

Indagine su attese e soddisfazione degli utenti Anno 2023

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

“Customer Satisfaction Survey 2023 Report regionale”

Ricerca a cura del Servizio Pianificazione e Progetti Europei – D.G.

Bologna, 29 dicembre 2023

arpae EMILIA-ROMAGNA	CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2023 REPORT REGIONALE	Rev. 0 del 29/12/2023
--------------------------------	---	--

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2023 REPORT REGIONALE

Redazione	Approvazione
S.P.E.P.E./M. Banzi	R.S.P.E.P.E./S. Ricci

INDICE

Introduzione	3
Obiettivi della ricerca	4
Metodologia della ricerca	6
Campione	10
Risultati della ricerca	14
Indice complessivo di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)	17
Giudizio complessivo sulla qualità percepita	17
Considerazioni conclusive	24
Allegati – esiti per singolo servizio	25

Introduzione

La ricerca di Customer Satisfaction (CS) 2023 conferma la stabilizzazione della metodologia revisionata a seguito della costituzione di Arpae e dell'avvio delle indagini tematiche.

Si conferma l'alternanza di una indagine triennale maggiormente approfondita ed indirizzata a tutti gli utenti dell'Agenzia, alternata a due indagine annuali rivolte ad un'autoselezione di utenti. L'indagine triennale è volta a rilevare il grado di soddisfazione espresso dagli utenti verso i prodotti o servizi di Arpae, le indagine annuali hanno invece lo scopo di cogliere tempestivamente l'insorgere di eventuali criticità. La metodologia è oramai matura da inglobare nell'indagine di CS anche approfondimenti su quello che è il ruolo richiesto ad Arpae (customer requirements - CR¹), si crea quindi l'integrazione tra richieste (attese) del ruolo e valutazione dell'operato.

La parte della ricerca di CR non è ancora codificata all'interno delle Procedure del Sistema per la Gestione della Qualità di Arpae perché rimane comunque la necessità di ulteriori sviluppi metodologici.

Come per il passato, anche questo nuovo corso di indagini di CS garantisce gli obiettivi di ascolto, di conoscenza e di trasparenza richiamati da molteplici norme. Norme che hanno un grande impatto su tutta l'attività della Pubblica Amministrazione tanto che il legislatore identifica le indagini di CS come un elemento proprio del sistema e non come qualche cosa di spurio, una sorta di moda più o meno malamente copiata dal settore privato. In particolare è il D.Lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" (a cui sono seguite specifiche dell'allora "Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche" - CiVIT, oggi "Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC) che considera le indagini di CS come uno degli "ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa" (art. 12) e come modalità di "partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali" (art. 19 bis). La CS è quindi a pieno titolo uno degli strumenti che hanno i cittadini, e gli utenti finali in genere, per valutare la P.A. nonché per realizzare il diritto di partecipazione e collaborazione.

Le indicazioni normative sono sempre elemento di coerenza per gli enti della P.A., ma anche precise scelte aziendali hanno contribuito allo sviluppo di un sistema di CS in Arpae. Non ultima, l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) ha reso le indagini elemento imprescindibile per ottenere e mantenere la certificazione che attualmente nell'Agenzia è la UNI EN ISO9001, unitamente all'accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI CEI EN ISO/IEC 17043.

Obiettivi della ricerca

Le esperienze pregresse hanno permesso di accumulare una sempre maggiore conoscenza degli utenti e dei loro bisogni. Col tempo le risultanze dell'indagine sono divenute sempre più elemento diretto per la definizione degli obiettivi strategici di Arpae, quindi, saldando il rapporto tra indagini di CS e programmazione strategica, si è giunti al pieno impiego organizzativo degli esiti delle indagini.

¹ Per l'analisi di Customer Requirements è dedicato un apposito approfondimento in via di pubblicazione sul sito di Arpae

Il Programma triennale delle attività 2022-2024 dà piena evidenza di come le indicazioni degli utenti siano state accolte quale elemento istruttorio nella definizione degli obiettivi strategici. Di seguito si riportano gli obiettivi strategici S1 e S5 quali esempi:

Obiettivo strategico S1 - Migliorare la performance dell'Ente

Indicatore S1-4: Mappa delle Competenze

Descrizione:

- Integrazione della mappa delle competenze con un portale di reclutamento interno ad Arpae volto a migliorare la capacità di pianificazione strategica delle risorse umane (S1-4.1 e S1-4.2)
- Attivazione di percorsi formativi differenziati per target di riferimento, individuati a partire dall'effettiva rilevazione dei gap di competenze rispetto ad ambiti strategici di Arpae (S1-4.3)

Linee di indirizzo di riferimento:

-
- esiti dell'indagine di Customer satisfaction relativa alle Aziende in regime autorizzativo AIA, in relazione al tema delle competenze dei tecnici Arpae (AAC e APA);

Obiettivo strategico S5 - Razionalizzare i processi operativi

Indicatore S5-1: Poli specialistici del Demanio

Descrizione:

- Attuazione del "Piano di attività 2022 per la gestione del demanio idrico regionale"

Linee di indirizzo di riferimento:

-
- esiti delle indagini di Customer Satisfaction delle aziende AIA in relazione ai seguenti temi: omogeneità tra province nelle prassi operative AAC e APA; tempi di risposta; coordinamento interno ed esterno ad Arpae

La "voce del cliente" (VOC - Voice of the Customer) è quindi uno degli input che determinano l'azione strategica ed il miglioramento organizzativo. E se i vincoli normativi sono un elemento di guida imprescindibile, la voce del cliente, nell'attuale contesto di aumentata consapevolezza e generale preparazione anche tecnica degli utenti, assume significatività imprescindibile.

Complessivamente si può rilevare che l'analisi di customer satisfaction, indipendentemente dalla specifica organizzazione o settore produttivo, nasce dall'esigenza di conoscenza e valutazione rispetto a:

- definizione degli attributi del servizio che maggiormente sono causa di soddisfazione o insoddisfazione;
- ottenimento di un quadro complessivo della soddisfazione dei clienti;
- misurazione del trend della soddisfazione/insoddisfazione rispetto a precedenti rilevazioni;

- rafforzamento della comunicazione verso i clienti;
- rilevamento delle criticità ed i punti di forza dell'Agenzia così come percepiti.

