

ESITI CUSTOMER ANNUALE 2025

INDAGINE GENERALE



PREMESSA

La “Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini” emanata il 24 marzo del 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica, si è inserita nel processo di cambiamento e ammodernamento della Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazioni e cittadini.

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 nell'art. 12 del Decreto Legislativo n. 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 successivo 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 la 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, le Amministrazioni possono individuare il gradimento dei servizi offerti e orientare le politiche pubbliche per ridurre il divario 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 migliorare le proprie prestazioni.

In questa logica l'ARPAB svolge dal 2017 indagini per la misurazione della soddisfazione dei cittadini rispetto alle attività espletate dalle strutture organizzative dell'Agenzia al fine di raccogliere feedback dagli utenti sui punti di forza ma soprattutto sulle debolezze dell'Amministrazione, al fine di suggerire futuri interventi nell'ottica del miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

INDAGINE ANNO 2025

Nel 2025 la soddisfazione dell'utente in ARPAB è stata misurata attraverso i 3 terminali posizionati ciascuno nelle 3 sedi dell'Agenzia (Potenza – sede centrale, Matera e Metaponto) che ha permesso di effettuare un monitoraggio continuo di gradimento degli utenti.

Nel corso dell'anno è stata redatta anche una relazione intermedia sugli esiti del monitoraggio che ha valutato la soddisfazione degli utenti che si sono recati in Agenzia nel periodo gennaio-giugno.

L'indagine annuale effettuata nel periodo 01/01/2025 – 31/12/2025 ha considerato sia gli indicatori quantitativi (valutazioni e frequenze) sia i commenti qualitativi per restituire un quadro il più completo possibile della Customer Satisfaction.

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.

Gli esiti sono riportati in tabelle e istogrammi.

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

ITEM QUESTIONARIO TOTEM

1. VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA CON L'ENTE

La valutazione è stata fatta in base a emoticon di soddisfazione: molto felice, felice, neutrale, insoddisfatto, molto triste.

Valutazione	Percentuale
Molto triste	41,7%
Insoddisfatto	2%
Neutrale	4,9%
Felice	10,7%
Molto felice	40,6%

L'analisi di questa domanda mette in evidenza un quadro polarizzato: da un lato c'è un 41,7% di utenti "molto tristi", dall'altro un 40,6% "molto felici". Sommando "Felice" e "Molto Felice", si arriva a circa il 51,3% di clienti positivi o entusiasti, mentre quasi il 44% manifesta insoddisfazione (41,7% + 2%), evidenziando una significativa criticità avvertita dall'utenza.

È possibile che il forte divario rifletta la diversa natura di pratiche gestite o la variabilità delle attese verso l'ente. In ogni caso, è un segnale che sono necessari degli interventi su processi e comunicazione per ridurre la quota di utenti in forte insoddisfazione.

- **Profilo dei rispondenti**

Categoria di appartenenza	Percentuale
Privato cittadino	27,7%
Pubblica amministrazione / Enti	18,2%
Impresa	20,8%
Scuola / Università	13,2%
Associazioni / Comitati	8.2%
Libero professionista	11.9%

Si nota una prevalenza di privati cittadini, seguiti dalle imprese e pubbliche amministrazioni/enti

- **A quale ufficio si è rivolto/a?**

Ufficio contattato	Frequenza
Direzione Generale	25,9%
Uffici dell'area Tecnico Scientifica	30,4%
Ufficio Finanze e Bilancio	14,8%
Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP)	15,6%
Ufficio Patrimonio, Approvvigionamenti e Attività Tecniche	10,4%

Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane*	3%
---	-----------

Gli Uffici dell'area Tecnico Scientifica e la Direzione Generale rimangono i principali punti di contatto, segno che l'utenza si rivolge soprattutto a questi per avere informazioni e servizi specifici sul tema ambientale o tecnico.

* L'Ufficio è ubicato in altra sede, dove non è presente il totem. Pertanto, il numero di utenti che hanno espresso valutazioni sull'esperienza attraverso il questionario è limitato.

2. VALUTAZIONE 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.

• Cortesia e disponibilità del personale

- Il 52,8% dà il voto massimo (5), mentre le valutazioni 1 e 2 sono rispettivamente al 13,4% e al 4,7%.
- Anche i voti intermedi (3 e 4) raccolgono delle quote ridotte che evidenziano una tendenza verso la valutazione massima (6,3% e 22,8%).

