

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana
**ASSESSORATO DELL'ENERGIA
E DEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITA'**

**DIPARTIMENTO ENERGIA
Area 1 Affari Generali
URP**

Relazione annuale di rilevazione della qualità percepita dagli utenti

Questa relazione annuale si inserisce tra le iniziative che il Dipartimento dell'Energia ha dal 2010 avviato, per mezzo dell'Urp, per cercare di avvicinarsi ai cittadini/utenti con l'intento di migliorare la reciproca conoscenza.

Finora il report dell'indagine di *customer satisfaction* è stato prodotto con cadenza annuale, ed effettuato solo tramite somministrazione di questionario; tuttavia, pur fornendo ancora spunti interessanti, già dal 2012 questo metodo di rilevazione appariva inadeguato a fornire un quadro esaustivo delle reali necessità dell'utenza, suggerendo la necessità di affiancargli altri strumenti.

Per comprendere *quali* strumenti ci si è avvalsi di un Piano di comunicazione appositamente prodotto alla fine del 2012 (visionabile sul sito dipartimentale nella pagina dell'Urp), specificamente mirato sull'instaurazione di un dialogo attivo con gli utenti e i pubblici di riferimento.

Tale Piano ha individuato strategie certamente influenzate da considerazioni di carattere economico (sono stati considerati solo obiettivi e interventi che non richiedessero spese di alcun tipo), ma proprio per ciò realizzabili e comunque utili se non altro ad aumentare la fiducia dei cittadini nei nostri confronti.

Dalle strategie individuate sono scaturite le attività di seguito elencate, che sono :

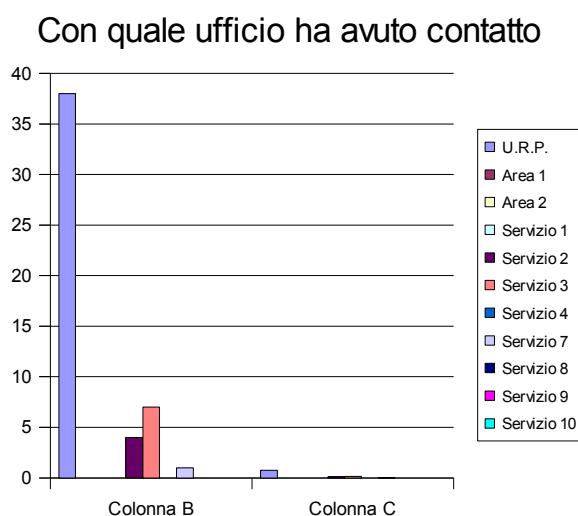
1. Aumento del livello di consapevolezza dei cittadini sui propri diritti
2. Avviare una comunicazione con l'utenza attraverso social network
3. Incrementare le pubblicazioni sul sito dipartimentale
4. Creare una rete intranet interna
5. Incrementare i servizi all'utenza su Internet
6. Potenziare i servizi dell'URP
7. Istituire un servizio reclami
8. Potenziare l'interazione con il webmaster del portale della Regione

Alcune iniziative ispirate a questo piano, dunque, da quest'anno contribuiscono ad aumentare il livello di rilevazione della risposta degli utenti ai nostri servizi.

Reclami: è stato inserito nel sito dell'URP un modulo per inoltrare eventuali reclami e le modalità per farlo. Nel 2013 non è emersa alcuna segnalazione.

Contatore: è stato inserito un contatore per monitorare i visitatori unici del sito dipartimentale e le pagine visitate. Dalla data di attivazione (maggio) del servizio al 31 dicembre i visitatori sono stati 48.723 per un totale di 81.857 pagine visitate. Il dato è stato in costante aumento mensile con un picco tra settembre e ottobre. Tale picco è attribuibile comunque alle molte novità intervenute nel corso del 2013 a modificare il quadro normativo di riferimento in materia di certificazione energetica (D.L.63/2013 e D.P.R. 75/2013) e fonti di energia rinnovabile (D.A. 215 del 12/06/2013) Circa la metà dei nostri visitatori pervengono al nostro sito tramite la pagina pti.regione.sicilia.it mentre è in aumento la percentuale di coloro che vengono indirizzati a noi da motori di ricerca (quasi il 46% di luglio contro il 28% di giugno).

Questionario: sulla base delle rilevazioni precedenti e sfruttando le conoscenze acquisite come URP sulle modalità di erogazione del servizio, sul comportamento dell'utente e sui flussi di utenza, il questionario di rilevazione è stato rivisitato al fine di focalizzare il report sul rapporto degli utenti con i vari servizi da essi contattati e soprattutto con l'Urp che filtra questo rapporto.

