ottima esperienza!!! Lo consiglio vivamente...	Scuola / Università, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP), Potenza	7
12/04/2024 11:04	ottima professionalita	Scuola / Università, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	10
03/04/2024 09:17	ubub	Scuola / Università, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	9
28/03/2024 08:27	bravi e competenti	Privato cittadino, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP), Potenza	10
26/03/2024 13:02	gaaaaaaaazzy	Libero professionista, Ufficio Finanze e Bilancio, Metaponto	5
25/03/2024 12:14	Top	Pubblica amministrazione / Enti, Uffici dell'Area Tecnico	5

28/02/2024 14:15	organizzazione ok	Impresa, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	10
20/02/2024 13:07	Tutto bene nessun problema	Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Metaponto	8
16/02/2024 07:34	bencveng	Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica, Potenza	10
14/02/2024 13:46	Tutto ok	Privato cittadino, Direzione Generale, Metaponto	10

ESITI RANKING UFFICIO

1. Cortesia e Disponibilità del Personale

- L'Ufficio dell'Area Tecnico-Scientifica ottiene la valutazione più alta con un punteggio di 4.2.
- Direzione Generale segue con 3.8, mentre gli altri uffici hanno punteggi inferiori a 3.5.
- Gli uffici con le valutazioni più basse sono Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.8) e Ufficio Finanza e Bilancio (2.7), evidenziando un possibile margine di miglioramento.

2. Chiarezza e Completezza delle Informazioni

- L'Area Tecnico-Scientifica si conferma al primo posto (4.2), seguita dalla Direzione Generale (3.8).
- Le valutazioni più basse sono registrate dagli uffici Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.5) e Finanza e Bilancio (2.3), indicando difficoltà nella comunicazione con gli utenti.

3. Tempi di Attesa

- Il miglior risultato appartiene all'Ufficio dell'Area Tecnico-Scientifica (4.3), con tempi di attesa considerati buoni.
- Gli uffici con punteggi più bassi sono ancora Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.8) e Ufficio Finanza e Bilancio (2.4), suggerendo possibili inefficienze nei processi di gestione delle richieste.

4. Competenza e Professionalità del Personale

- Ancora una volta, l'Area Tecnico-Scientifica si distingue (4.3), seguita dalla Direzione Generale (3.9).
- Gli uffici meno performanti rimangono Ufficio Finanza e Bilancio (2.8) e Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.5), indicando la necessità di interventi formativi per migliorare il servizio.

5. Tempi di Risposta del Servizio

- L'Ufficio dell'Area Tecnico-Scientifica ottiene 4.3, confermandosi il migliore in questo aspetto.
- Gli uffici con punteggi più bassi sono Ufficio Finanza e Bilancio (2.8) e Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.8), suggerendo la necessità di ridurre i tempi di gestione delle pratiche.

6. Autorevolezza delle Informazioni

- Il punteggio più alto è assegnato all'Ufficio dell'Area Tecnico-Scientifica (4.3).
- Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.6) e Ufficio Finanza e Bilancio (2.7) hanno valutazioni più basse, suggerendo la necessità di migliorare la percezione di affidabilità delle informazioni fornite.

7. Valutazione Complessiva della Sede

- L'Ufficio dell'Area Tecnico-Scientifica ottiene il miglior punteggio (4.3), seguito dalla Direzione Generale (4.0).
- Le valutazioni meno favorevoli riguardano l'Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.5) e Ufficio Finanza e Bilancio (2.7), indicando una percezione complessivamente meno positiva di questi settori.

Conclusioni

- Punti di forza: L'Ufficio dell'Area Tecnico-Scientifica si distingue come il più efficiente e apprezzato in tutti i parametri analizzati, seguito dalla Direzione Generale.
- Aree di miglioramento: Ufficio Finanza e Bilancio e Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane.

L'analisi evidenzia un livello di soddisfazione eterogeneo tra gli uffici. Se da un lato alcune strutture dimostrano un'ottima performance, altre necessitano di interventi mirati per garantire un servizio di qualità più uniforme e soddisfacente per gli utenti.

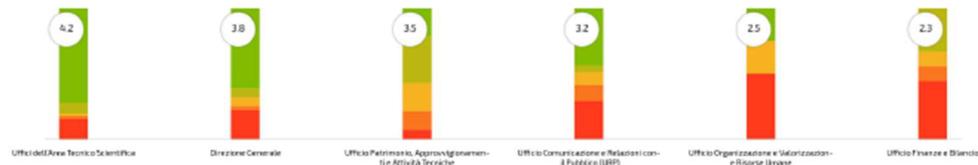
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con il quale è entrato in contatto?