La cortesia e la disponibilità del personale sono giudicate eccellenti, con oltre la metà degli intervistati che assegna il massimo, con una diminuzione del corso dell'anno del giudizio estremamente negativo (punteggio 1), ma il 18,1% degli utenti si dichiara insoddisfatto.

• Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

- Il 54,1% assegna il punteggio 5.
- L' 11,5% assegna 1, mentre il 4,9% assegna 2, il 9,8% assegna 3, il 19,7% assegna 4.

Oltre la metà è pienamente soddisfatta, con un 16,4% di utenti critici (voti 1 e 2).

- **Tempi di attesa prima di parlare con l'interlocutore giusto**

- Il 57,5% assegna voto 5
- Il 15% 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 20 % di voti al minimo (1 e 2).

- **Competenza e professionalità del personale**

- Il 63% assegna 5
- Il 13% assegna 1

Il resto è suddiviso in :1,9% per 2; 7,4% per 3; 14,8% per 4)

È l'indicatore che registra la percentuale più alta di massimo punteggio, superando il 60%.

- **Tempi di risposta del servizio richiesto**

- Il 62,4% assegna 5
- Il 12,9% assegna 1
- Il 14,9% assegna 4
- Il 7,9% assegna 3
- Il 2,0% assegna 2

Anche in questo caso, più della metà di utenti risulta pienamente soddisfatta.

- **Servizio richiesto ottemperato nei tempi previsti dalla legge**

- 84.5% "Sì"
- 15% "No"

Si segnala un importante miglioramento dell'efficienza amministrativa, ma più di un quinto dei rispondenti segnala ritardi oltre i termini di legge.

- **Autorevolezza delle informazioni / valutazioni prodotte**

- Il 60,2% assegna 5
- Il 9,7% assegna 1

Il restante 30,1% delle valutazioni si divide tra i punteggi intermedi (2, 3, 4).

Più della metà degli utenti assegna il punteggio massimo all'autorevolezza dei dati prodotti dall'Ente, di contro ad un 15,1% che assegna un giudizio negativo (1 e 2).

3. PERCEZIONE COMPLESSIVA DELL'UTENTE

Le seguenti domande sono state poste con scala da 0 a 10.

- **Complessivamente come valuta la sua esperienza intercorsa con l'Ufficio?**
 - il 55,6% degli intervistati ha valutato con il punteggio massimo (10) l'esperienza complessiva con l'ufficio
 - il 24,5% ha valutato l'esperienza con un punteggio alto (7-9)
 - si segnalano percentuali basse e costanti su punteggi intermedi (3-6)
 - il 13,3% ha valutato negativamente la sua esperienza (punteggi negativi 0-2)

Anche qui si conferma la tendenza a un'elevata e alta soddisfazione, un significativo dissenso e basse percentuali di utenti sulle valutazioni intermedie.

- **Valutazione complessiva della sede**
scala a 5 punti (1 = minimo, 5 = massimo)
 - Il 68,2% assegna 5
 - Il 9,4% assegna 1
 - Le restanti quote si attestano tra 2,3,4, con tendenziale aumento verso il punteggio più alto

Percentuale rilevante di giudizi massimi (quasi 7 su 10), con l'11,8% degli intervistati molto critico (voto 1 e 2).

4. ASPETTI DA MIGLIORARE

- **Cosa dovremmo migliorare relativamente alla nostra sede?**

Si evidenziano quattro principali suggerimenti:

1. Pulizia e comodità degli ambienti: 30,8%
2. Segnaletica per individuare la sede: 30,8%
3. Orari di apertura degli uffici: 23,1%
4. Facilità nel raggiungere la sede: 15,4%

Gi utenti consigliano di migliorare la pulizia dei locali dell'Ente, rendere la sede più facilmente accessibile (viabilità, parcheggi, trasporti), migliorare le indicazioni per trovarla e ampliare/adequare gli orari di apertura.

5. ANALISI DEI COMMENTI QUALITATIVI E INDICAZIONI EMERSE DAI COMMENTI

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

- **Feedback molto positivi:**

- ✓ “Un contatto professionale di alta qualità”, “ottimo staff”, “Grazie per la disponibilità all'ascolto”, “poche volte mi è capitato di incontrare professionisti così competenti”;
- ✓ Diversi riferimenti alla disponibilità e collaborazione, alla competenza del personale.
- ✓ Alcuni messaggi di ringraziamento specifici (“complimenti all'ing. ..., molto competente e cortese”).

