

# Indagine su attese e soddisfazione degli utenti

Anno 2019

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

Ottobre 2019

Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna

“Indagine su attese e soddisfazione degli utenti - Anno 2019”

Responsabili della ricerca:

Adriano Libero (Responsabile Servizio Pianificazione e Controllo direzionale – D.G.)

Michele Banzi (Servizio Pianificazione e Controllo direzionale – D.G.)

Bologna, 31 ottobre 2019

<b>arpae</b> EMILIA-ROMAGNA	<b>INDAGINE SU ATTESE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</b> Anno 2019	<b>Rev. 0</b> del 31/10/2019
--------------------------------	---	---------------------------------

# Indagine su attese e soddisfazione degli utenti

## Anno 2019

<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
R.UO.S.P.R.U./M. Banzi firmato digitalmente	R.S.P.C.D./A. Libero firmato digitalmente	D.G./G. Bortone firmato digitalmente

## **INDICE**

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUZIONE ALLA RICERCA</b>	<b>4</b>
Obiettivi	4
Periodo di rilevazione	5
Metodologia	5
Campione	10
<b>RISULTATI DELLA RICERCA</b>	<b>12</b>
Giudizio sul trend delle attese e della soddisfazione	13
<b>PROPOSTE E SCENARI FUTURI</b>	<b>27</b>

## PREMESSA

Il report del 2019 conferma l'impianto della ricerca dello scorso anno che, in modo innovativo, poneva un'ulteriore momento di attenzione sui bisogni, le richieste e le attese degli utenti, oltre che, ovviamente, sulla valutazione della qualità percepita dei servizi di Arpae.

L'indagine segue il percorso che l'Agenzia si è data nel proprio sistema di gestione per la qualità (SGQ), è quindi una rilevazione annuale "intermedia" basata su un panel di utenti autoselezionati nel corso dell'indagine principale (triennale) condotta nel 2017 e confermati nell'indagine del 2018. Il focus è quindi sul cambiamento (variazione) della qualità dei servizi erogati dall'Agenzia così come percepito dagli utenti. La novità accennata è l'introduzione nel questionario di rilevazione di una sezione dedicata alle attese, perché se è importante conoscere la valutazione della qualità percepita non è da meno sapere se ciò che Arpae fa, e come lo fa, rispetti o meno i bisogni, le richieste e le attese ("*requirements*") degli utenti.

Il concetto di "*requirements*" viene letto come conseguenza ed integrazione del concetto di "bisogni" ("*needs*"). I "*requirements*" sono "Particular characteristics and specifications of a good or service as determined by a customer"<sup>1</sup>, quindi le caratteristiche di prodotto o le specifiche di servizio che un cliente, nel caso di Arpae un utente, cerca al fine di soddisfare un proprio bisogno. Il bisogno<sup>2</sup> ("*need*"); è la motivazione, il "perché", l'utente richiede un prodotto o un servizio che deve essere strutturato, definito, organizzato, secondo certe specifiche, i "*requirements*" per l'appunto.

Anche per un Ente pubblico il cui operato è definito rigidamente dalla normativa, l'ascolto dei bisogni e delle attese dei propri utenti è importante per adeguare la propria operatività a quegli aspetti che, seppur nel solco dei dettami normativi, maggiormente si avvicinano alle attese dei cittadini, delle imprese, della società civile nel suo complesso.

Per valutare i "*requirements*", nell'indagine è stata quindi inserita una sezione che, in analogia metodologica con quella relativa alla rilevazione della variazione della soddisfazione, affronta la variazione delle attese rispetto a quelle rilevate nell'indagine massiva condotta a seguito dell'istituzione di Arpae (1/1/2016) nell'estate 2016 (l'indagine è pubblicata sul sito di Arpae).

---

<sup>1</sup> <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-requirements.html>

<sup>2</sup> Secondo il "International Institute of Business Analysis" (IIBA) i "*requirements*" sono "A usable representation of a need" mentre i bisogni ("*needs*") sono "Problems or opportunities to be addressed"

# INTRODUZIONE ALLA RICERCA

## Obiettivi

“La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un’ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.” (*dal sito del Dipartimento della Funzione Pubblica*)<sup>3</sup>. Al concetto di strategicità della conoscenza nata dalla misura della qualità percepita, Arpae aggiunge la necessità di conoscere le attese verso i servizi erogati, ma soprattutto verso l’Agenzia come profilo di attività verso l’utenza nella sua complessità ed integrità.

L’obiettivo che ha guidato anche questa nuova ricerca è stato quello di migliorare la conoscenza ed il dialogo con la società civile, in particolare per quei settori che non hanno altri luoghi istituzionalizzati per esprimere la propria voce. Ovviamente non sono obiettivi di tipo commerciale propri del mondo *profit*, ma il contributo ad un pieno esercizio del diritto di cittadinanza che si concretizza nella possibilità di “far sentire la propria voce” (*VOC - voice of the customer*) anche nell’orientamento strategico delle attività della Pubblica Amministrazione.

Gli elementi di conoscenza ottenibili dalle indagini di Customer Requirements (CR) sono riconducibili, nello specifico degli esiti della ricerca, alla predisposizione di un profilo “tipo” dell’Agenzia così come definito dalle attese degli utenti. L’indagine di CR permette quindi la comprensione dei bisogni e delle aspettative degli utenti, cioè la definizione dei requisiti e delle caratteristiche ritenute soddisfacenti in relazione ai bisogni espressi.

Le indagini di customer satisfaction (CS) raccolgono invece le valutazioni della qualità percepita dagli utenti per capire i punti di forza e le criticità riscontrabili nel servizio erogato. Gli utenti diventano (sono) un aiuto alla direzione dell’ente per orientare l’operato in modo sinergico con le altre istanze di programmazione.

Le scelte manageriali che si adottano, siano esse di tipo strategico piuttosto che operativo, recepiscono le attese, le valutazioni e quindi le richieste, dell’utente unitamente agli input dall’esterno legati alla normativa, all’evoluzione tecnologica, ma anche riferibili all’organizzazione stessa quali competenze del personale, valutazioni tecnico/scientifiche, risorse disponibili. Le ricerche di CR e di CS sono quindi uno degli input che agiscono sul set di offerta di prodotti e/o servizi, inteso non solo come tipologia, ma anche come standard qualitativi (tempi e modalità di erogazione, affidabilità, precisione, ecc....).

---

3

<http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/indagini-e-di-customer-satisfaction/>

## Periodo di rilevazione

La rilevazione è avvenuta esclusivamente in modalità on-line con invio il giorno 11 settembre 2019 ad un panel di 115 clienti, auto selezionato durante l'indagine triennale del 2017 e riconfermato dagli stessi utenti nel 2018, di una e-mail in cui veniva richiesta la compilazione del questionario di rilevazione (tramite applicativo residente sui server di Arpae). Il termine del periodo di rilevazione è stato l'11 ottobre 2019.

Nel corso della rilevazione sono stati effettuati due recall per ringraziare i partecipanti e ricordare la possibilità di partecipazione.

## Metodologia

Per le indagini di CS condotte in Arpae si fa riferimento alla norma la UNI ISO 10001:2019 ("Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per i codici di condotta delle organizzazioni") e UNI ISO 10004:2019 ("Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione"). Sulle basi di tali norme è definito un sistema di indicatori atto a misurare il processo di rilevazione e restituzione delle indagini di CS.

Tra le categorie di indicatori utilizzati in questa ricerca si segnalano:

- Indicatori costruiti sintetici, complessivi o parziali:
  - Sintetici, complessivi: quando riguardano tutti i fattori della soddisfazione considerati (tutte le variabili osservate),
  - Parziali: quando riferiti solo a parti dei fattori (front-office, rilascio autorizzazioni e concessioni ambientali, espressione di pareri tecnici, attività analitica, monitoraggio ambientale, gestione delle segnalazioni ambientali, .....);
- Indicatori analitici: riguardano un solo fattore della soddisfazione (una singola variabile osservata).

Le indagini di CR-CS curate da Arpae prevedono l'alternanza su base triennale di una rilevazione sul valore assoluto della qualità percepita dai clienti seguita da due rilevazioni annuali sul trend di miglioramento o peggioramento. La metodologia è descritta in apposita procedura P91201/ER del Sistema di Gestione per la Qualità di Arpae per la parte di Customer Requirements è stata introdotta sperimentalmente con l'indagine annuale 2018. Tra le due tipologie di rilevazione vi è in sintesi la seguente differenziazione: la triennale prevede di contattare tutti i clienti dell'Agenzia di cui si dispone un indirizzo e-mail, e comunque sufficiente per la rappresentatività del campione, a cui si può aggiungere un campione di opinion leader oggetto di specifica intervista in presenza; la rilevazione annuale è invece limitata ad un panel di clienti che si è auto-selezionato esprimendo la propria disponibilità ad essere contattato in occasione dell'indagine triennale. Ulteriori

precisazioni sulla metodologia adottata possono essere rilevate nei documenti presenti nel sito di Arpae dedicato alle indagini di customer satisfaction.