Alla luce delle positive esperienze precedenti in cui si applicavano i principi metodologici e di analisi contenuti nella UNI 11098:2003, nell'indagine del 2023 sono stati applicati i principi contenuti nella UNI ISO 10004:2019 che permettono anche di definire gli indicatori della qualità percepita per il quadro di governo aziendale e la gestione dei sistemi di qualità. Sulla base della citata procedura, gli indicatori della qualità percepita possono essere raggruppati come di seguito:

- 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 (p.es. attività analitica, monitoraggio ambientale, autorizzazioni, espressione pareri, gestione delle segnalazioni ambientali,
- Indicatori analitici: riguardano un solo fattore della soddisfazione (una variabile osservata), e per ciascuno di essi offrono:
 - la ripartizione fra clienti soddisfatti e insoddisfatti;
 - l'intensità di insoddisfazione e soddisfazione;
 - il tasso di forte insoddisfazione (rischio di abbandono) e quello del superamento delle aspettative (forte soddisfazione).
- Mappa di priorità d'intervento: costruite con valori di soddisfazione e importanza dei fattori, consentono di indicare su quali variabili osservate è necessario operare prioritariamente, per ridurre i clienti insoddisfatti e l'intensità di insoddisfazione ed aumentare i clienti soddisfatti e l'intensità della soddisfazione.

Metodologia della ricerca

La ricerca è stata preparata negli aspetti metodologici, ivi compresa la realizzazione del questionario, dal Servizio Pianificazione e Progetti Europei.

La stesura delle risultanze della ricerca, ricavate dall'analisi statistica e critica dei dati, è stata realizzata con il contributo ed il coinvolgimento dell'intera rete Arpae. Il presente report regionale è stato curato dal Servizio Pianificazione e Controllo direzionale.

Il questionario utilizzato per l'indagine è stato suddiviso in 8² sezioni riferite ai principali servizi erogati dall'Agenzia ad utenti esterni, in particolare le sezioni sono relative alle seguenti attività/servizi erogati:

1. front office - accoglienza utenti
2. rilascio autorizzazioni e/o concessioni
3. espressione dei pareri tecnici
4. monitoraggio ambientale
5. informazioni sulla qualità dell'aria a scala regionale
6. servizi di laboratorio

² nella presente edizione della ricerca non è stato investigato il servizio relativo al monitoraggio programmato delle aziende in AIA in quanto oggetto di una recente indagine i cui esiti sono disponibili all'indirizzo <https://www.arpae.it/it/arpae/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/customer-satisfaction>

7. gestione delle segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali
8. comunicazione e informazione ambientale

In appendice al questionario sono poi state poste le domande relative al ruolo atteso dell’Agenzia (CR), alle principali variabili socio-anagrafiche del rispondente, alla valutazione complessiva di Arpae, nonché la possibilità di fornire altre indicazioni in modalità di “risposta aperta”.

La struttura delle domande di valutazione delle attività erogate dall’Agenzia porta a tre macro-aggregazioni d’analisi: Ambito del Servizio, Ambito del Prodotto e Ambito della Relazione, così come illustrato in tab. 1. L’asimmetria delle domande poste per ogni singolo servizio è conseguenza delle specifiche di erogazione del servizio stesso.

La tabella 1 mostra come le specifiche domande vadano a comporre gli item generali di analisi di seguito indicati.

il Servizio:	<ul style="list-style-type: none">● accesso ed accoglienza (strutture)● professionalità operatori dell’accesso/accolgienza● assistenza, programmazione ed informazione● chiarezza delle informazioni
---------------------	---

il Prodotto:	<ul style="list-style-type: none">● qualità tecnica● comprensibilità● tempi di erogazione● costi
---------------------	---

la Relazione:	<ul style="list-style-type: none">● competenza tecnica● cortesia e disponibilità del personale tecnico
----------------------	---

Tabella 1 - Struttura delle domande del questionario

	Servizio				Prodotto				Relazione	
	Accesso ed accoglienza	Professionalità operatori accesso/accolgienza	Assistenza, programmazione ed informazione	Chiarezza informazioni	Qualità tecnica	Comprensibilità	Tempi di erogazione	Costi	Competenza tecnica	Cortesia e disponibilità personale
Front office/accoglienza	A.1 Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, ecc.)	A.2 Professionalità degli operatori del front office	A.3 Assistenza nella definizione delle esigenze	A.4 Chiarezza delle informazioni ricevute						
Autorizzazioni /Concessioni					B.1 Qualità tecnica ed adeguatezza dell'atto di autorizzazione o concessione	B.2 Comprensibilità delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione o concessione	B.3 Rispetto della tempistica di rilascio prevista	B.4 Costi	B.5 Competenza del personale tecnico	B.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico
Pareri tecnici					C.1 Qualità e completezza tecnica del parere	C.2 Comprensibilità del parere	C.3 Tempo di attesa del parere richiesto	C.4 Costo del parere	C.5 Competenza del personale tecnico	C.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico
Monitoraggi ambientali					E.1 Qualità tecnica e completezza dei dati	E.2 Comprensibilità dei dati	E.3 Tempo di attesa			

Monitoraggio qualità aria - bollettini				F.1 Semplicità nel trovare bollettini, i dati e/o le previsioni della qualità dell'aria	F.3 Completezza delle informazioni rese disponibili dai bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria	F.2 Comprensibilità e facilità di lettura dei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria	F.4 Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria			
Monitoraggio qualità aria - studi				F.7 Semplicità di accesso a studi e report sulla qualità dell'aria	F.9 Completezza delle informazioni rese disponibili dagli studi e report sulla qualità dell'aria	F.8 Comprensibilità e facilità di lettura degli studi e report sulla qualità dell'aria	F.10 Attualità degli studi e report sulla qualità dell'aria			
Laboratorio	G.1 Orario di accoglienza al pubblico dello sportello accettazione campioni	G.2 Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni			G.3 Qualità tecnica della prestazione analitica	G.4 Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova	G.5 Tempo di ricevimento del Rapporto di prova	G.6 Costo della prestazione analitica (se applicabile)	G.7 Competenza del personale tecnico	G.8 Cortesia e disponibilità del personale tecnico
SIA			H.4 Informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente/emergenza segnalata		H.1 Qualità tecnica e completezza della risposta fornita (o dell'intervento effettuato se noto)	H.2 Comprensibilità delle risposte fornite	H.3 Tempestività della risposta o dell'intervento		H.5 Competenza del personale tecnico	H.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico

La sezione conclusiva del questionario, come detto, oltre all'acquisizione dei dati anagrafici (rispondente per conto di azienda-ente o come privato, settore lavorativo, funzione aziendale ricoperta, n° addetti dell'azienda/ente, sede dell'azienda), include una domanda a risposta chiusa basata su scala Likert, in analogia alla scala utilizzata per la valutazione dei servizi (scala 1-7), quale giudizio complessivo sull'Agenzia, a cui segue una domanda a risposta aperta per esprimere liberamente ulteriori valutazioni non indicate nelle singole sezioni.