- **Meno frequenti i commenti negativi:**

- ✓ È presente un solo commento, “edrfvgy”, con un punteggio basso, 5, (ipoteticamente errori di digitazione o commenti non sostanziali).
- ✓ Segnalazioni di possibili migliorie come “parcheggi”, che suggerisce una riqualificazione dei servizi di sosta.
- ✓ Dalle indicazioni emergono molti ringraziamenti e complimenti che si concentrano sul personale (gentilezza, competenza, disponibilità).

6. CONCLUSIONI PRINCIPALI

• Polarizzazione della soddisfazione

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

• 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 58% di voti massimi).
- ✓ Autorevolezza delle informazioni: il 60% attribuisce un valore massimo
- ✓ Ciò indica che quando la relazione con l'Ente funziona, gli utenti sono entusiasti e riconoscono l'impegno e le competenze.

• Aree di miglioramento

- ✓ Accessibilità e facilità di raggiungere la sede, orari di apertura e segnaletica (oltre il 30% di chi propone migliorie).
- ✓ Maggior pulizia e comodità dell'ambiente (un buon 30% dell'utenza suggerisce di migliorare questi aspetti)
- ✓ Riduzione dei tempi per alcuni utenti che lamentano attese (un 27% 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).
- ✓ Alcuni suggerimenti pratici riguardano il miglioramento della gestione degli spazi previsti per la sosta dell'utenza.

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, competenza del personale). Al contempo, permane una fascia non trascurabile di utenti fortemente insoddisfatti, che indica aree di miglioramento legate alla tempestività nelle risposte e accessibilità alla sede.

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.

7.RACCOMANDAZIONI OPERATIVE

- **Monitorare e intervenire sulle criticità strutturali**

- ✓ Aggiornare e migliorare la segnaletica, verificare orari di apertura più ampi o flessibili, facilitare l'accesso alla sede (navette o parcheggi convenzionati, indicazioni stradali chiare).

- **Mantenere e valorizzare i punti di forza**

- ✓ Continuare a investire nella formazione e motivazione del personale, per garantire un servizio d'eccellenza e rispondere efficacemente alle aspettative dell'utenza.

- **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.

- **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.

- **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.

GRAFICI E COMMENTI

ARPAB

Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

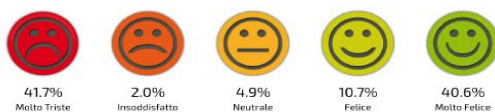
Report: Indagine ARPAB terminali - Indagine completa

RATENOW
rate here, right now

Date: 01/01/2025 - 31/12/2025

COME VALUTA LA SUA
ESPERIENZA CON L'ENTE?

Risposte: 365



Indichi la sua categoria di appartenenza

Risposte: 159



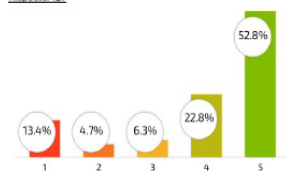
A quale ufficio si è rivolto/a?

Risposte: 135



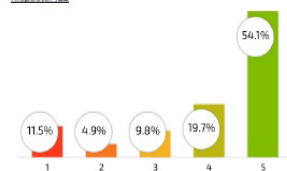
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con il quale è entrato in contatto?

Risposte: 127



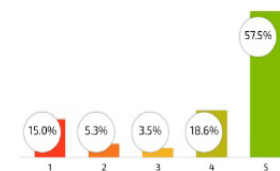
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

Risposte: 122



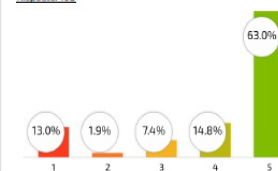
Come valuta i tempi di attesa prima di parlare con il giusto interlocutore?

Risposte: 113



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

Risposte: 108



ARPAB

Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

Report: Indagine ARPAB terminali - Indagine completa

Date: 01/01/2025 - 31/12/2025

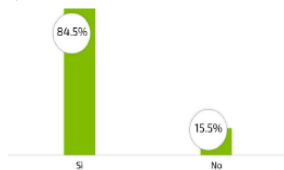
Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?

Risposte: 101



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

Risposte: 97



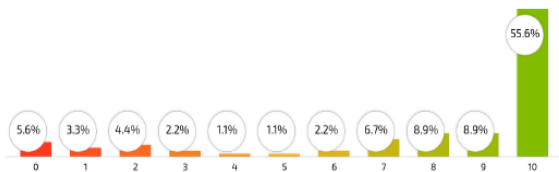
Come valuta l'autorevolezza delle informazioni e valutazioni prodotte dall'ufficio?