In continuità con scelte consolidate, i contatti con i partecipanti al panel sono stati gestiti unicamente mediante supporto web-based, pertanto è stato fornito loro il link al questionario, da compilarsi esclusivamente on-line; non è stata quindi né inviata né ricevuta modulistica stampabile. A supporto della compilazione sia per gli aspetti informatici sia per la comprensione dei quesiti, nel periodo della ricerca Il Servizio Pianificazione e Controllo direzionale ha garantito un help desk telefonico e via email.

Il questionario, struttura e modello, è generato mediante un sw proprietario in licenza d'uso ad Arpae e residente sui server dell'Agenzia, ove vengono archiviati anche i singoli questionari compilati nel rispetto della privacy e della sicurezza informatica.

In tabella 1 sono riportati gli andamenti della partecipazione alle indagini di CR-CS degli ultimi quattro anni. Come si può leggere nella riga "tipo ricerca", si sono avute tre tipologie di indagine, due indagini annuali, un'indagine triennale ed una di sola CR.

L'indagine di CR condotta nell'estate 2016 è stata un evento specifico che seguiva l'istituzione di Arpae, avvenuta il 01 gennaio di quell'anno. Si ritenne di non chiedere agli utenti la valutazione dei servizi erogati negli anni precedenti in quanto avrebbero fatto riferimento ad Enti non più esistenti come entità autonome, si consultarono quindi gli utenti di Arpae su quali fossero le attese verso il nuovo soggetto. Le modalità di contatto sono state sempre via email ed i soggetti contattati sono stati tutti quelli disponibili nei data base dell'Agenzia. La struttura del questionario era, a differenza di tutte le altre ricerche, basata esclusivamente sui requirements, attraverso l'adozione di una tecnica di rilevazione simile al differenziale semantico dove in opposizione vi erano due diverse caratteristiche o modalità di approccio organizzativo/strategico ad una determinato tema di presidio della tutela ambientale.

L'indagine triennale del 2017 è stata la prima indagine di CS di Arpae, condotta sulla totalità degli utenti di cui si disponeva un indirizzo email per il contatto, integrando i servizi già valutati nel passato con quelli nuovi propri di Arpae, in particolare il rilascio di autorizzazioni ambientali e concessioni demaniali.

Le indagini del 2018 e 2019, entrambe c.d. "annuali", completano il triennio di rilevazione chiudendo il primo ciclo di indagini centrate su Arpae. Rispetto al passato, cioè fino al 2015, oltre alle differenze nei servizi investigati che sono stati aggiornati alle funzioni trasferite dalla L.R. 13/2015 ed all'inserimento della rilevazione sui bisogni, è stata allineata l'elaborazione e l'analisi dei risultati all'organizzazione di Arpae in vigore dal 01 gennaio 2019 (in applicazione della L.R. 25/2017) che rimodula il sistema di governance territoriale di Arpae.

Tab.1 - Questionari ricevuti su inviati

		2019	2018	2017	2016
Tipo ricerca		Indag. annuale	Indag. annuale	Indag. triennale	Indagine CR
<b>Invii</b>	N°	115	254	8.165	5.100
<b>Ritorni</b>	Perc %	60,0%	57,5%	13,9%	14,7%
	Val ass.	69	146	1.132	750

L'indagine è stata definita sia negli aspetti metodologici sia nella strutturazione del questionario dal Servizio Pianificazione e Controllo direzionale. In particolare l'U.O. Strumenti di pianificazione e Rapporto con l'utenza ha condotto la fase field provvedendo alla gestione della somministrazione dei questionari ai clienti componenti il "panel di monitoraggio" originato dalla disponibilità espressa dai singoli utenti con la rilevazione triennale 2017 e riconfermata nel 2018. Anche l'analisi statistica dei dati su base regionale e di area, nonché la stesura del report della ricerca sono state realizzate dalla medesima U.O.

Il taglio regionale della rilevazione annuale, così come definito nella procedura del Sistema di Gestione per la Qualità di Arpae (SGQ), è conseguenza della numerosità e distribuzione dei partecipanti al "panel di monitoraggio", non statisticamente sufficienti per scendere al dettaglio provinciale; dettaglio che con l'organizzazione vigente dell'Agenzia è meno rilevante rispetto al passato. Sperimentalmente, ed in coerenza con l'attuale organizzazione di Arpae, visto l'incremento delle informazioni raccolte rispetto alle prime esperienze, è stata simulata una disaggregazione del dato regionale in quattro Aree territoriali: Area Ovest comprendente le province di Piacenza, Parma e Reggio-Emilia; Area Centro che fa riferimento alle province di Modena e Ferrara; Area Città Metropolitana di Bologna; Area Est che comprende le rimanenti province romagnole di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini.

Il questionario utilizzato si basava sulle medesime sezioni tematiche di quello impiegato per la rilevazione triennale, ma con accorpamento dei singoli *driver* in tre ambiti:

- Servizio,
- Tecnica,
- Relazione.

Gli ambiti contengono riferimenti a driver differenti in funzione del servizio indagato al quale possono essere associati tutti o solo alcuni dei tre ambiti in funzioni della tipologia del servizio stesso (vedi dettaglio in tab. 2).

Tab.2 Dettaglio degli item riferiti agli ambiti di rilevazione in relazione al servizio

Servizio	Ambito	Driver
----------	--------	--------

<b>Front-office, accoglienza</b>	Servizio	accesso, accoglienza, assistenza, attenzione alle esigenze, qualità e chiarezza delle informazioni
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
<b>Rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali</b>	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dell'atto, tempi di erogazione, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
<b>Espressione di pareri tecnici</b>	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza del parere, tempi di erogazione, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
<b>Controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)</b>	Servizio	programmazione e comunicazione delle ispezioni
	Tecnica	conoscenza del ciclo produttivo, comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo, tempestività di trasmissione del rapporto, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
<b>Attività di monitoraggio ambientale</b>	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali
<b>Attività di monitoraggio aria</b>	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali
<b>Servizi di laboratorio</b>	Servizio	accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni
	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dei certificati, tempi di attesa, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
<b>Segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali</b>	Servizio	informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente /emergenza segnalata
	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza delle risposte fornite, tempestività dell'intervento
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale

Il servizio relativo all'attività di comunicazione ed informazione ambientale è stato investigato con domande specifiche data la sua peculiarità rispetto agli altri servizi (rif. tab. 3).

Tab. 3 Dettaglio dei driver relativi al servizio "comunicazione, informazione ambientale"

Servizio	Driver
----------	--------

<b>Attività di comunicazione ed informazione ambientale</b>	Portale internet di Arpae
	Rivista di Arpae 'EcoScienza' e altre pubblicazioni dell'Agenzia
	La comunicazione, l'informazione e l'educazione ambientale di Arpae nel suo complesso

Riassumendo, le sezioni del questionario utilizzate coprivano i servizi considerati come rappresentativi del complesso delle attività dell'Agenzia:

- front-office, accoglienza
- rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali
- espressione di pareri tecnici
- controllo impianti in aia (piani di monitoraggio e controllo)
- attività di monitoraggio ambientale
- attività di monitoraggio aria
- servizi di laboratorio
- segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali
- attività di comunicazione ed informazione ambientale

La tabella 4 dà evidenza della distribuzione delle risposte per singola sezione del questionario.

Tab. 4 Distribuzione risposte per sezione del questionario	perc.
Sezione I - Il profilo dell'Agenzia	23%
Sezione H - Attività di comunicazione ed informazione ambientale	22%
Sezione A - Front office, accoglienza	17%
Sezione B - Rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali	11%
Sezione D - Controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)	7%
Sezione C - Espressione di pareri tecnici	6%
Sezione E.bis - Attività di monitoraggio aria	4%
Sezione F - Servizi di laboratorio	4%
Sezione E - Attività di monitoraggio ambientale	4%
Sezione G - Segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali	3%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Al gruppo di quesiti sulla CS è seguito il set di domande relative alla CR raggruppate sotto il titolo di "Profilo dell'Agenzia". La tabella 5 riporta i quesiti relativi alla CR, per i quali, analogamente alla CS, si chiedeva un giudizio di miglioramento/peggioramento rispetto alle "attese" evidenziate nell'indagine dell'estate 2016.