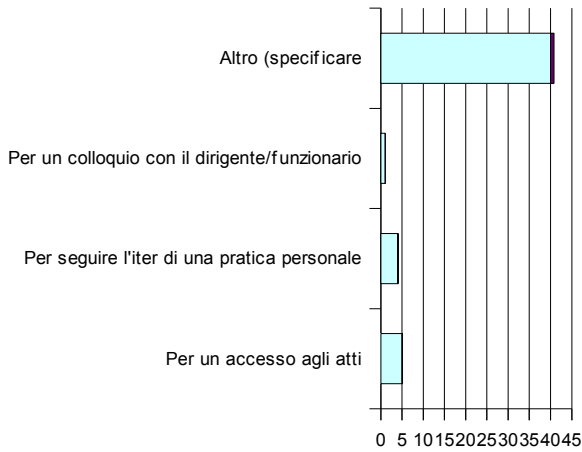


Il 90% degli utenti è venuto in contatto con il Dipartimento tramite l'Urp. I Servizi che hanno avuto un significativo rapporto con l'utenza sono stati il Servizio 3 (4%) e il Servizio 2 (6%).

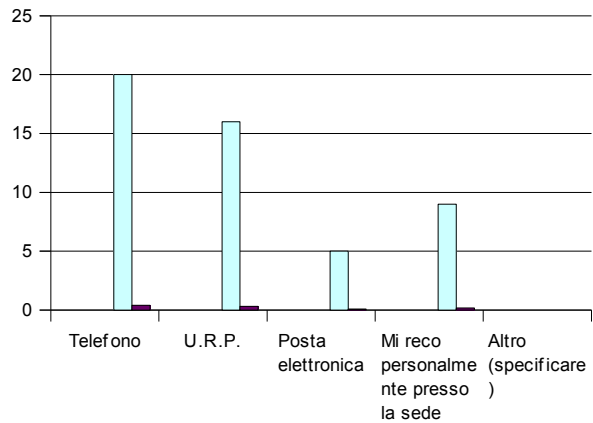
Solo il 10% dei visitatori tuttavia dichiara di averci contattato per un accesso agli atti. L'80% degli intervistati è inserito nella voce "altro", dove per altro si intendono tutti i procedimenti relativi alla certificazione energetica.

II

Motivo del contatto

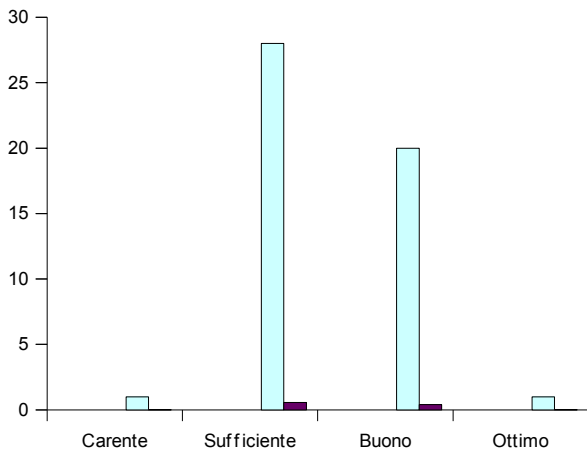


Modalità di contatto



telefono rimane la modalità di contatto preferita, anche in considerazione che l'Urp viene contattato principalmente in questo modo. Irrilevante la percentuale di contatti per informazioni via email.