Risposte: 91



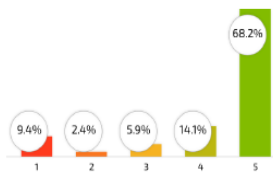
Complessivamente come valuta la sua esperienza intercorsa con l'ufficio?

Risposte: 90



Come valuta nel complesso la nostra sede?

Risposte: 85



ARPAB

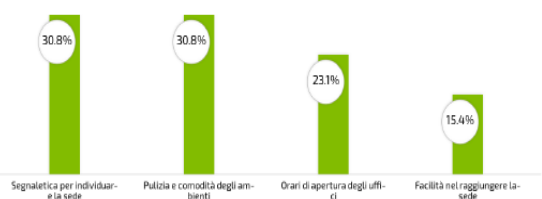
Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

Report: Indagine ARPAB terminali - Indagine completa

Date: 01/01/2025 - 31/12/2025

Cosa dovremmo migliorare relativamente alla nostra sede?

Risposte: 13



Lasci un commento per aiutarci a migliorare

18 Commenti

Data	Commenti	Origine	NPS
05/12/2025 15:50	complimenti all'ing. Carioscia, molto competente e cortese	Matera, Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica	10
02/12/2025 13:05	poche volte mi e' capitato di incontrare professionisti cosi' competenti	Matera, Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica	10
18/11/2025 16:41	certo	Potenza, Scuola / Università, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica	8
06/11/2025 16:03	edrfvgy	Potenza, Pubblica amministrazione / Enti, Ufficio Patrimonio, Approvvigionamenti e Attività Tecniche	5
29/09/2025 12:01	un contatto professionale di alta qualità	Potenza, Libero professionista, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP)	10
08/09/2025 09:29	parcheggi	Potenza, Scuola / Università, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP)	10

ARPAB

Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

Report: Indagine ARPAB terminali - Indagine completa

Date: 01/01/2025 - 31/12/2025

26/08/2025 16:06	bellis.....	Potenza, Pubblica amministrazione / Enti, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico (URP)	10
29/07/2025 09:55	ottimo staff	Metaponto, Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica	10
19/06/2025 15:31	nessuno	Matera, Associazioni / Comitat, Direzione Generale	10
22/05/2025 11:00	i migliori siamo noi becc	Metaponto, Privato cittadino, Direzione Generale	10
21/05/2025 10:46	Grazie per la disponibilità all'ascolto.	Potenza, Impresa, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica	8
18/03/2025 12:04	buono	Metaponto, Privato cittadino, Uffici dell'Area Tecnico Scientifica	9

ESITI RANKING UFFICIO

Di seguito si riportano i dati raccolti della Customer Satisfaction in base all'Ufficio con cui l'utenza è entrata in contatto: Direzione Generale, Uffici dell'area Tecnico Scientifica, Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico, Ufficio Finanze e Bilancio, Ufficio Patrimonio, Approvvigionamenti e Attività Tecniche e Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane. I dati fanno riferimento alle valutazioni medie delle singole domande.

ITEM QUESTIONARIO

1. Cortesia e disponibilità del personale

- Il servizio è percepito positivamente nella sua parte apicale e tecnica (Direzione Generale 4.5, Area Tecnica 4.2, Patrimonio 4.0), ma la qualità del rapporto interpersonale cala significativamente verso l'area amministrativa e di comunicazione, che si fermano a un punteggio di 3.0.
- C'è una chiara divisione tra chi opera sul campo/vertice e chi gestisce i processi interni.

2. Chiarezza e completezza delle informazioni

- La capacità comunicativa è molto efficace per i primi tre uffici (punteggi tra 4.1 e 4.4), ma mostra la prima vera criticità nell'Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.5).
- Questo indica che, pur essendo gentili (3.0), le informazioni fornite da quest'ultimo ufficio risultano confuse o incomplete per l'utente.

3. Tempi di attesa al momento del primo contatto

- Questo è il parametro con la polarizzazione più estrema. Mentre la Direzione (4.4) e il Patrimonio (4.1) sono molto accessibili, l'Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane crolla a 1.0.
- Questo punteggio minimo segnala un disservizio strutturale nella fase di accoglienza o risposta telefonica/fisica per quell'area.