Tab. 5 Domande relative alla CR

Customer Requirements	Domande driver: <i>L'agenzia ...</i>
<b>Il profilo dell'Agenzia</b>	è riferimento tecnico per il dialogo con cittadini, imprese ed istituzioni per il miglioramento delle performance ambientali
	è un riferimento autorevole per la definizione ed individuazione di azioni ed attività di tutela ambientale
	agisce in modo unitario con omogeneità di azione con una forte presenza territoriale
	contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale
	diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività

In chiusura del questionario, oltre alla richiesta di un *giudizio overall* (generale sull'Agenzia), è stata posta una domanda di tipo "aperto" in cui si dava la possibilità di inserire ulteriori valutazioni e commenti fuori dal vincolo di domande strutturate.

Relativamente alla percezione della qualità, i giudizi sui *driver* sono stati espressi secondo una scala tipo Likert che ha mantenuto, in analogia con la rilevazione triennale, 7 step il cui valore è compreso tra -3 e +3, dove -3 rappresenta il valore del massimo peggioramento, 0 evidenzia uno stato di invarianza, +3 indica invece il massimo miglioramento. La scelta di tale scala si è basata sulla buona semplicità di utilizzo unitamente ad una discreta precisione.

Sulla base di questa scala, dalla ripartizione per gruppi omogenei si ottengono i seguenti raggruppamenti:

- da -3 a -1 peggioramento
- 0 stabilità
- da +1 a +3 miglioramento

Anche il *giudizio overall* sull'Agenzia è stato misurato attraverso una scala -3/+3 con significato associato sempre di peggioramento/miglioramento della soddisfazione dei servizi erogati e di gradimento dell'agire dell'Ente.

## Campione

Nell'indagine annuale i soggetti intervistati sono un "panel di monitoraggio" auto-selezionato nel corso della precedente indagine triennale (dove la domanda era: "È interessato a ricevere annualmente il questionario per il Monitoraggio della soddisfazione del cliente esterno", a cui seguiva la richiesta di indirizzo e-mail per i successivi contatti). Ne consegue che la dimensione della popolazione a cui ci si riferisce con l'indagine annuale è frutto di due variabili:

a) la numerosità del campione individuato per la ricerca triennale;

b) la sensibilità e l'interesse dei clienti/utenti a partecipare all'annuale azione di "monitoraggio".

Il primo punto viene gestito mediante lo sviluppo progressivo negli anni della disponibilità di contatto dei clienti attraverso l'ottimizzazione dei data-base in cui vengono raccolti i dati degli utenti dell'Agenzia.

Il secondo punto non è gestibile direttamente dal team di ricerca, ma è condizionato dalla percezione che l'utente ha sul fatto che la propria partecipazione influisca effettivamente sul miglioramento dell'organizzazione.

Nell'indagine 2018 e conseguentemente nell'indagine del 2019, a fronte dell'importante aumento del campione contattato nella ricerca triennale del 2017, si è rilevata una riduzione nel valore assoluto del "panel" e quindi ancora di più nel valore percentuale delle autocandidature al panel. Rispetto ai disponibili, i partecipanti effettivi sono risultati percentualmente rilevanti ma in calo rispetto all'indagine annuale del 2015. Si ripropone con maggiore urgenza la necessità di comprendere se il modello di coinvolgimento tramite ricerche on-line debba essere ulteriormente integrato con altre metodologie o comunque in alcuni aspetti modificato/migliorato.

In tabella 6 è riportata la distribuzione dei rispondenti in funzione del settore di attività della propria azienda o ente, sono esclusi dalla rappresentazione coloro che hanno partecipato alla ricerca come utenti che hanno avuto accesso ai servizi dell'Agenzia a titolo privato, quindi non in funzione del ruolo lavorativo svolto. La distribuzione è coerente con la tipologia di clienti dell'Agenzia considerati come numero di soggetti e non come volume di produzione destinata; unica distorsione è la sottorappresentazione della Pubblica Amministrazione con la quale Arpae trattiene invece rapporti che generano importanti volumi di scambio.

<i>Tab. 6 Settore di attività</i>	perc.
Industria	47,4%
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	21,1%
Utilities/Servizi pubblici	8,8%
Artigianato	7,0%
Agricoltura	5,3%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti,...)	5,3%
non dichiarato	3,5%
Pubblica Amministrazione	1,8%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

Le realtà produttive sono rappresentate per fattori dimensionali (numero dipendenti) in

termini abbastanza omogenei. (rif. tab. 7).

<i>Tab. 7 Dimensione Azienda/Ente</i>	perc.
da 1 a 9 addetti (microimprese)	15,8%
da 10 a 49 addetti (piccole imprese)	22,8%
da 50 a 249 addetti (medie imprese)	22,8%
da 250 addetti (grandi imprese)	21,1%
non dichiarato	17,5%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

Il numero di ritorni dei clienti della categoria “enti o aziende” – tab. 8 - risulta distribuito sul territorio in coerenza con la numerosità degli invii.

<i>Tab. 8 Sede di lavoro dei rispondenti</i>	perc.
Area ovest (PC; PR; RE)	17,5%
Area centro (MO; FE)	17,5%
Area Metropolitana (BO)	24,6%
Area est (RA; FC; RN)	31,6%
Fuori Regione	3,5%
Non dichiarato	5,3%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

## RISULTATI DELLA RICERCA

Nel report della ricerca annuale condotta nel 2015 veniva analizzata la contenuta partecipazione all'indagine come perdita di fiducia “nel poter contare”, le considerazioni fatte allora possono essere riproposte oggi.

“Probabilmente è il concetto di partecipazione, ma soprattutto di “potere contare” che oggi palesa difficoltà. C'è una sfiducia crescente, i tradizionali sistemi partecipativi fanno fatica ad assolvere il proprio compito, mentre non ve ne sono di alternativi altrettanto compiuti nella loro capacità di rappresentanza; in questo quadro di cambiamento, la difficoltà ad orientarsi potrebbe avere influito anche sulla volontà di partecipare all'indagine, che non è quindi fuga verso un disinteresse, ma forse la percezione di non potere incidere sul governo della materia, soprattutto se di gestione pubblica.”

Probabilmente, per i nostri fini ed il nostro contesto, le ricerche quantitative massive fino ad oggi considerate sufficienti per descrivere un fenomeno scontano una certa “limitatezza” rispetto alle maggiori necessità di elementi conoscitivi, l'indagine campionaria richiede l'integrazione con interventi e strumenti di ricerca mirati a specifiche categorie, con una forte customizzazione delle metodologie di ricerca, ma soprattutto di affinamento

delle modalità di partecipazione.

Non da ultimo, l'utente che partecipa alle ricerche deve vedere come la sua partecipazione si traduce in azione. Nel caso specifico, nel Programma triennale delle attività di Arpae 2019-2021, così come nel precedente, è possibile leggere che ogni macro capitolo si apre con una sintesi delle risposte alle indagini. Tale estratto su attese e valutazioni degli utenti ha altresì guidato la presentazione e la messa a punto dei contenuti dei singoli capitoli, ovvero dei diversi ambiti operativi dell'Agenzia.

## **Giudizio sul trend delle attese e della soddisfazione**

I dati rilevati vengono presentati nei capitoli seguenti come aggregato complessivo di tutte le risposte; per l'indagine di CR vengono fatte distinzioni tra tipologia di utenti, mentre per le indagini di CS il risultato è splittato per tipologia di servizio erogato.

Per le indagini di CS oltre al valor medio e alla distribuzione dei giudizi sulla scala Likert a sette step (-3, 0, +3), è stata calcolata la deviazione standard dei giudizi forniti quale indicatore di omogeneità o variabilità delle risposte che fornisce indizi sul livello di eterogeneità delle percezioni di qualità degli utenti.