Risposte: 247



Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

Risposte: 291



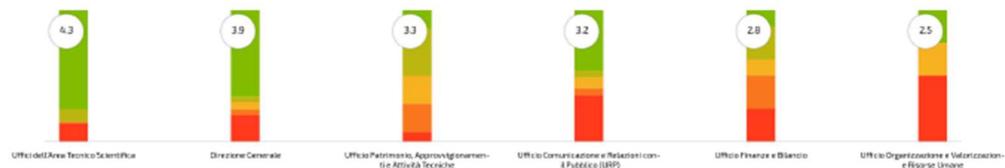
Come valuta i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore?

Risposte: 235



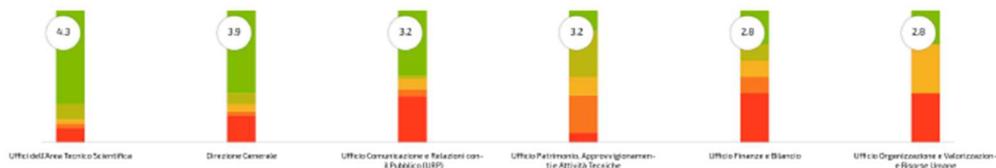
Come valuta la competenza e professionalità del personale dell'ufficio con cui ha avuto contatti?

Risposte: 231



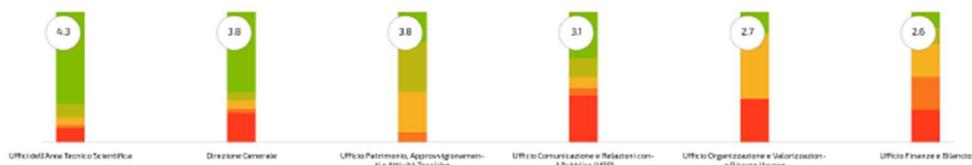
Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?

Risposte: 228



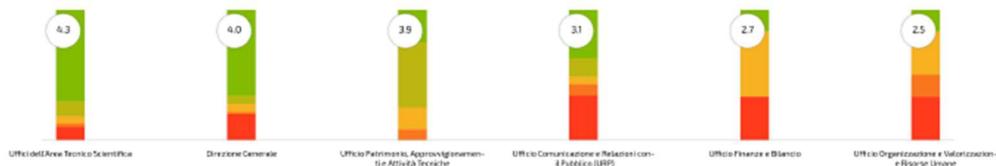
Come valuta l'autorevolezza delle informazioni e valutazioni prodotte dall'ufficio?

Risposte: 219



Come valuta nel complesso la nostra sede?

Risposte: 212



NPS per Ufficio



ESITI INDAGINE TRE SEDI

Di seguito la relazione dettagliata sui risultati di Customer Satisfaction raccolti **(periodo 01/01/2024 – 31/12/2024)**, distinguendo per le tre sedi considerate (Matera, Potenza, Metaponto). I dati fanno riferimento sia alle valutazioni medie delle singole domande, sia al Net Promoter Score (NPS).

1. Sintesi delle risposte per ciascun indicatore

1.1 Cortesia e disponibilità del personale

- Matera: 4,0
- Potenza: 3,7
- Metaponto: 3,5

A Matera si osserva la valutazione più elevata (4,0), mentre Potenza (3,7) e soprattutto Metaponto (3,5) presentano margini di miglioramento.

1.2 Chiarezza e completezza delle informazioni

- Matera: 4,0
- Potenza: 3,7
- Metaponto: 3,5

Le valutazioni seguono lo stesso andamento dell'indicatore precedente. Anche in questo caso Matera si distingue per la maggiore soddisfazione espressa dagli utenti.

1.3 Tempi di attesa per parlare con l'interlocutore corretto

- Matera: 4,1
- Potenza: 3,8
- Metaponto: 3,5

Risulta mediamente un leggero miglioramento a Matera (4,1) e Potenza (3,8). Metaponto (3,5) permane su livelli inferiori.

1.4 Competenza e professionalità del personale

- Matera: 4,1
- Potenza: 3,8
- Metaponto: 3,7

Tutte e tre le sedi ottengono valutazioni discrete, con Matera che si conferma leggermente al di sopra. Metaponto sale a 3,7 (più alto rispetto a cortesia/completezza, segno di un apprezzamento per la competenza del personale).