Nell'edizione 2020 del questionario sono state anche formulate richieste specifiche per conoscere se l'organizzazione rispondente (se azienda) fosse o meno registrata EMAS (il 5% delle aziende rispondenti ha dichiarato di essere registrata EMAS).

Sempre nella sezione conclusiva del questionario sono state raccolte le attese sul ruolo che dovrebbe assumere Arpae.

La struttura rigida del questionario, focalizzata sulle attività core e con sostanziale assenza di domande a risposta aperta è stata scelta per facilitare l'auto compilazione. Nel periodo della ricerca è stato assicurato un help desk telefonico e tramite email sia per la risoluzione di difficoltà di compilazione sia per l'assistenza in caso di problemi informatici.

Relativamente alla percezione della qualità, i giudizi sono stati espressi utilizzando una scala tipo Likert di valore da 1 a 7, dove 1 rappresenta il valore minimo e 7 quello massimo, la scelta di tale scala è basata sulla discreta semplicità di utilizzo unitamente ad una discreta precisione. Si può considerare quindi il valore 4 come valore medio, che rappresenta un grado di soddisfazione in linea con le attese dell'intervistato.

Utilizzando la scala a 7 step ne consegue che per ciascuna caratteristica (driver) di *customer satisfaction* i rispondenti possono essere suddivisi tra cinque gruppi:

- gravemente insoddisfatti (valore 1: servizio percepito fortemente inferiore alle attese)
- insoddisfatti (valori 2, 3: servizio percepito inferiore alle attese)
- in linea con le attese (valore 4: servizio in linea con le attese)
- soddisfatti (valori 5, 6: servizio percepito superiore alle attese)
- fortemente soddisfatti – deliziati (valore 7: servizio percepito fortemente superiore alle attese)

I risultati vengono presentati attraverso una serie di tabelle e grafici che, quantitativamente, consentono di valutare positività e negatività dei driver proposti e caratterizzanti le valutazioni.

Il questionario è stato reso disponibile agli utenti per la compilazione nel periodo 20 giugno - 23 luglio 2023. Per contattare gli utenti è stata utilizzata la PEC di Arpae.

Il sito web dell'Agenzia è già stato usato nelle precedenti ricerche per la divulgazione dei risultati e la pagina dedicata contiene i risultati dell'indagine attuale e di quelle precedenti (Fig. 1).

Unitamente alla funzione di repository dei report relativi alle ricerche condotte e di punto di accesso temporaneo per la compilazione dei questionari in occasione delle indagini triennali, un possibile sviluppo della pagina dedicata del sito di Arpae è quello di renderla punto di accesso permanente alla rilevazione di CS, realizzando così uno spazio ulteriore di comunicazione per gli utenti.

Figura 1 - Pagina della sezione Customer Satisfaction del sito internet di Arpae Emilia-Romagna



Customer satisfaction

Indagini su attese e soddisfazione dell'utenza

Nell'ambito di un sistema di governance non autoreferenziale, ma aperto al confronto, Arpae ha sviluppato un sistema di indagine volto a rilevare le attese degli utenti e la loro valutazione della qualità percepita dei servizi erogati dall'Agenzia.

Le indicazioni e le istanze raccolte dalle indagini costituiscono elementi istruttori ai processi di pianificazione strategico-programmatica e di controllo dell'Agenzia. Nella pagina sono disponibili i link alle ricerche condotte da Arpae a partire dalla costituzione nel 2016, unitamente a quelle realizzate da Arpa nel periodo 2011-2015.

[Indagine Customer Satisfaction - interviste alle aziende in AIA - 2022](#)

Risultati delle indagini precedenti

- [Indagine su attese e soddisfazione degli utenti 2021](#)
- [Indagine su attese e soddisfazione degli utenti 2020 - Aziende in regime di Autorizzazione Ambientale Integrata \(AIA\)](#)

Campione

La popolazione di riferimento è composta dagli utenti di Arpae indipendentemente dal regime societario o dalla tipologia di servizio o prodotto fruito; anche chi ha richiesto prodotti o servizi a titolo personale, cioè non per conto di una struttura organizzativa pubblica o privata, è annoverato tra gli utenti dell'Agenzia.

Per l'indagine sono stati contattati tutti coloro che dal gennaio 2022 avendo fruito dei servizi di Arpae hanno lasciato il proprio indirizzo email, prassi oramai consolidata, ed in alcuni casi obbligata, per tutti gli accessi. Questa modalità ha permesso di raccogliere circa 6.500 indirizzi a cui è stata inviata una email con la richiesta di partecipare all'indagine tramite l'accesso diretto al sw di rilevazione.

La numerosità dei questionari inviati e di quelli ricevuti è riportata in tabella 2 unitamente al confronto con le rilevazioni triennali precedentemente condotte da Arpae (anni 2017 e 2020). I questionari validi per l'elaborazione sono i questionari compilati sono stati 606 pari al 9,3% degli inviati. Il dato della partecipazione è in calo rispetto alle due precedenti indagini triennali. Le "sezioni compilate" sono le diverse parti del questionario che sono state compilate, esse danno indicazione della numerosità di servizi erogati da Arpae che il singolo utente conosce o fruisce.

Tabella 2 - indicatori di comparazione delle indagini triennali di CS (2017, 2020, 2023)

Anno ricerca	Richieste inviate	Questionari compilati (validi per elaborazione)		Totale Sezioni compilate
2023	6.499	606	9,3%	1.271
2020	6.345	873	13,8%	1.717
2017	8.165	1.132	13,9%	2.972

Gli utenti hanno operato esclusivamente con la compilazione on-line. Anche per questa ricerca, ed oramai in modo definitivo, sono state abbandonate altre forme di invio e ricevimento dei questionari (posta, fax, ...).