### **Customer requirements**

Il profilo atteso dell'Agenzia da parte degli utenti è stato definito con l'indagine di CR condotta nel 2016 ed in sintesi può essere così definito:

*“Gli utenti di Arpae chiedono un’Agenzia con una visione regionale, ma che non trascuri i legami con il territorio che hanno caratterizzato gli enti che ora la compongono. Una guida forte ed unitaria all’interno dell’Agenzia capace di portare a sintesi le molteplici istanze che giungono dal territorio, ma che sia parimenti verso l’esterno un riferimento non solo tecnico capace di interpretare le richieste della società e di sviluppare un dialogo collaborativo con gli stakeholder per il miglioramento delle performance ambientali. Arpae deve essere inserita con autorevolezza e leadership in un contesto di soggetti pubblici e privati, singoli ed associati, con cui definire modalità e strumenti della tutela ambientale, diffondendo i saperi acquisiti con la propria attività a tutti gli stakeholder anche attraverso l’impiego di nuovi linguaggi e strumenti. In ultimo, al nuovo soggetto viene chiesto con forza un’azione di semplificazione del sistema autorizzatorio anche come contributo ad una maggiore efficienza del sistema produttivo e pubblico.”*

Gli elementi del profilo sono stati sintetizzati in cinque affermazioni (Arpae è ...) alle quali i partecipanti all'attuale indagine dovevano indicare se l'Agenzia stava operando per realizzare o meno il profilo organizzativo ed operativo richiesto.

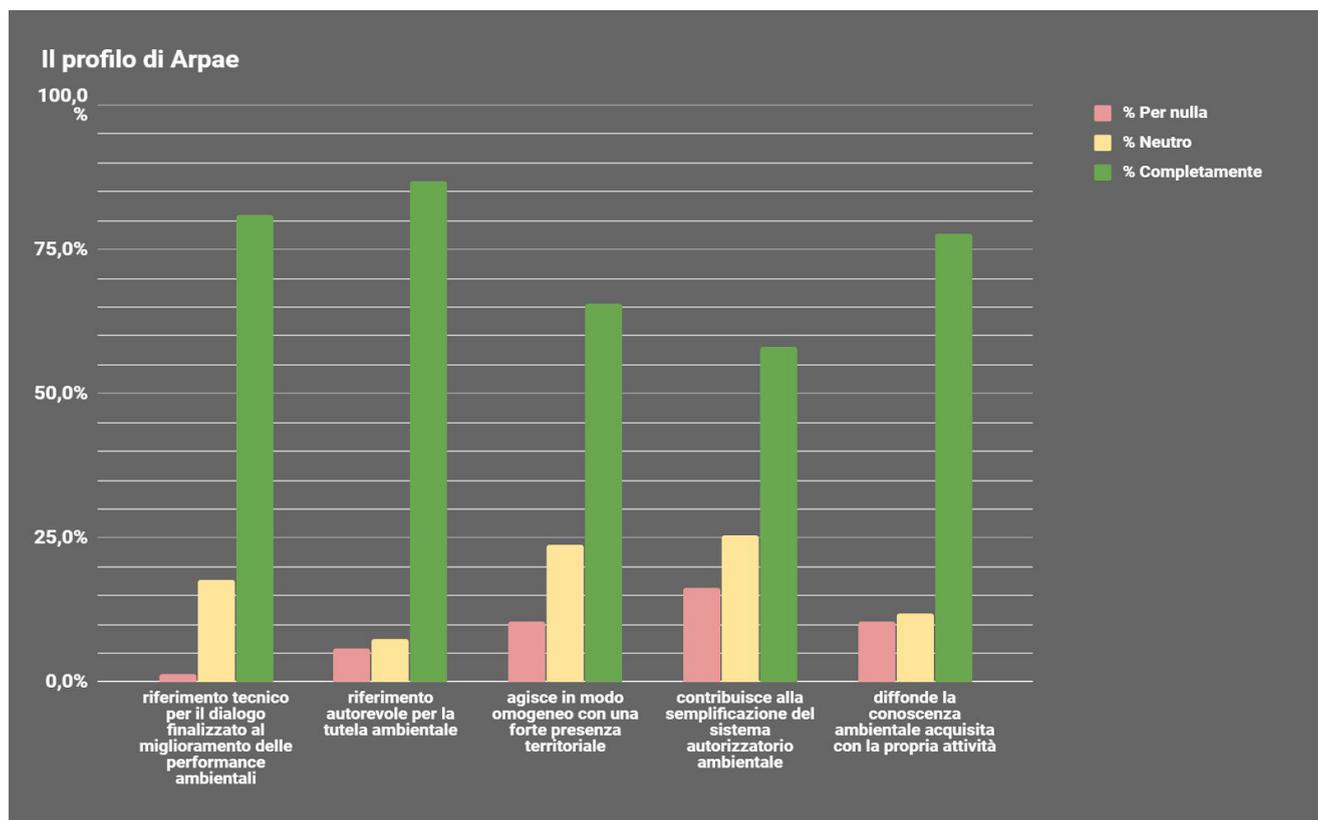
Le domande poste erano:

- 1) Arpae è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento delle performance ambientali;
- 2) Arpae è riferimento autorevole per la tutela ambientale;
- 3) Arpae agisce in modo omogeneo con una forte presenza territoriale;
- 4) Arpae contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale;
- 5) Arpae diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività.

Nel grafico 1 è rappresentata la distribuzione delle risposte alle suddette cinque domande. L'analisi è condotta a livello regionale. In generale tutti i caratteri hanno ricevuto valutazioni positive, segnalando un apprezzamento su operato e posizionamento dell'Agenzia.

Le caratteristiche di Arpae che riscontrano la maggiore adesione degli utenti sono relative all'*autorevolezza* ed alla *capacità di essere riferimento tecnico per il miglioramento delle performance ambientali*, mentre il *contributo di Arpae alla semplificazione* e l'*omogeneità operativa* si confermano i fronti per i quali è richiesta una maggior domanda di investimento. La caratteristica che riceve una minore adesione è il contributo effettivo di Arpae al processo di semplificazione del sistema autorizzatorio. Il dato ottenuto è sostanzialmente sovrapponibile con a quello dell'indagine condotta nel 2018.