4. Competenza e professionalità

- È l'area in cui l'ente gode della massima fiducia, con la Direzione Generale che tocca il picco massimo di 4.7. Anche gli uffici tecnici e amministrativi mantengono standard alti (4.2 - 3.8).
- Anche l'ufficio meno performante raggiunge comunque la sufficienza (3.0), suggerendo che il problema non è "cosa" sanno fare, ma "come" e "in quanto tempo" lo fanno.

5. Tempi di risposta del servizio richiesto

- La velocità di evasione delle pratiche ricalca l'andamento del primo contatto: eccellente per l'area tecnica e direzionale (4.5 - 4.3), ma problematica per l'Ufficio Organizzazione e Valorizzazione Risorse Umane (2.0) e l'Ufficio Comunicazione e Relazioni con il pubblico (3.3), sicuramente in mancanza di personale preposto a dare informazioni.
- L'efficienza operativa sembra concentrata nel "core business" tecnico dell'ente.

6. Autorevolezza delle informazioni e valutazioni

- L'affidabilità percepita dei dati prodotti è molto alta e costante per i primi quattro uffici del ranking (tutti tra 4.0 e 4.5).
- Il calo si avverte solo verso la Comunicazione (3.3) e l'Organizzazione e Valorizzazione delle Risorse Umane (3.0), indicando che l'utenza attribuisce un valore istituzionale molto più forte ai documenti tecnici e gestionali rispetto a quelli comunicativi.

7. Valutazione Complessiva della Sede

- L'accoglienza e l'ambiente sono percepiti come ottimi dalla Direzione Generale (4.6) e dagli Uffici dell'Area Tecnico Scientifica (4.4). La valutazione si mantiene su buoni livelli per l'area Finanze (4.1) e Patrimonio (4.0).
- Emerge una criticità profonda per l'Ufficio Organizzazione e Valorizzazione delle Risorse Umane, che registra un punteggio di 1.5, indicando un forte disagio o inadeguatezza dell'ambiente percepito in quel settore specifico.

Conclusioni

- La Direzione Generale si distingue come il più efficiente e apprezzato in tutti i parametri analizzati, seguito per la maggior parte dei parametri dagli Uffici dell'Area Tecnico-Scientifica.
- L'analisi evidenzia l'ottima performance di determinate aree dell'Ente, di contro ad altre che necessitano di interventi mirati per garantire un servizio di qualità più uniforme e soddisfacente per gli utenti.

ARPAB

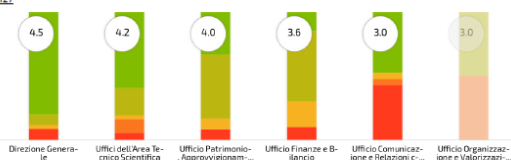
Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

Report: Indagine ARPAB terminali - Ranking per Ufficio

Date: 01/01/2025 - 31/12/2025

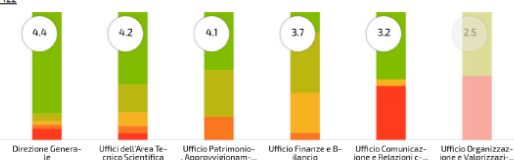
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con il quale è entrato in Media contatto?

Risposte: 127



Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

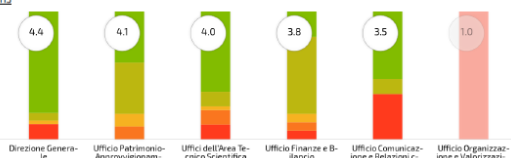
Risposte: 122



Media

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

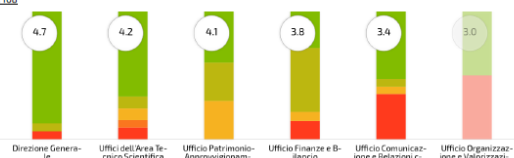
Risposte: 113



Media

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

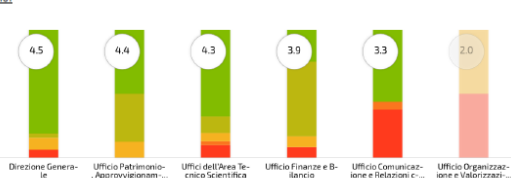
Risposte: 108



Media

Come valuta i tempi di risposta del servizio richiesto?