Su base regionale il numero delle risposte, in relazione alla dimensione dell'universo, dà origine ad un errore campionario quantificabile in $\pm 0,09$ per i risultati espressi in forma di media e $\pm 4\%$ del valore per quelli espressi in forma percentuale. Per il calcolo dell'errore sono state utilizzate le seguenti formule proposte ai "Cantieri di innovazione" organizzati dal Dipartimento della Funzione Pubblica, poi confermate nell'ambito dei "Team di innovazione regionale" organizzati dalla Regione Emilia-Romagna.

Calcolo dell'errore quando la stima è una media:

$$n = \frac{N * z^2 * SD^2}{(N-1) * e^2 + z^2 * SD^2}$$

Calcolo dell'errore quando la stima è una percentuale:

$$n = \frac{N * z^2 * p * (1-p)}{(N-1) * e^2 + z^2 * p * (1-p)}$$

Dove: N = dimensione dell'universo; e = errore; z = valore legato al livello fiduciario (da noi assunto pari al 95%); SD = eterogeneità dell'universo; p = percentuale attesa

Nell'immagine che segue (fig. 2) è rappresentata la distribuzione dei questionari ricevuti compilati tra gli otto servizi investigati.

Come si legge, e meglio si dettaglia nei risultati, la numerosità dei rispondenti è molto variabile in funzione del servizio fruito.

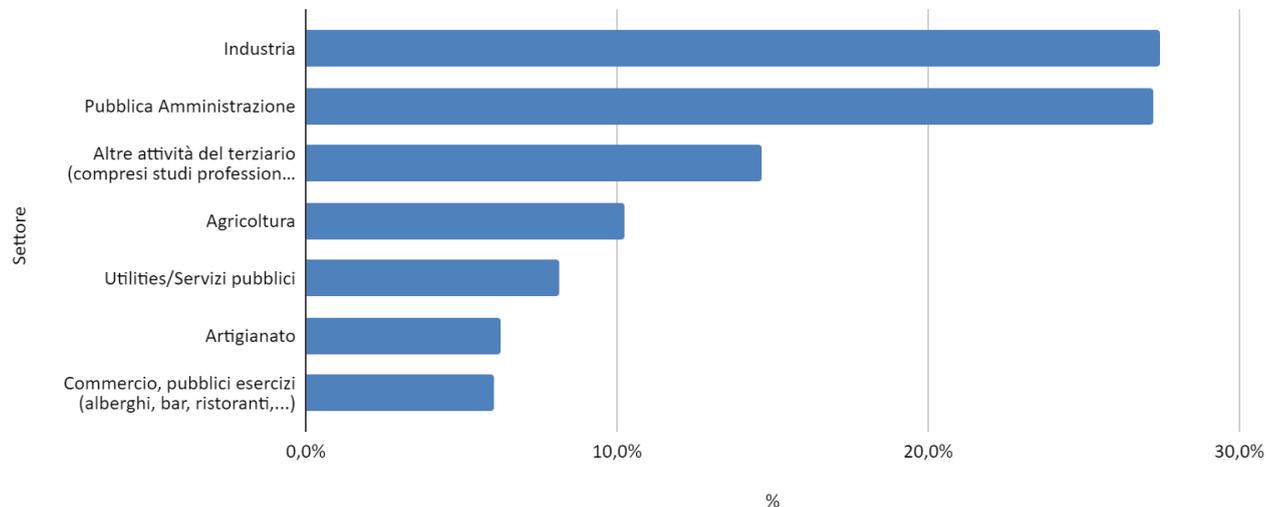
Figura 2 - Questionari compilati per i servizi investigati



La distribuzione dei rispondenti tra settori di attività vede una sostanziale parità tra le risposte fornite da parte dell'industria con quelle ricevute dalla Pubblica Amministrazione, seguono gli altri settori con percentuali anche significativamente inferiori (vedi graf. 1).

Grafico 1 – Distribuzione dei rispondenti per settore di attività

Settore in cui opera l'Azienda/Ente/Studio professionale

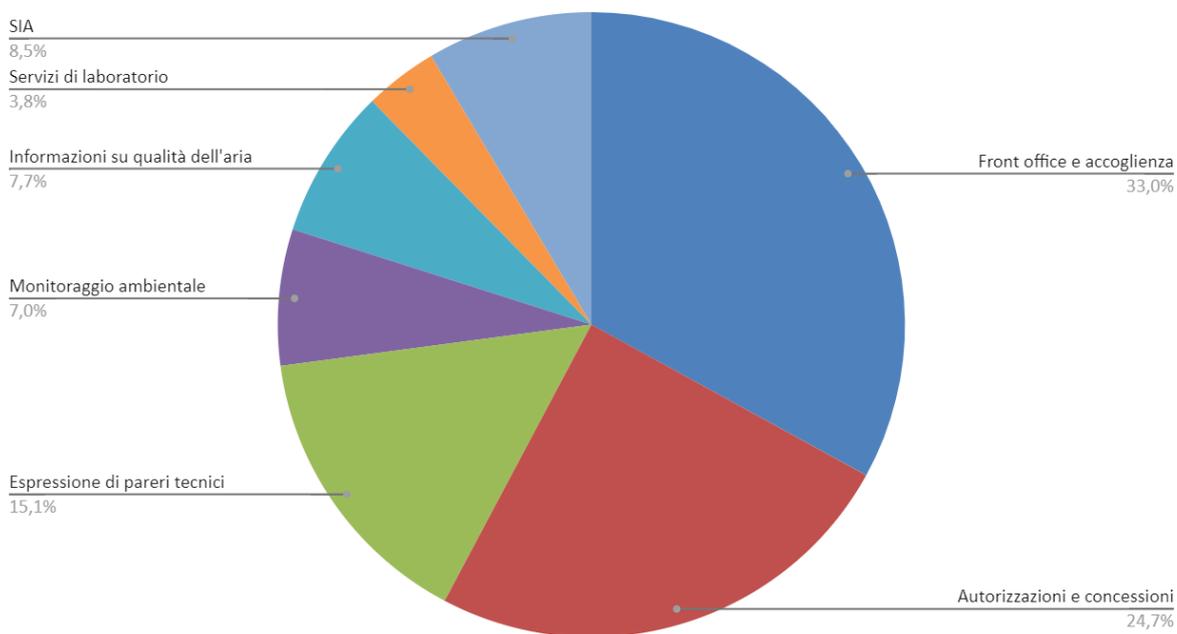


La distribuzione dei rispondenti per servizi fruiti (graf. 2) vede come compilata dalla maggioranza dei rispondenti la sezione afferente al “front office ed all'accoglienza” in quanto, indipendentemente dal servizio richiesto, sostanzialmente tutti hanno contattato il front office della specifica struttura dell'Agenzia. Si smarkano da tale contatto coloro che hanno fruito del servizio accedendo direttamente dal sito internet.