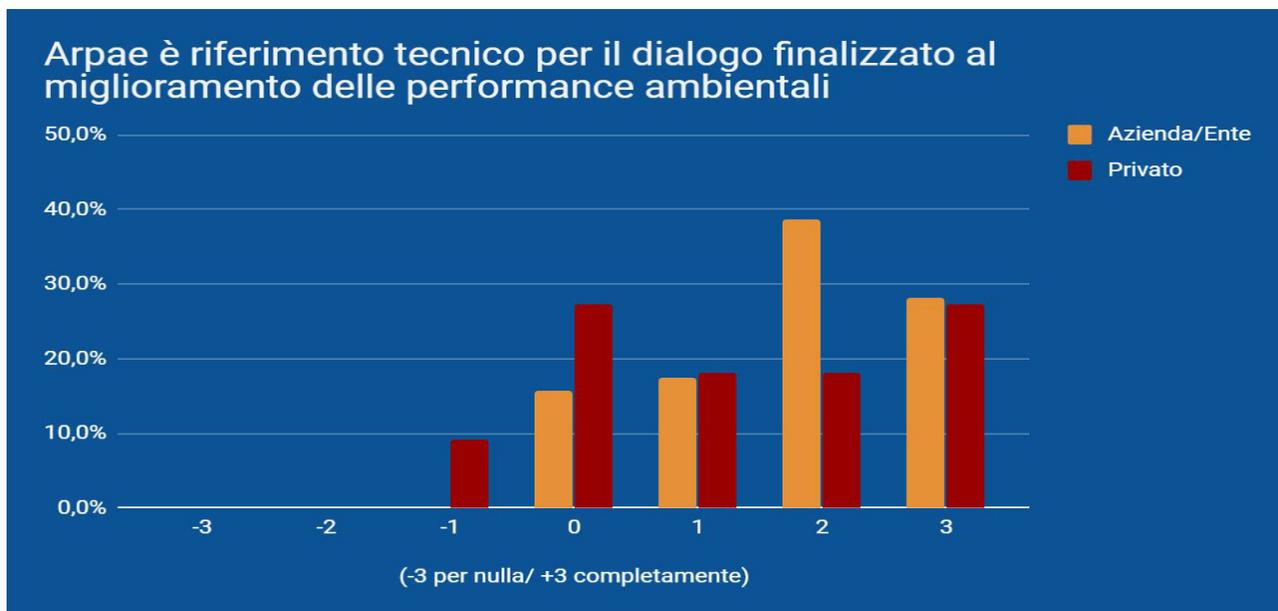
Graf. 1



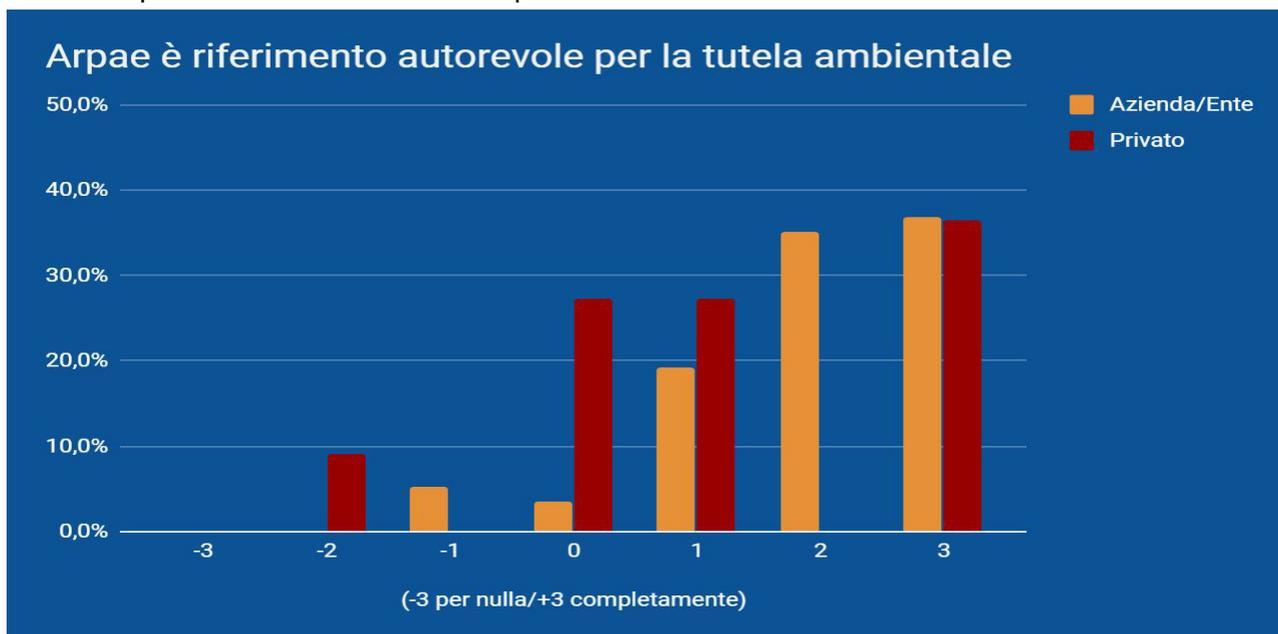
I grafici dal 2 al 6 rappresentano la differente distribuzione dei giudizi tra i rispondenti a titolo personale (c.d. Privati) ed i rispondenti per conto di un'azienda o ente. Ogni grafico si riferisce ad una domanda.

La distribuzione delle risposte di "azienda/ente" e dei rispondenti "privati" per le diverse caratteristiche indagate mostrano un andamento irregolare, esito in parte influenzato anche dal ridotto numero di partecipanti. In generale, la valutazione espressa dai "privati" è maggiormente critica.

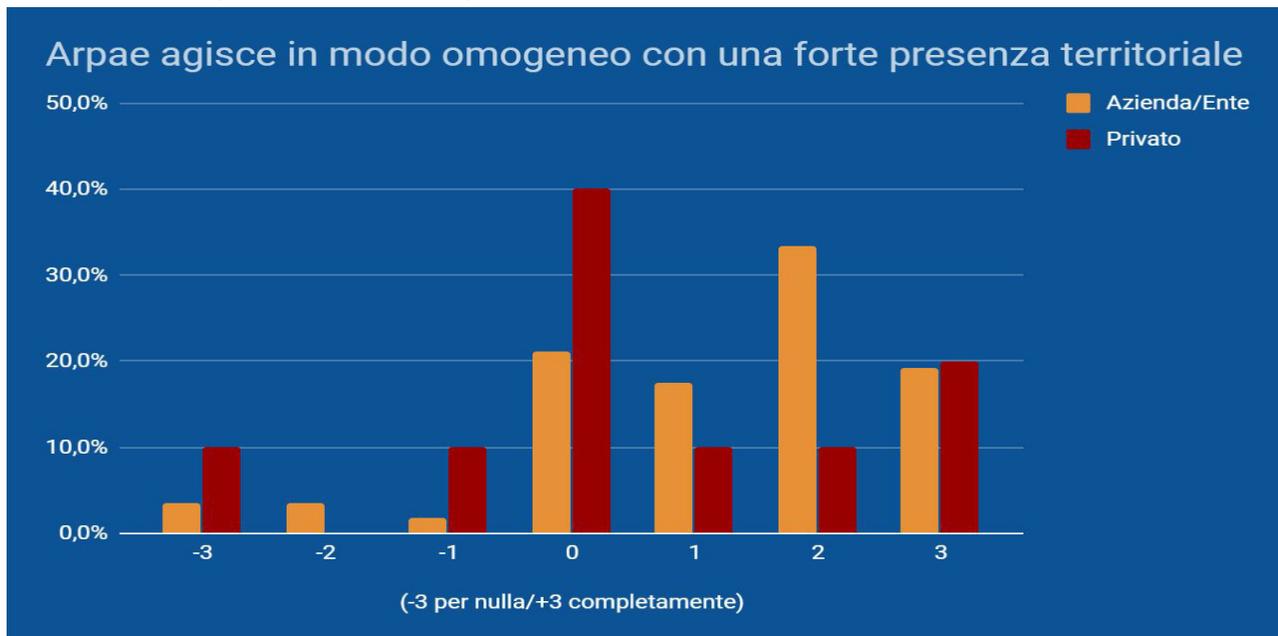
Graf. 2 “Arpae è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento delle performance ambientali”



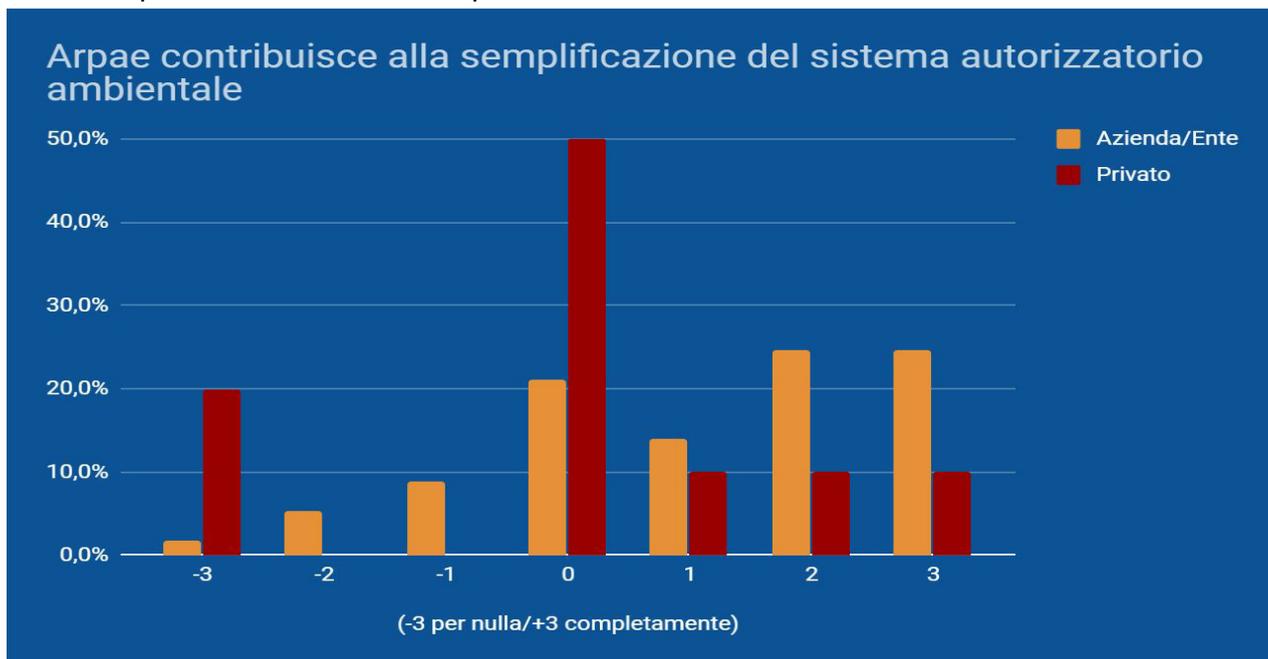
Graf. 3 “Arpae è riferimento autorevole per la tutela ambientale”