1.5 Tempi di risposta al servizio richiesto

- Matera: 4,1
- Potenza: 3,8
- Metaponto: 3,5

Il trend si mantiene in linea con i precedenti indicatori. Matera ottiene la valutazione più alta, mentre Metaponto resta il fanalino di coda.

1.6 Autorevolezza delle informazioni e delle valutazioni prodotte

- Matera: 4,1
- Potenza: 3,8
- Metaponto: 3,4

Qui si osserva un calo più sensibile a Metaponto (3,4), che evidenzia quindi la necessità di azioni mirate per rafforzare la percezione dell'autorevolezza delle informazioni fornite.

1.7 Valutazione complessiva della sede

- Matera: 4,2
- Potenza: 3,9
- Metaponto: 3,5

Questo indicatore sintetico rispecchia in gran parte l'andamento delle valutazioni precedenti, confermando l'ottima percezione di Matera, un giudizio positivo su Potenza e un livello più contenuto per Metaponto.

2. Net Promoter Score (NPS) per Ubicazione

- Matera: 31
 - Potenza: 28
 - Metaponto: 7
- Global: 27**

L'NPS misura la probabilità che gli utenti consiglino il servizio/sede ad altri. Una fascia positiva è solitamente considerata quella compresa tra 0 e 30, mentre valori >30 indicano un buon potenziale di "promozione" del servizio.

1. Matera (31): Si posiziona leggermente sopra la soglia 30, con un buon livello di promotori.
2. Potenza (28): Poco sotto Matera, conferma comunque un livello di soddisfazione complessivamente buono.
3. Metaponto (7): Il divario rispetto alle altre sedi è significativo. L'NPS positivo ma molto basso suggerisce una minor quota di "promotori" rispetto alle altre sedi.

3. Analisi dei punti di forza e criticità

3.1 Punti di forza generali

- Matera si distingue su quasi tutti gli indicatori con valutazioni attorno o sopra il 4,0: questo indica un'elevata soddisfazione dei clienti, soprattutto su competenza e professionalità del personale, tempi di attesa e di risposta, e autorevolezza delle informazioni.
- Potenza evidenzia buoni punteggi (3,7–3,9) e un NPS prossimo a 30, segno di un servizio percepito positivamente, anche se con qualche margine di miglioramento per raggiungere i livelli di Matera.

- Gli indicatori sulla professionalità del personale (3,7-4,1) risultano tra i più alti in generale, a dimostrazione del fatto che chi entra in contatto con gli uffici apprezza la competenza degli addetti.

3.2 Principali aree di criticità

- Metaponto registra i valori più bassi in quasi tutti gli indicatori, con picco negativo per autorevolezza delle informazioni (3,4) e valutazione complessiva della sede (3,5), oltre a un NPS particolarmente ridotto (7).
- In generale, c'è una certa variabilità tra le sedi: questo divario suggerisce che una maggiore omogeneità di procedure e standard di servizio potrebbe migliorare la percezione dell'utenza nei centri meno performanti.
- Sebbene i tempi di attesa e di risposta non siano negativi, rappresentano un aspetto sempre sensibile: i valori di Metaponto (3,5) suggeriscono che la tempestività potrebbe essere migliorata ulteriormente.

4. Conclusioni

I dati di Customer Satisfaction mostrano un quadro complessivamente positivo, con Matera e Potenza che si attestano su livelli soddisfacenti o buoni per quasi tutti gli aspetti analizzati. Metaponto richiede invece un'attenzione particolare, dato che i punteggi medi e l'NPS suggeriscono margini di miglioramento soprattutto su autorevolezza delle informazioni, tempi di risposta e valutazione complessiva della sede.

La raccomandazione principale è di adottare azioni concrete per diminuire il divario tra Metaponto e le altre sedi, facendo leva sull'esperienza di Matera e Potenza e su una standardizzazione delle procedure di erogazione e comunicazione. Monitorando con costanza i dati e mettendo in campo misure mirate, è plausibile ottenere un progressivo innalzamento del livello di soddisfazione dell'utenza in tutte le sedi, con ricadute positive sia sull'immagine dell'ente sia sull'efficacia del servizio erogato.

Indagine: ARPAB - Questionario Terminali
Report: Indagine ARPAB terminali - Ranking per Ubicazione

Date: 01/01/2024 - 31/12/2024

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

Risposte: 247



Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

Risposte: 241



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

Risposte: 235



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

Risposte: 231



Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?

Risposte: 228



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

Risposte: 219



Come valuta nel complesso la nostra sede?

Risposte: 212



NPS per Ubicazione