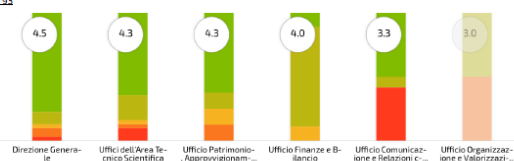
Risposte: 101



Media

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

Risposte: 93



Media

ESITI INDAGINE TRE SEDI

Di seguito la relazione dettagliata sui risultati di Customer Satisfaction raccolti, distinguendo per le tre sedi considerate (Matera, Potenza, Metaponto). I dati fanno riferimento sia alle valutazioni medie delle singole domande.

ITEM QUESTIONARIO

1. Cortesia e disponibilità del personale

- **Matera:** 4.1
- **Potenza:** 4.0
- **Metaponto:** 3.9

A Matera e Potenza si osservano valutazioni alte (rispettivamente 4.1 e 4.0), mentre Metaponto (3,9) presenta margini di miglioramento.

2. Chiarezza e completezza delle informazioni

- **Matera:** 4.1
- **Potenza:** 4.0
- **Metaponto:** 3.9

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

3. Tempi di attesa per parlare con l'interlocutore corretto

- **Matera:** 3.8
- **Potenza:** 4.1
- **Metaponto:** 3.7

Risulta mediamente un leggero miglioramento a Potenza (4.1), mentre Matera (3,8) e Metaponto (3,7) si pongono su livelli inferiori.

4. Competenza e professionalità del personale

- **Matera:** 3.8
- **Potenza:** 4.3

- Metaponto: 3.9

La soddisfazione dell'utenza riguardo alla professionalità del personale si attesta su livelli medio-alti, con Potenza nel ruolo di capofila (4.3) e ampi margini di crescita per le altre sedi, attualmente poco al di sotto della soglia del 4.0.

5. Tempi di risposta al servizio richiesto

- Matera: 3.9
- Potenza: 4.2
- Metaponto: 3.8

La tendenza si mantiene in linea con i precedenti indicatori. Potenza ottiene la valutazione più alta, mentre Metaponto resta il fanalino di coda.

6. Autorevolezza delle informazioni e delle valutazioni prodotte

- Matera: 4.1
- Potenza: 4.3
- Metaponto: 3.9

Le valutazioni confermano l'andamento generale già delineato dai precedenti indicatori.

7. Valutazione complessiva della sede

- Matera: 4.5
- Potenza: 4.3
- Metaponto: 3.9

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

• Punti di forza generali

- ✓ La cortesia e la disponibilità del personale sono i pilastri del servizio, con punteggi stabilmente alti (media sopra il 4.0), specialmente a Matera e Potenza.
- ✓ La percezione della qualità tecnica e dell'autorevolezza delle informazioni è molto solida (picco di 4.3 a Potenza), garantendo credibilità all'ente.

- ✓ Il 44% indica una forte propensione dell'utenza a raccomandare il servizio, segno di un legame fiduciario consolidato.
- ✓ La sede si distingue come centro di eccellenza per le prestazioni tecniche, la competenza e la rapidità operativa.
- ✓ La valutazione globale delle sedi (fino a 4.5) supera spesso la media dei singoli indicatori tecnici, suggerendo che l'esperienza finale dell'utente sia superiore alla somma delle singole parti.

• Principali aree di criticità

- ✓ La gestione dei tempi di attesa rappresenta l'area di maggiore criticità in tutte le sedi (punteggi tra 3.7 e 4.1), segnale di un punto critico nella fase di primo contatto.
- ✓ Esiste un divario sistematico tra le sedi; Metaponto rimane costantemente al di sotto degli standard di Matera e Potenza, faticando a raggiungere la soglia del 4.0.
- ✓ In alcune sedi (come Matera), la percezione della gentilezza del personale è superiore a quella della preparazione tecnica, indicando la necessità di bilanciare meglio soft skills e hard skills.
- ✓ La sede di Metaponto agisce da "fanalino di coda" su tutti gli indicatori di processo (tempi di risposta e attesa), influenzando negativamente la media globale.

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 suggeriscono margini di miglioramento soprattutto su autorevolezza delle informazioni, tempi di risposta e valutazione complessiva della sede.

La raccomandazione principale è di migliorare la gestione dei tempi di attesa in tutte le tre sedi e 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.

ARPAB

Indagine: ARPAB - Questionario Terminali

Report: Indagine ARPAB terminali - Ranking per Ubicazione



Date: 01/01/2025 - 31/12/2025