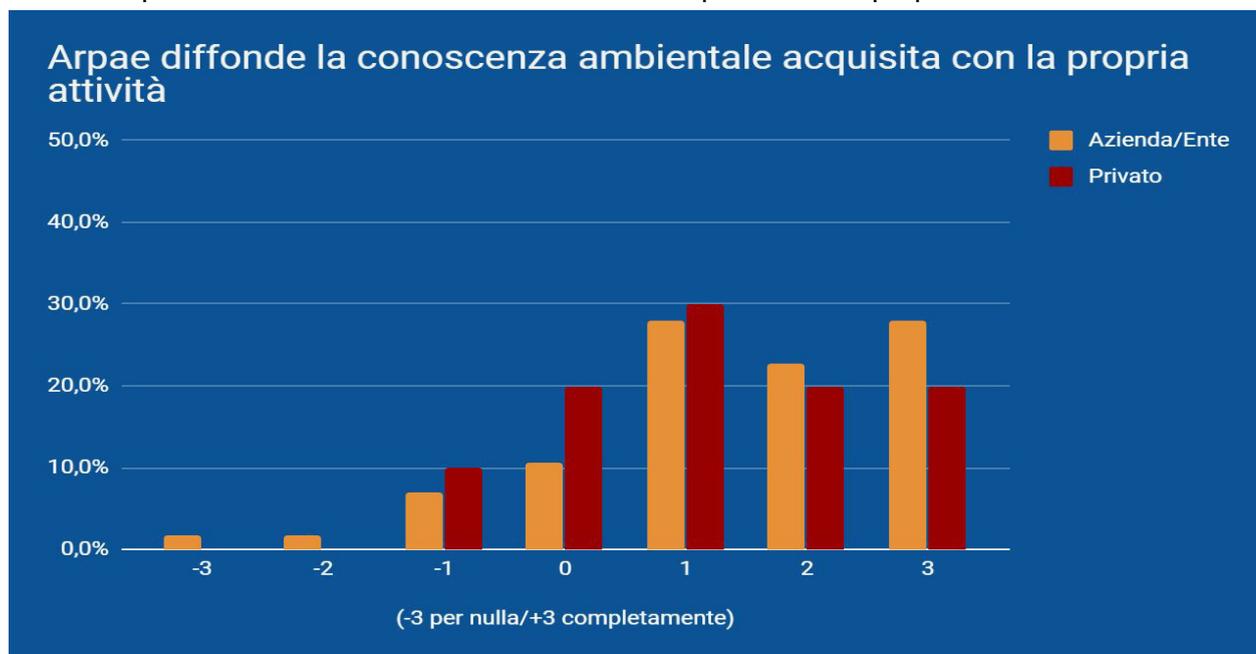
Graf. 4 “ArpaE agisce in modo omogeneo con una forte presenza territoriale”



Graf. 5 “ArpaE contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale”



Graf. 6 “Arpae diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività”



### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: front-office, accoglienza

Le attività connesse all'accoglienza degli utenti tramite front-office o altre modalità di accesso alle strutture dell'Agenzia, non sono più considerate come attributi di servizi, ma esse stesse un servizio. La scelta nasce dall'assunzione di importanza per il punto di contatto tra l'Agenzia e gli utenti, cioè per il luogo o il contesto in cui avviene l'incontro e la relazione tra istituzione e utenti.

Le valutazioni sono fortemente orientate verso un giudizio di miglioramento per entrambi i driver “servizio” e “relazione”.

Tab. 9 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di front-office, accoglienza

Front office, accoglienza	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (accesso, accoglienza, assistenza, attenzione alle esigenze, qualità e chiarezza delle informazioni)	2,0%	21,6%	76,5%	1,6	1,3
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	2,0%	17,6%	80,4%	1,9	1,2

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali

Il rilascio delle autorizzazioni e concessioni ambientali è un servizio che caratterizza Arpae e non si trova in nessuna altra Agenzia ambientale italiana. L'attività *inhouse* è conseguenza della L.R. 13/2015 che ha assegnato alcune competenze precedentemente delegate dalla Regione alla Province più alcune specifiche in materia di energia e del demanio idrico (acque e suoli).

Arpa, divenuta conseguentemente Arpae, ha ereditato le funzioni ed il personale che nelle Province presidiava il servizio di autorizzazione ambientale. La Regione ha anche trasferito ad Arpae le funzioni di rilascio delle concessioni demaniali.

Le valutazioni dell'utenza sono prevalentemente di miglioramento, in particolare per il driver "relazione"; valutazioni di peggioramento assumono un valore di attenzione (ancorché contenuto al disotto del 12%) per il driver "tecnica".

Tab. 10 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo al rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali

<b>Rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali</b>	<b>% Peggioramento (-3, -2, -1)</b>	<b>% Stabilità (0)</b>	<b>% Miglioramento (+1, +2, +3)</b>	<b>MEDIA (-3/+3)</b>	<b>Dev. Std.</b>
B.1 Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dell'atto, tempi di erogazione, costi)	11,8%	20,6%	67,6%	1,3	1,6
B.2 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	5,9%	17,6%	76,5%	1,8	1,3

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: espressione di pareri tecnici

La valutazione è fortemente positiva, è l'item che ottiene le massime valutazioni di miglioramento pur in presenza di una deviazione standard molto alta (indice di variabilità di risposte). I pochi rispondenti hanno rilevato un cambiamento, in positivo o in negativo, rispetto all'anno scorso, ma nessuno a dato giudizi di stabilità.

Gli utenti che hanno fruito di questo servizio sono coloro che hanno richiesto autorizzazioni per ambiti (es. rumore) la cui normativa assegna ad Arpae la competenza tecnica di valutazione e non il diretto rilascio dell'autorizzazione.

Tab. 11 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'espressione di pareri tecnici

Espressione di pareri tecnici	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza del parere, tempi di erogazione, costi)	20,0%	0,0%	80,0%	1,6	2,0
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	10,0%	0,0%	90,0%	2,0	1,7

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)

L'attività di controllo programmato delle aziende in AIA avviene tramite la definizione e l'esecuzione di un piano di monitoraggio che coinvolge sia l'Ente controllore (Arpae) sia il soggetto controllato (impresa).

Un elemento di criticità specifico può essere relativo al sistema di programmazione e comunicazione delle ispezioni che deve garantire la partecipazione attiva dell'impresa, ma al contempo la cristallizzazione di una situazione di impatto ambientale come da normale attività produttiva. Anche per il citato aspetto le valutazioni vanno verso il miglioramento.

Tab. 12 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo al controllo impianti in AIA

Controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (programmazione e comunicazione delle ispezioni)	4,5%	13,6%	81,8%	1,6	1,3
Tecnica (conoscenza del ciclo produttivo, comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo, tempestività di trasmissione del rapporto, costi)	4,5%	13,6%	81,8%	1,5	1,1
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	4,5%	18,2%	77,3%	1,6	1,4

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: monitoraggio delle matrici ambientali (esclusa qualità dell'aria)

Dell'attività sono stati valutati i soli aspetti tecnici. Il giudizio è positivo, rispetto agli altri servizi si segnala un'elevata presenza della caratteristica di invarianza della qualità (0 - stabilità) rispetto alla precedente rilevazione.

Tab. 13 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di monitoraggio ambientale

Attività di monitoraggio ambientale	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali)	0,0%	36,4%	63,6%	1,5	1,4

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: monitoraggio della qualità dell'aria

La sezione ad hoc per il Monitoraggio della qualità dell'aria è stata separata dal resto dei monitoraggi ambientali in quanto il processo di gestione e produzione delle informazioni di tale rete è certificato ISO 9001.

Le valutazioni, nel complesso molto positive, non rilevano a differenza di quanto avvenuto nel 2018 giudizi afferenti all'area di peggioramento.

Tab. 14 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di monitoraggio dell'aria

Attività di monitoraggio aria	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali)	0,0%	15,4%	84,6%	1,8	1,2

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: Servizi di laboratorio (attività analitica)

Per questo ambito il numero dei questionari compilati è limitato (il 4% del totale). Le valutazioni, seppur decisamente positive devono intendersi solo come tendenziali.

Da approfondire con successive ricerche ed altre metodologie le valutazioni critiche.

Tab. 15 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo ai servizi di laboratorio

Servizi di laboratorio	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni)	9,1%	9,1%	81,8%	1,6	1,4
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dei certificati, tempi di attesa, costi)	0,0%	0,0%	100,0%	1,8	0,8
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	9,1%	9,1%	81,8%	1,9	1,4

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: gestione delle Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (SIA) ed emergenze ambientali

Nella distribuzione delle risposte è significativa la valutazione di stabilità della qualità percepita registrata per tutti i tre ambiti (servizio; tecnica; relazione) in cui è stato declinato il servizio.

A fronte di un livello di risposte negative (circa 12%) di attenzione e ad una elevata deviazione standard, rispetto ad altre indagini condotte nel passato il miglioramento rilevato da percentuali di rispondenti comprese tra il 55 ed il 62% indica un buon presidio della tematica.