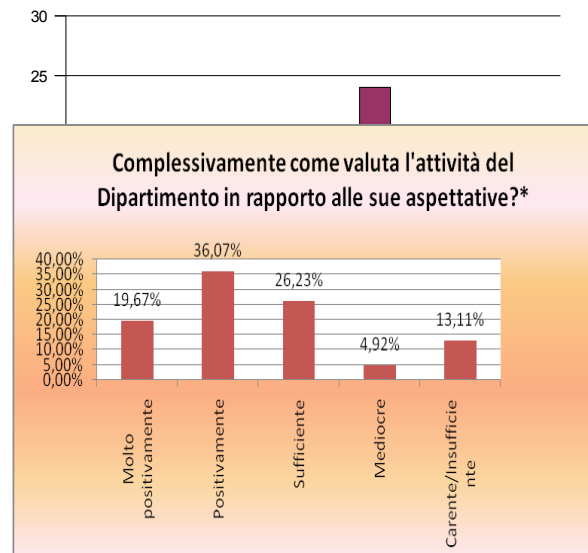
Valutazione del sito Internet



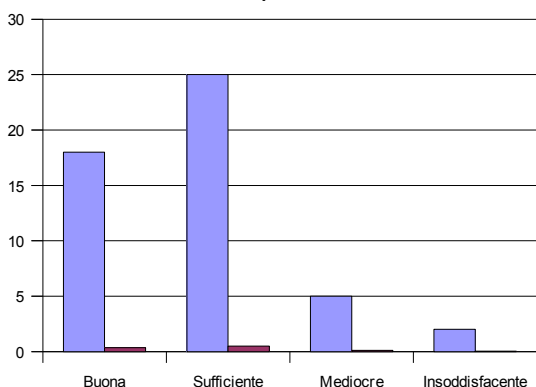
Il nuovo questionario comprende anche una domanda tesa a rilevare la valutazione del sito internet, per testare le modifiche apportate nell'ultimo anno. Come si vede nella figura a sinistra la stragrande maggioranza degli utenti esprime un giudizio tra sufficiente (56%) e buono (40%).

La percentuale di insoddisfatti sui tempi di attesa è piuttosto bassa. Anche qui la maggioranza degli intervistati si pronuncia esprimendo valutazioni medio/alte (48% sufficiente, 22% buono). Della quota restante solo il 10% esprime un giudizio decisamente negativo.

Giudizio sui tempi di attesa

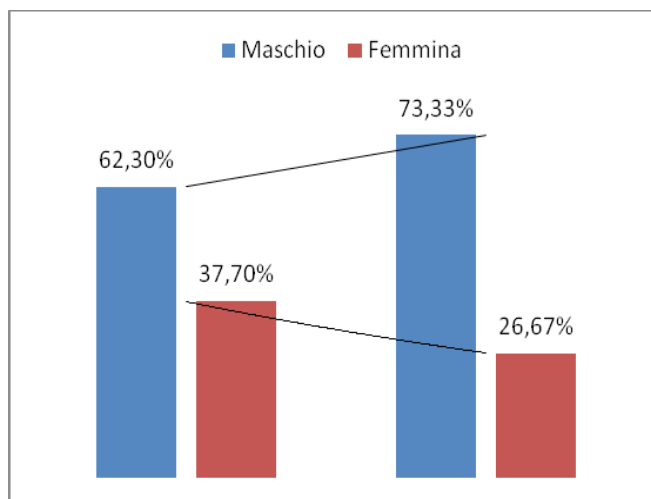
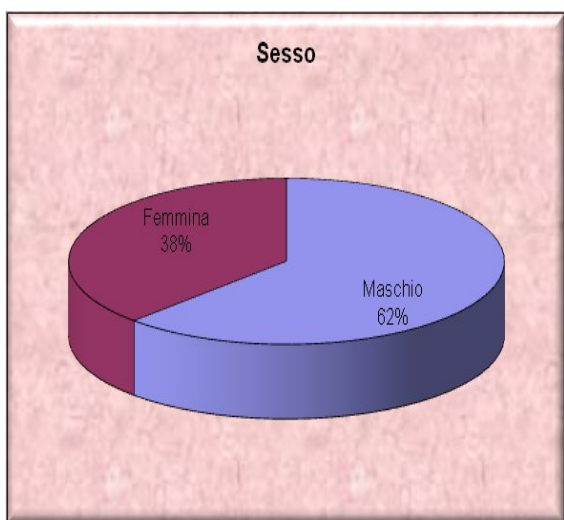


Valutazione complessiva dell'attività



Rispetto alla situazione del 2012 diminuiscono di circa 4 punti percentuali gli intervistati che si dichiarano poco o per nulla soddisfatti dell'attività complessiva del Dipartimento (18% nel 2012 contro 14% nel primo semestre 2013)

Nulla da aggiungere circa la composizione del pubblico che si rivolge al Dipartimento dell'Energia rispetto all'anno precedente: gli obblighi subentrati in materia di certificazione energetica definiscono i nostri utenti tipo come



professionisti che si rivolgono a noi essenzialmente per presentare certificazioni energetiche, o avere delucidazioni sulle novità normative in materia. Tuttavia nella seconda metà del 2013, questa tipologia di utenza è andata via via diminuendo in funzione della sopravvenuta imessa a regime del portale dedicato ai certificatori.

L'utente tipo comunque è in possesso di laurea (ingegneri architetto, geologo etc...) o di licenza media superiore. E' nel pieno della propria attività lavorativa e proviene in larga parte dalla Sicilia.