Particolarmente ridotta la percentuale di rispondenti per i servizi di analitici, mentre risulta sufficientemente congruente la distribuzione relativa dei rispondenti tra gli altri servizi.

Grafico 2 - Distribuzione per sezioni compilate - servizi fruiti

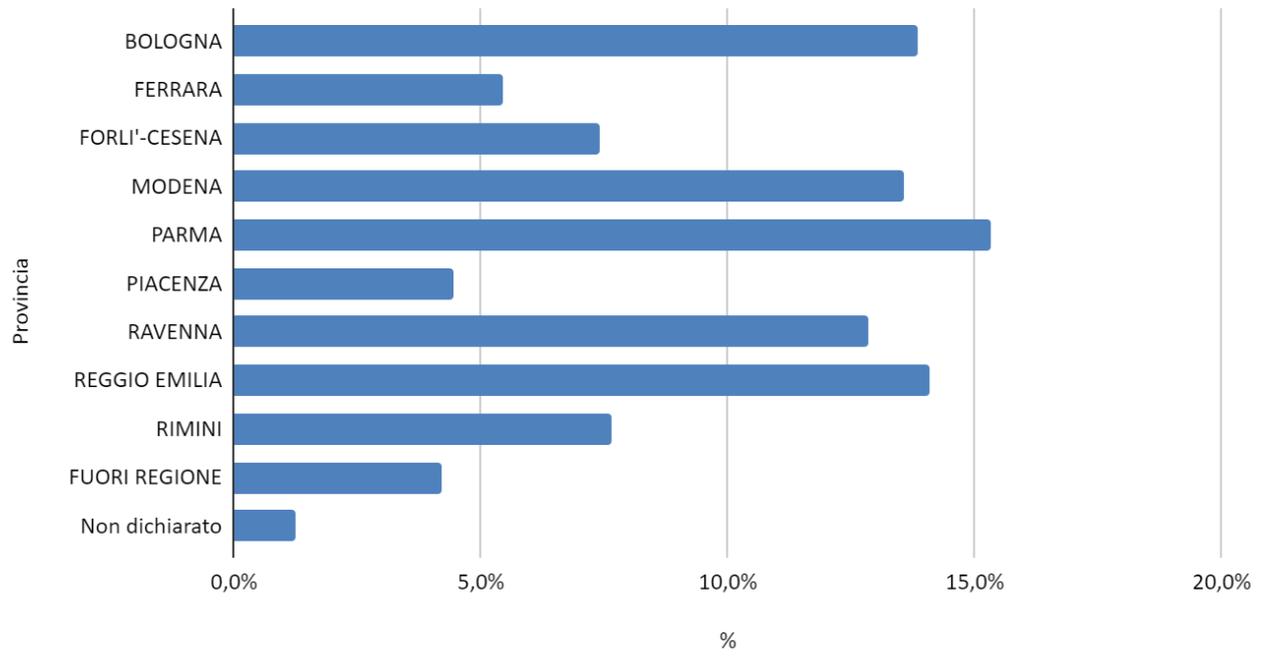
Distribuzione delle risposte per "servizi fruiti"



La distribuzione dei questionari compilati per sede di lavoro, quindi esclusi coloro che hanno partecipato all'indagine a titolo personale, mostra un'alta variabilità territoriale. (Graf .3)

Grafico 3 - Distribuzione per area geografica della sede di lavoro dei rispondenti

Provincia della sede di lavoro



Risultati della ricerca

Quale premessa per la lettura dei risultati, si ricorda che la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 7 pertanto i valori superiori a 4 indicano positività di giudizio, i giudizi di valore 4 sono per valutazioni “in linea con le attese”, conseguentemente i valori minori di 4 fanno riferimento a giudizi critici. È comunque utile considerare i risultati attorno al valore medio afferenti ad un ambito di attenzione che richiede uno specifico presidio per il miglioramento organizzativo. Per sottolineare questo gruppo di valutazioni, nel grafico 4 (capitolo sulla valutazione globale della qualità percepita) l’arco giallo di “attenzione” è assegnato all’intervallo 3,5 - 4,5. Entro questo range si trovano, quindi, i giudizi di quei rispondenti “tiepidi” non troppo delusi per intervenire con azioni dirette verso l’operato dell’Agenzia (p. es. costituzione di comitati, formalizzazione di reclami, ...), ma nemmeno sufficientemente soddisfatti.

Indice complessivo di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)

Al fine di costruire un indice che possa seguire nel tempo l’evoluzione della percezione della qualità dei servizi offerti e dei prodotti realizzati, è stato riproposto l’indice complessivo di soddisfazione (**Customer Satisfaction Index - CSI**³) che, anche nella ricerca 2023, fa registrare un valore discretamente elevato, pari a **78,8/100** in lieve, ma costante aumento negli anni.

Tabella 3 - Customer Satisfaction Index

	2023	2020	2017
CSI - Arpae	78,8	78,3	77,9

Giudizio complessivo sulla qualità percepita

Complessivamente la distribuzione dei valori rilevati è positiva (vedi successiva tab. 4) così come la media della valutazione per singolo item che evidenzia valori mai inferiori a 5,0. La deviazione standard (SD)⁴ è molto alta, con valori che per gli item relativi ai tempi di erogazione arriva a valori di 1,88; questo valore elevato indica una elevata complessità ed eterogeneità di giudizi nell’universo di riferimento dell’Agenzia.

Nel grafico 4 è restituita la rappresentazione del valore medio per singolo item; analogamente nell’istogramma riportato in graf. 4bis si leggono i valori di soddisfazione (percentuale delle risposte con valutazione assegnata pari a 5, 6 o 7) e di insoddisfazione (percentuale delle risposte con valutazione assegnata pari a 1, 2 o 3) per item.