Tab. 16 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo alla segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali

<b>Segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali</b>	<b>% Peggioramento (-3, -2, -1)</b>	<b>% Stabilità (0)</b>	<b>% Miglioramento (+1, +2, +3)</b>	<b>MEDIA (-3/+3)</b>	<b>Dev. Std.</b>
Servizio (informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente /emergenza segnalata)	11,1%	33,3%	55,6%	1,1	2,0
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza delle risposte fornite, tempestività dell'intervento)	12,5%	25,0%	62,5%	1,0	2,0
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	12,5%	25,0%	62,5%	1,1	2,1

### Customer Satisfaction - valutazione del servizio: attività di comunicazione ed informazione ambientale

L'attività di comunicazione ed informazione ambientale raccoglie giudizi che maggiormente si centrano sul valore di stabilità a fronte di quasi nulle valutazioni di peggioramento.

Il tema dell'educazione ambientale è da poco tempo un processo la cui responsabilità è interamente in capo ad Arpae, così come definito dalla L. 132/2016 di istituzione del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA) ed attuato con la L.R. 13/2016.

In coerenza con la rilevazione del 2018, si è ritenuto di mantenere la richiesta di valutazione dell'attività di educazione ambientale accorpata nel medesimo item della comunicazione e dell'informazione ambientale.

Tab. 17 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di comunicazione ed informazione ambientale

<b>Attività di comunicazione ed informazione ambientale</b>	<b>% Peggioramento (-3, -2, -1)</b>	<b>% Stabilità (0)</b>	<b>% Miglioramento (+1, +2, +3)</b>	<b>MEDIA (-3/+3)</b>	<b>Dev. Std.</b>
Portale internet di Arpae	1,5%	35,4%	63,1%	1,2	1,1
Rivista di Arpae 'EcoScienza' e altre pubblicazioni dell'Agenzia	1,6%	52,5%	45,9%	0,9	1,2
La comunicazione, l'informazione e l'educazione ambientale di Arpae nel suo complesso	0,0%	32,3%	67,7%	1,4	1,1

### Valutazione complessiva (overall)

La tabella 18 riporta la distribuzione dei giudizi raccolti alla specifica domanda di valutazione generale dell'operato dell'Agenzia. La tabella 19 esprime invece il valor medio e la deviazione standard di tutti i giudizi assegnati dai rispondenti ai servizi valutati.

Complessivamente, il giudizio è decisamente positivo e testimonia i buoni risultati raggiunti anche in una situazione di complessità di azione.

La deviazione standard presenta sempre valori elevati ed indica disomogeneità nella valutazione dei rispondenti.

La Relazione è l'aspetto dell'offerta che ottiene da sempre le migliori valutazioni ed è anche per tale motivo che Arpae deve continuare ad impegnarsi nelle politiche di gestione del personale, affinché tutti i collaboratori possano essere messi in condizione di relazionarsi al meglio con gli utenti.

Tab. 18 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato

	<b>% Peggioramento (-3, -2, -1)</b>	<b>% Stabilità (0)</b>	<b>% Miglioramento (+1, +2, +3)</b>	<b>Media (-3/+3)</b>	<b>Dev. Std.</b>
<b>Valutazione complessiva</b>	4,5%	7,5%	88,1%	1,8	1,1

Tab. 19 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato generale

<b>Media calcolata su tutti i servizi</b>			
<b>Valore medio</b>	<b>Servizio</b>	<b>Tecnica</b>	<b>Relazione</b>
<b>+1,6</b>	<b>+1,6</b>	<b>+1,5</b>	<b>+1,8</b>

### Risultati aggregati per Aree territoriali

Dopo l'analisi dell'aggregato regionale, nella tabella che segue (tab. 20) la distribuzione

dei risultati viene presentata per comparazione tra quattro aree territoriali coerenti con la nuova organizzazione dell’Agenzia in vigore dal 1° gennaio 2019.

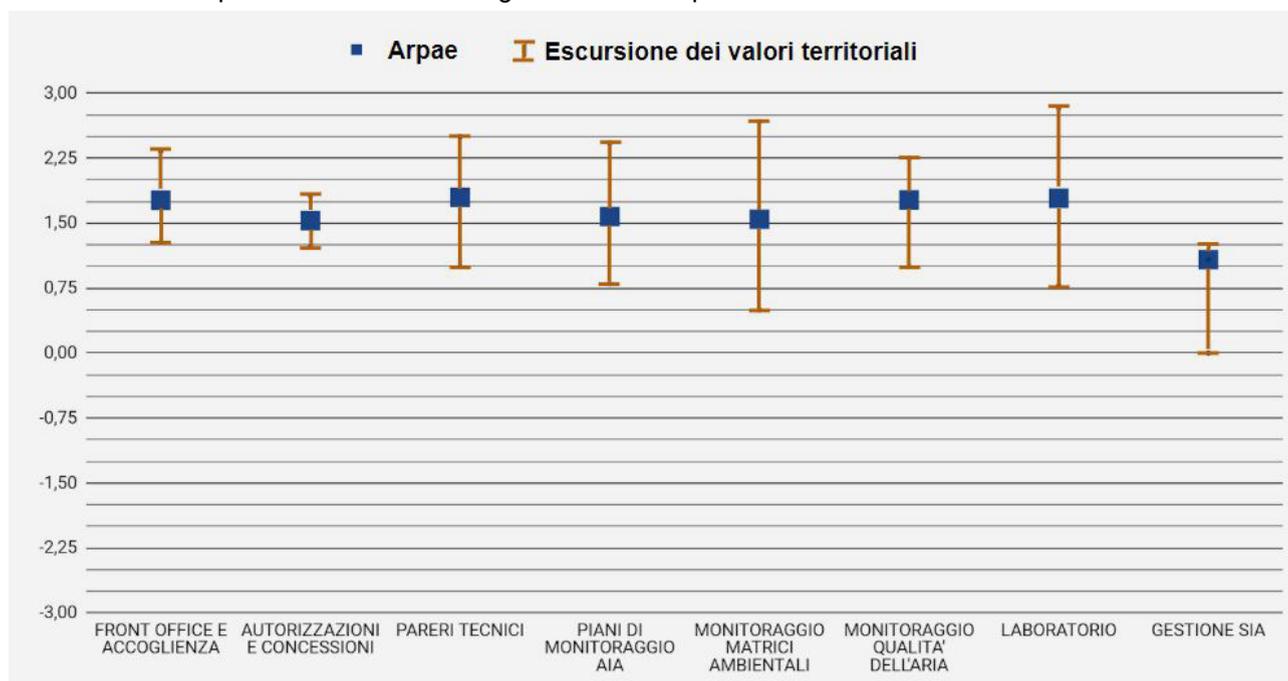
A livello di analisi sub-regionale, cioè a livello di Area, i dati sono proposti come aggregato unico e non suddivisi per servizio erogato. Il motivo di tale presentazione è il ridotto numero dei rispondenti che porta ad un rapido aumento dell’errore campionario man mano che si aumenta il livello di dettaglio dell’analisi. Al fine di dare comunque un’informazione della variabilità territoriale, nel grafico 7 sono rappresentati il valore medio Arpae ed i valori medi inferiori e superiori dei giudizi di Area suddivisi per servizio.

Tab. 20 Analisi aggregata per Aree territoriali

Area	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Area Ovest	5,3%	28,0%	66,7%	1,2	1,3
Area Centro	10,2%	21,6%	68,2%	1,5	1,6
Area Metropolitana	6,5%	10,9%	82,6%	1,5	1,5
Area Est	3,8%	3,8%	92,3%	1,9	1,4

L’elaborazione per Aree è di carattere sperimentale e non codificata nel SGQ di Arpae ed è resa possibile grazie all’incremento dei rispondenti avvenuto negli ultimi anni anche se, come anticipato, il trend si è invertito. La proceduralizzazione dell’analisi avverrà solo quando la numerosità delle risposte risulterà stabile dando origine a valori di errore campionario contenuti entro limiti di buona rappresentatività statistica.

