



Arpae

Indagine di Customer Satisfaction - 2017

Primi risultati regionali

I numeri dell'indagine



Periodo: **19 settembre - 9 ottobre 2017**

Questionari compilati: **1.132** (13,9% degli invii)

Sezioni del questionario: **9** (Front Office - Accoglienza, Autorizzazioni e Concessioni, Pareri tecnici, Piani di monitoraggio AIA, Monitoraggi matrici ambientali, Monitoraggio qualità dell'aria, Risposta a Segnalazioni di Inconveniente Ambientale, Servizi di laboratorio, Strumenti di comunicazione)

Sezioni compilate: **2.972**

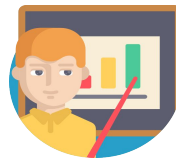
Errore di campionamento: **± 2,5%**

L'indagine 2017 con il passaggio ad Arpae compie un salto metodologico, sia con la rilevazione su nuovi servizi (Autorizzazioni e Concessioni; Piani di monitoraggio AIA), sia aggiornando la struttura delle sezioni e delle domande del questionario per adattarle alla nuova realtà agenziale

I numeri dell'indagine - le sezioni compilate



Autorizzazioni e/o concessioni **573**



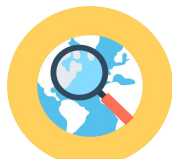
Espressione pareri tecnici **258**



Controllo AIA - Piani di monitoraggio **219**



Risposta alle SIA **110**



Monitoraggio ambientale **132**



Monitoraggio della qualità dell'aria **140**



Servizi di laboratorio **60**




Front Office - Accoglienza utenti **763**



Comunicazione **717**

Per ogni sezione del questionario è indicato il numero delle risposte registrate. I rispondenti erano chiamati a valutare solo i servizi effettivamente fruiti. L'indagine sui servizi di laboratorio sarà integrata dai risultati di altre metodologie di rilevazione in progettazione.

I risultati dell'indagine - le valutazioni



	Scala di valutazione (1-7)	Valutazione complessiva di Arpae		
Molto insoddisfatto	1	2,5%		
	2	2,2%	7,5%	Insoddisfatti
	3	2,8%		
4	14,1%	14,1%		
	5	23,7%		
	6	39,4%	78,4%	Soddisfatti
Molto soddisfatto	7	15,3%		

Alta è la percentuale dei rispondenti (55%) che si collocano in area di piena soddisfazione (6-7)

I risultati dell'indagine - le valutazioni



Customer Satisfaction Index - **CSI** (scala 1-100)

2017	2014	2011	2008
77,9	77,4	82,2	80,0

Il CSI raggiunge un valore elevato, anche in riferimento a quanto storicamente registrato da Arpa

I risultati dell'indagine - le richieste

Arpae dovrebbe concentrare la sua attività prevalentemente su:

attese

Controllo e vigilanza delle fonti inquinanti	40,4%
Monitoraggio dello stato e delle dinamiche delle componenti ambientali	23,2%
Espressione di pareri tecnici preventivi	15,3%
Rilascio di autorizzazioni ambientali, concessioni demaniali, infrastrutture energetiche	10,0%
Analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali	5,7%
Attività di studio e ricerca per conoscenza ed informazione ambientale	2,8%
Attività di valutazione degli impatti ambientali a fini programmatori	1,4%
Promozione dello sviluppo sostenibile	1,3%

**Controllo, monitoraggio, pareri tecnici e autorizzazioni coprono il 90% della “domanda”,
con preminente importanza assegnata all’attività di controllo**


I risultati dell'indagine - le richieste

Arpae dovrebbe migliorare la capacità di analisi e intervento prevalentemente su:

Ambito	attesa	Ambito	attesa
Qualità dell'aria	32,9%	Rumore	2,6%
Rifiuti, siti contaminati, suolo	26,4%	Meteoclimatologia e idrologia	1,2%
Qualità delle acque	8,7%	Mare e costa	0,8%
Autorizzazioni ambientali e concessioni	6,3%	Tossicologia ambientale	0,8%
Controlli alle aziende	5,5%	Odori (Emissioni odorigene)	0,7%
Amianto	5,0%	Energia	0,4%
Campi elettromagnetici e radioattività	4,6%	altro	0,7%
Strumenti di sostenibilità	3,3%		

Aria, rifiuti e siti contaminati sono i settori a maggiore richiesta di intensificazione delle attività (spiegano circa il 60% delle attese)

I risultati dell'indagine - le valutazioni



Scala di valutazione (1-7)	Giudizi per attività			
	Rilascio autorizzazioni e/o concessioni	Espressione pareri tecnici	Controllo AIA - Piani di monitoraggio	Risposta alle SIA
1	1,7%	2,4%	0,3%	19,4%
2	2,9%	1,6%	0,3%	10,2%
3	5,0%	3,2%	0,5%	4,6%
4	12,5%	9,5%	5,6%	10,2%
5	18,2%	19,4%	14,8%	8,3%
6	37,0%	36,5%	48,0%	26,9%
7	22,6%	27,4%	30,4%	20,4%


Similari positivi giudizi sono stati assegnati ad autorizzazioni, pareri e controlli AIA; di contro un certo segnale di insoddisfazione (~34%) si registra nella risposta alle SIA

I risultati dell'indagine - le valutazioni

Scala di valutazione (1-7)	Giudizi per attività		
	Monitoraggio ambientale	Monitoraggio della qualità dell'aria	Servizi di laboratorio
1	5,5%	5,9%	0,0%
2	2,4%	2,0%	0,0%
3	3,9%	2,0%	0,0%
4	10,2%	13,1%	9,3%
5	21,3%	19,6%	18,5%
6	29,9%	36,6%	46,3%
7	26,8%	20,9%	25,9%

Generalizzati e comparabili positivi giudizi si registrano anche per le attività di monitoraggio, che raggiungono la quasi totalità delle espressioni per i servizi di laboratorio (di cui peraltro si segnala la ridotta dimensione del campione rispondente, 60 sezioni compilate; si stanno approntando anche altre modalità di ascolto)

I risultati dell'indagine - le valutazioni



Scala di valutazione (1-7)	Giudizi per attività	
	Front Office - Accoglienza utenti	Comunicazione
1	3,4%	3,6%
2	1,7%	2,4%
3	4,0%	3,6%
4	9,3%	13,9%
5	19,1%	27,1%
6	36,8%	34,2%
7	25,7%	15,2%

Un giudizio complessivamente positivo è assegnato al rapporto del personale dell'Agenzia con l'utenza, cui segue una valutazione di poco inferiore circa modalità e forme di comunicazione in atto

I risultati dell'indagine - i rispondenti

Il questionario è stato compilato come:

Azienda/Ente/ Studi professionali	82,4%
A titolo personale o Associazione	17,6%

L'azienda rispondente è

Registrata EMAS

Soggetta AUA	203	NO	598
Soggetta AIA	151	SI	33

Settore di attività di Azienda/Ente/Studio professionale rispondente:

Industria	37,7%
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	15,6%
Agricoltura	11,9%
Artigianato	11,6%
Pubblica Amministrazione	10,1%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti,...)	8,3%
Utilities/Servizi pubblici	4,8%

Ampia è stata la partecipazione del mondo produttivo all'indagine, con il 38% rappresentato da realtà del settore industriale e ben 354 aziende con autorizzazione AIA/AUA