La tabella 4 esprime con maggior dettaglio i risultati complessivi della ricerca dando evidenza della

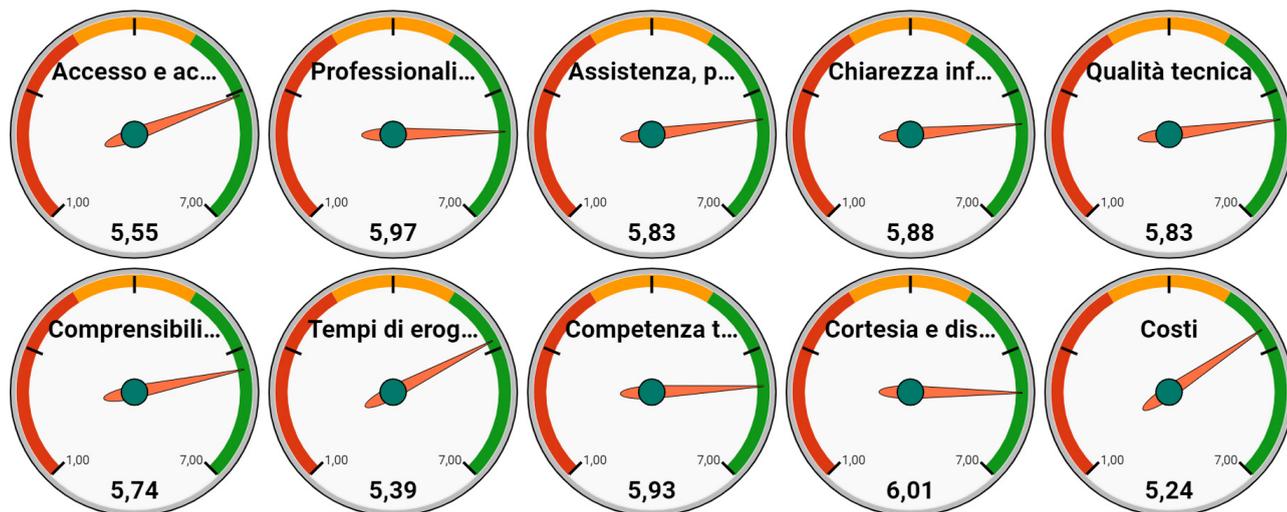
³ Il calcolo del CSI è stato effettuato sulla base del seguente procedimento: a) calcolo del valore percentuale pesato coi rispondenti che hanno espresso giudizi non negativi, quindi in linea con le attese (valore 4), soddisfatti (valori 5-6) o molto soddisfatti (valore 7); b) calcolo del rapporto tra la somma dei valori positivi (5, 6 e 7) espressi con la numerosità di coloro che hanno espresso tali preferenze e conseguente normalizzazione percentuale; c) prodotto di a) per b); il risultato è espresso in centesimi. Per il calcolo del CSI, che ha ponderato il valore delle risposte con l’importanza attribuita, si è provveduto ad utilizzare il concetto espressi nella norma UNI11098:2003.

⁴ La deviazione standard (o scarto quadratico medio) è la radice quadrata della varianza. Misura quindi lo scostamento medio di una variabile dal suo valore atteso è quindi un modo per esprimere la dispersione dei dati intorno ad un indice di posizione.

distribuzione delle risposte con un focus sulla percentuale dei rispondenti fortemente soddisfatti (risposte con valore assegnato pari a 7) o gravemente insoddisfatti (risposte con valore assegnato pari a 1).