Graf. 7 Variabilità per Area territoriale dei giudizi suddivisi per servizio

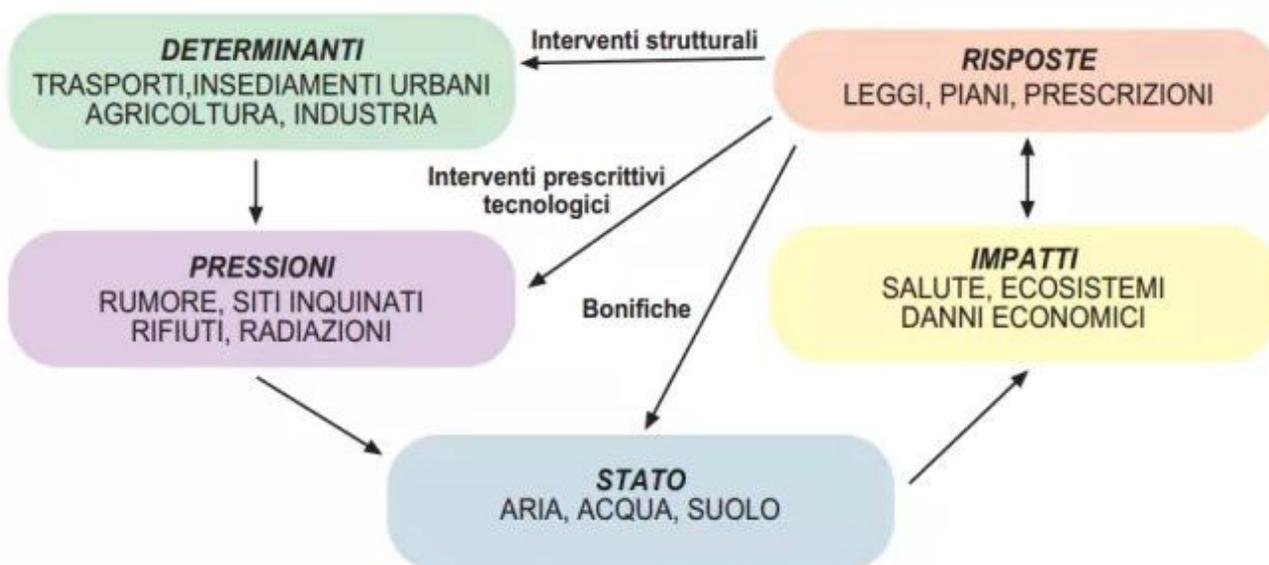


Dal confronto della tabella 20 e del grafico 7 è possibile notare una discreta omogeneità di giudizio tra le Aree territoriali solo per alcuni servizi. Nel rilevare le diversità significative tra i giudizi si deve ancora una volta considerare che il risultato può essere influenzato dal ridotto numero di rispondenti o, viceversa, dal contesto locale.

Il fenomeno osservato va collocato semmai ancora in una prospettiva di maggior omogeneità ed allineamento operativo richiesto e di più efficace “restituzione/comunicazione” del servizio assicurato.

I monitoraggi mostrano elevata variabilità territoriale. Questo andamento risulta poco comprensibile dato che le reti di monitoraggio e valutazione delle matrici ambientali sono organizzate su base regionale e coordinate con presidi unitari, cioè i CTR (Centri Tematici Regionali). Una possibile spiegazione è l'associazione che l'utente è portato a fare, in particolare per alcune matrici, tra misura/valutazione dello stato ambientale proprio del monitoraggio ed azioni di risposta messe in atto per il miglioramento della matrice ambientale, peraltro non in capo all'Agenzia. A tal fine pare significativo richiamare lo schema a blocchi del modello DPSIR, fonte AmbienteInforma - Notiziario del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA)<sup>4</sup>, vedi figura 1.

Fig. 1 Schema a blocchi del modello DPSIR



<sup>4</sup> <https://ambienteinforma-snpa.it/la-rappresentazione-delle-componenti-ambientali-il-modello-dpsir-e-gli-indicatori/>

### ***Esiti delle risposte alla domanda “aperta” - Ulteriori valutazioni e commenti***

Le risposte qualitative basate su domande aperte, permettono di cogliere sfumature che i clienti vogliono indicare e non diversamente rilevabili senza l'impiego di questionari dalla lunghezza e complessità improponibile.

Nella presente ricerca la numerosità delle risposte alla domanda aperta “Ulteriori valutazioni e commenti” è stata estremamente contenuta con appena 8 compilazioni per un totale di 13 osservazioni o valutazioni.

Con i limiti dimensionali indicati che non permettono l'estrapolazione di concetti generali, in tabella 21 sono riportate le singole osservazioni registrate organizzate per concetti chiave.

Tab. 21 Risposte alla domanda “Ulteriori valutazioni e commenti”

Criticità (concetti chiave)	Positività (concetti chiave)	Privato - Azienda/Ente	Settore produttivo
---	Disponibilità e competenza del personale	Azienda/Ente	Industria
---	Attenzione alle richieste dei cittadini	Azienda/Ente	Altre attività del terziario (compresi studi professionali)
	Disponibilità e competenza del personale	Azienda/Ente	Altre attività del terziario (compresi studi professionali)
Disomogeneità metodi/criteri di valutazione nel rilascio delle autorizzazioni	---	Azienda/Ente	Agricoltura
Inutilità della registrazione EMAS	---	Azienda/Ente	Industria
Eccessiva lunghezza nei tempi di rilascio autorizzazioni	---	Azienda/Ente	Industria
Sito web di difficile consultazione e carente nelle informazioni contenute	---	Azienda/Ente	Altre attività del terziario (compresi studi professionali)
Eccessiva lunghezza nei tempi di rilascio autorizzazioni	---	Azienda/Ente	Industria
Poca chiarezza nell'applicazione della normativa	---	Azienda/Ente	Industria

Disomogeneità interpretativa delle norme.	---	Azienda/Ente	Industria
Necessità di formazione specifica per il personale	---	Privato	
Scarsa omogeneità interpretativa	---	Privato	
Scarsa collaborazione tra Arpae e società in genere	---	Privato	

## PROPOSTE E SCENARI FUTURI

Le indagini di Customer Requirements sono più recenti in Arpae ed anche in letteratura meno analizzate rispetto alle indagini di Customer Satisfaction. Questo richiede una riflessione metodologica possibilmente a livello di intero sistema agenziale.

Può essere infatti un'opportunità sviluppare l'approccio ad una tematica ad oggi investigata solo da Arpae Emilia-Romagna in maniera sinergica a livello nazionale. Creare un network integrato di strumenti è più semplice quando non vi è ancora sostanzialmente nulla, mentre è più complesso se le varie realtà hanno strumenti consolidati e dati storicizzati.

Indipendentemente dalla possibilità di creare nuovi modelli di rilevazioni le indagini di CR vanno presidiate e sviluppate in quanto sono il momento primo di coinvolgimento della società civile nella vita organizzativa e produttiva dell'Ente.

Le indagini di Customer Satisfaction hanno, anche in Arpae, una storia maggiormente consolidata e l'idea di sviluppo è più chiara. Dovranno quindi svilupparsi secondo un doppio binario, che si differenzia per metodologia e finalità:

- indagini multiscopo che riguardano più servizi erogati da Arpae;
- indagini settoriali orientate ad investigare la percezione di qualità riferita ad un unico servizio, struttura, materia, ...

Indagini multiscopo: rappresentano il prosieguo dell'attività di ricerca sociale messa in campo dall'Agenzia fin dalla sua costituzione, sono metodologicamente consolidate ed i risultati sono storicizzati. Le indagini multiscopo permettono di acquisire informazioni strutturate sui servizi erogati coinvolgendo un ampio campione di utenti dell'Agenzia. Oggi vengono svolte con sistemi informatizzati di somministrazione e di analisi, semplificando e velocizzando le diverse fasi della ricerca. Tuttavia, rivolgendosi agli utenti di Arpae in

modo indifferenziato e ponendo quesiti su un ampio set di temi, non consentono di sviluppare in profondità analisi su singoli argomenti toccati.

Indagini settoriali: rappresentano un nuovo percorso della ricerca sociale in Arpae che si potrà affiancare alle multiscopo. Non le sostituiscono, ma le integrano coinvolgendo, oltre agli utenti attuali, gli utenti potenziali ed in generale incrementano la partecipazione degli stakeholder su specifici temi/materie. Le indagini settoriali permetteranno l'approfondimento, anche integrando differenti tecniche di ricerca, di specifici temi strategici per Arpae, arricchendo gli elementi istruttori della pianificazione e la successiva verifica di efficacia nella gestione di specifiche tematiche. La proposizione di indagini "mirate" su temi/materie differenti nel tempo non consente la storicizzazione dei risultati.

**Arpae**  
**Agenzia regionale per la prevenzione,**  
**l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna**

---

Direzione generale  
via Po 5  
40139 Bologna  
tel. 051 6223811

---

contatti: [www.arpae.it/contatti](http://www.arpae.it/contatti)  
posta certificata: [dirgen@cert.arpa.emr.it](mailto:dirgen@cert.arpa.emr.it)  
sito: [www.arpae.it](http://www.arpae.it)