Grafico 4 - Valutazione complessiva per singolo item indagato

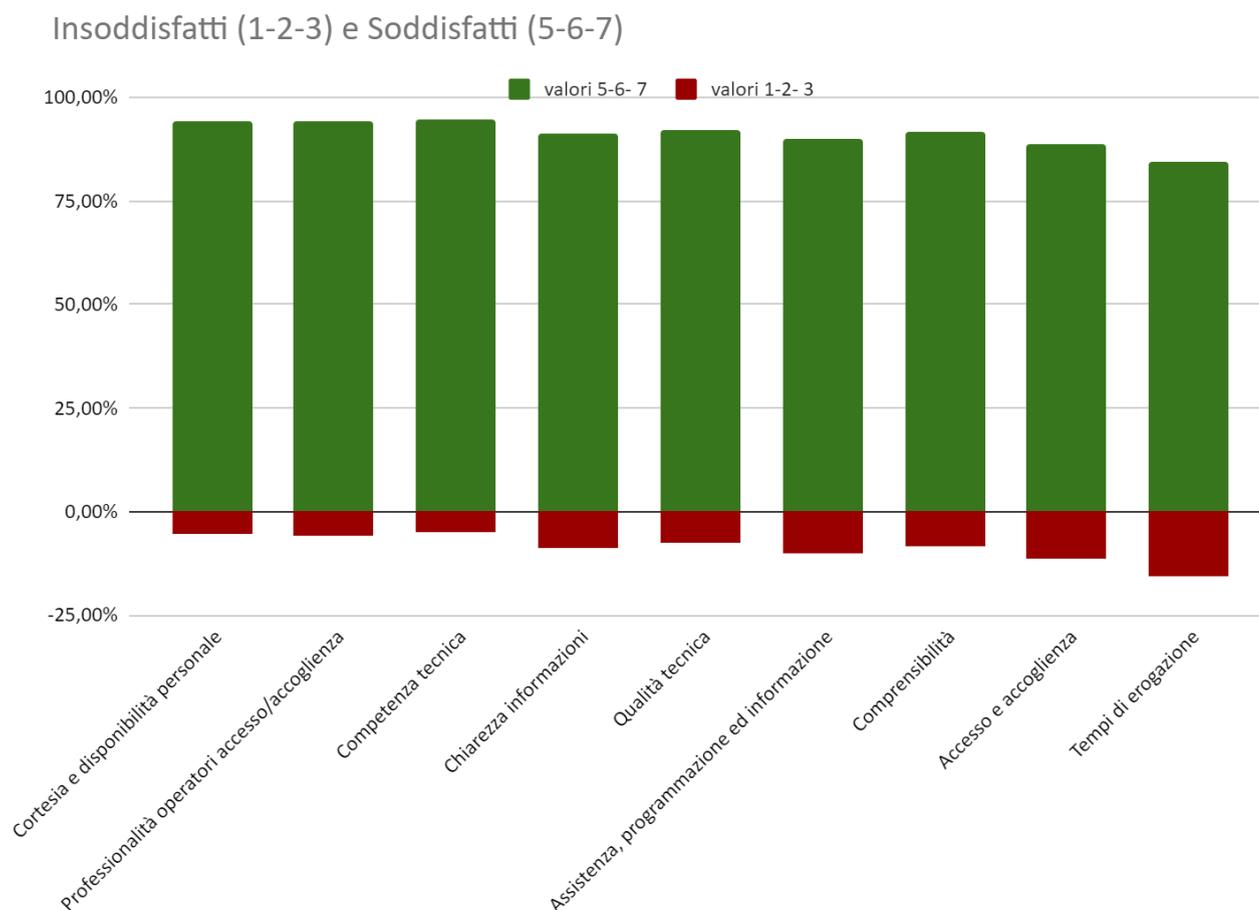
Valutazione per item



Rappresentazione tabellare del grafico 4 - Valutazione complessiva per singolo item indagato

	Media 2022	Media 2020
Cortesia e disponibilità personale	6,01	5,97
Professionalità operatori accesso/accolgenza	5,97	5,67
Competenza tecnica	5,93	5,94
Chiarezza informazioni	5,88	5,79
Assistenza, programmazione ed informazione	5,83	5,56
Qualità tecnica	5,83	5,71
Comprensibilità	5,74	5,80
Accesso e accoglienza	5,55	5,35
Tempi di erogazione	5,39	5,21
Costi	5,24	5,05

Grafico 4bis - Valutazione complessiva ordinata per soddisfazione percentuale decrescente degli item (dati normalizzati sui valori di positività o negatività, non entrano nel computo i valori "neutri" 4)



Le valutazioni, positive per tutti gli item, indicano una omogeneità complessiva di valutazione tra gli item afferenti agli aspetti di “prodotto” e quelli afferenti all’ambito della “relazione”.

Le valutazioni migliori sono riservate alla capacità relazionale e tecnica del personale. La **cortesia e disponibilità del personale** ottiene il più alto punteggio di valutazione della qualità (media 6,01 in una scala da 1 a 7). Interessante l’ottima valutazione assegnata alla professionalità degli operatori che si affacciano direttamente con il pubblico (**professionalità operatori accesso/accoglienza**) che ottiene un punteggio medio pari a 5,97. Conclude la tripletta delle valutazioni migliori l’item **competenza tecnica** per il quale il giudizio si assesta sul valore di 5,94 punti. Per i tre item considerati il cosiddetto indice di pericolosità (valutazioni pari a “1 - gravemente insoddisfatti”) è sempre molto contenuto.

Alle ultime posizioni, cioè quelle con valutazioni più basse seppur positive, vi sono gli item e **costi** ed i **tempi di erogazione** per i quali i rispondenti hanno riservato le critiche maggiori nella valutazione attribuita, ma ancora in miglioramento rispetto alla rilevazione c.d. triennale del 2020 e del 2017. I costi hanno ricevuto la valutazione media più bassa (5,24) tra tutti gli item della ricerca seguita da quella attribuita ai tempi di erogazione (5,39); per entrambi gli item si registra un indice di pericolosità tra il 5% ed il 6%. Particolare attenzione deve essere posta da Arpae ovviamente ad entrambi i driver, ma mentre i costi sono spesso definiti da norma cogente per cui Arpae si limita all’applicazione di specifiche prescrizioni, i tempi di erogazione sono prevalentemente il risultato di

un processo interno di gestione della filiera di creazione ed erogazione di un prodotto/servizio. Per i tempi di erogazione vi è quindi un maggiore spazio di manovra da parte dell'Agenzia. Chiude il terzetto "di coda" l'item **accesso ed accoglienza** (valutazione media 5,55) che si pone in apparente antitesi con l'item **professionalità operatori accesso/accolgienza** posizionati tra gli item meglio valutati. Si può quindi dire che gli utenti valutano meglio le persone di Arpae con cui hanno avuto interazione diretta, aspetti professionali e relazionali, rispetto all'organizzazione dell'accesso.

Gli item che si pongono nella parte centrale della valutazione (**chiarezza informazioni; assistenza, programmazione ed informazione; qualità tecnica; comprensibilità**) ottengono punteggi pressoché identici con indice di pericolosità sempre molto contenuto. Sono quattro item che spaziano tra ambiti differenti e completano il quadro di positività dei giudizi raccolti.

I giudizi raccolti con la presente indagine sono in generale miglioramento rispetto a quanto rilevato per i medesimi item nell'indagine condotta nel 2020.

La **valutazione complessiva (overall)** non è la valutazione media degli item, ma rappresenta gli esiti del punteggio attribuito alla specifica domanda. Rispetto ai giudizi assegnati sui singoli item, ha ricevuto un giudizio positivo che si colloca circa in posizione mediana rispetto ai giudizi attribuiti ai singoli item. Il valore medio e la distribuzione delle risposte è simile a quanto rilevato nell'indagine del 2020.

Tabella 4

	Valore medio	Gravemente insoddisfatti	Insoddisfatti	In linea con le aspettative	Soddisfatti	Fortemente soddisfatti
	(scala 1-7)	(1)	(1-2-3)	(4)	(5-6-7)	(7)
il Servizio						
Accesso ed accoglienza	5,55	3,31%	10,33%	7,44%	82,23%	28,51%
Professionalità operatori accesso/ accoglienza	5,97	0,78%	5,43%	5,43%	89,15%	40,31%
Assistenza, programmazione ed informazione	5,83	3,25%	9,39%	6,14%	84,48%	41,88%
Chiarezza informazioni	5,88	1,90%	8,25%	6,35%	85,40%	43,17%
il Prodotto						
Qualità tecnica	5,83	3,30%	7,18%	6,21%	86,60%	39,22%
Comprensibilità	5,74	0,00%	7,75%	6,40%	85,85%	35,08%
Tempi di erogazione	5,39	6,42%	14,01%	9,34%	76,65%	33,46%
Costi	5,24	5,10%	12,75%	14,73%	72,52%	25,78%
la Relazione						
Competenza tecnica	5,93	2,62%	4,71%	8,12%	87,17%	42,41%
Cortesìa e disponibilità personale tecnico	6,01	2,34%	5,19%	6,23%	88,57%	46,75%

Valutazione complessiva di Arpae	5,43	2,94%	7,83%	12,13%	80,04%	20,55%
----------------------------------	------	-------	-------	--------	--------	--------

I risultati di dettaglio per ognuno dei servizi investigati sono riportati nel capitolo “allegati – esiti per singolo servizio”.

Indice di importanza e “Mappa delle priorità di intervento”

L'indice di importanza⁵ è stato ricavato con metodo indiretto⁶ ponendo in relazione, attraverso l'indice di correlazione R^2 ⁷, le risposte alla domanda sulla valutazione complessiva di Arpae con le risposte espresse per singolo driver, rilevando quindi quanto il parere espresso sul singolo tema influisca sulla formulazione di una valutazione globale dell'Agenzia. Tale operazione ha permesso la creazione di grafici (“Mappe delle priorità di intervento”) la cui ascisse rappresenta il valore di soddisfazione espresso, mentre l'ordinata il valore dell'indice di correlazione che per l'assunzione di cui sopra lo possiamo considerare come indice di importanza.

La “Mappa delle priorità di intervento” (tab. 5), che come premesso indica il posizionamento dei driver in funzione del valore dei concetti di soddisfazione ed importanza, è suddivisa in quattro quadranti: “Quadrante A” - alta soddisfazione ed alta importanza; “Quadrante B” - alta soddisfazione e bassa importanza; “Quadrante C” - bassa soddisfazione e bassa importanza; “Quadrante D” - bassa soddisfazione ed alta importanza.

Ad ogni quadrante deve essere associata una specifica risposta organizzativa; ne consegue che i driver situati nel quadrante “A” fanno riferimento ad elementi su cui il cliente investe molto e che, vista l'alta soddisfazione associata, fornisco all'organizzazione una leva competitiva per migliorare il rapporto, o la fidelizzazione dei clienti. Una risposta organizzativa errata per i driver posizionati nel quadrante “A” può ingenerare grave insoddisfazione per il forte senso di delusione associato ad ambiti di grosso investimento anche emotivo. Nel tempo i driver posizionati nel quadrante “A” possono divenire normali, cioè considerati dovuti.

Altro quadrante ad elevata criticità è ovviamente il “D” dove all'insoddisfazione è associata elevata importanza per cui il massimo sforzo dell'organizzazione deve essere rivolto a migliorare le attività ed i processi ivi presenti o ad avviare azioni di de-marketing se i contenuti dei driver non sono ritenuti, o non più ritenuti, strategici per l'organizzazione stessa.

Meno critici sono i quadranti “B” e “C” che non debbono essere però trascurati in quanto i bisogni dei clienti non sono stabili nel tempo ed un non adeguato presidio potrebbe fare scivolare verso più

⁵ Con “indice di importanza” si intende quanto è importante per un cliente uno specifico driver indipendentemente dal giudizio espresso ciò è elemento indispensabile per costruire la cosiddetta “mappa delle priorità di intervento” che è un sistema di rappresentazione delle valutazioni espresse sulla soddisfazione per singolo driver in funzione dell'importanza attribuita.

⁶ Il metodo indiretto viene molto utilizzato nelle ricerche di CS perché offre due vantaggi: ridurre i tempi di somministrazione dimezzando le domande presenti – quindi non si deve chiedere il giudizio sulla situazione attuale e su quella desiderata – e riduce, specialmente nelle ricerche ad alto coinvolgimento emotivo, la possibilità di distorsione del dato a seguito di consce o inconscie barriere psicologiche erette dall'intervistato; in ultimo per chi ha già fruito del servizio o prodotto è difficile separare il giudizio sulla precedente esperienza con il desiderato. Gli svantaggi sono attribuibili agli errori insiti nei procedimenti statistici di analisi. Nella ricerca in questione, la necessità di ridurre la lunghezza del questionario mantenendo però la possibilità di investigare tutte le aree di interesse, nonché la presenza di clienti che hanno spesso lunghe esperienze di fruizione dei servizi e prodotti Arpae sono stati i motivi che hanno portato a privilegiare il metodo indiretto.

⁷ Il coefficiente R^2 , è un valore che fornisce indicazioni riguardanti la bontà di adattamento di un modello statistico ai dati. In un modello di regressione lineare semplice, $y_i = \alpha + \beta X_i + u_i$, il coefficiente R^2 è uguale al quadrato della correlazione campionaria tra la variabile dipendente y e il vettore X dei regressori. (estratto da: www.treccani.it/enciclopedia/coefficiente-di-determinazione_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/)

bassi livelli di soddisfazione (Quadrante C) ed eventualmente a maggiore importanza (Quadrante D).

Tabella 5 - Quadrante importanza / soddisfazione, adattamento da DataBank 2002

	Alta		
Importanza	D) <i>Massima priorità di miglioramento</i>	A) <i>Alto rischio di abbandono su fattori ritenuti normali</i>	
	C) <i>Media priorità di miglioramento</i>	B) <i>Monitorare il livello ed ottimizzare le positività emerse</i>	
	Bassa	Soddisfazione	Alta

E' stata quindi realizzata la "Mappa delle priorità di intervento" per la rilevazione di CS 2023. Nel graf. 6 è riportata la mappa generale, la quale considera la media di tutti i valori senza distinzione del servizio, mentre nel capitolo "allegati – esiti per singolo servizio" sono riportate anche le mappe di priorità di intervento specifiche per singolo servizio.

Nella mappa in graf. 6 si vede che la linea di separazione tra alta e bassa soddisfazione, quindi tra i quadranti C-D rispetto ai quadranti A-B, intercetta l'asse delle ascisse nel punto medio della scala il valore 4,0, analogamente la linea di separazione tra alta e bassa importanza intercetta l'asse delle ordinate in corrispondenza del valore medio 0,5.

Al fine di facilitare la lettura del grafico ne è stato introdotto un secondo con scala ridotta i cui intervalli sono compresi tra 4,0 e 7,0 per la soddisfazione e tra 0,5 e 1,0 per l'importanza.

Tutti i driver sono posizionati nel quadrante "A" per cui a fronte di un complessivo elevato livello di soddisfazione vi è la richiesta/necessità di un presidio accurato delle tematiche.

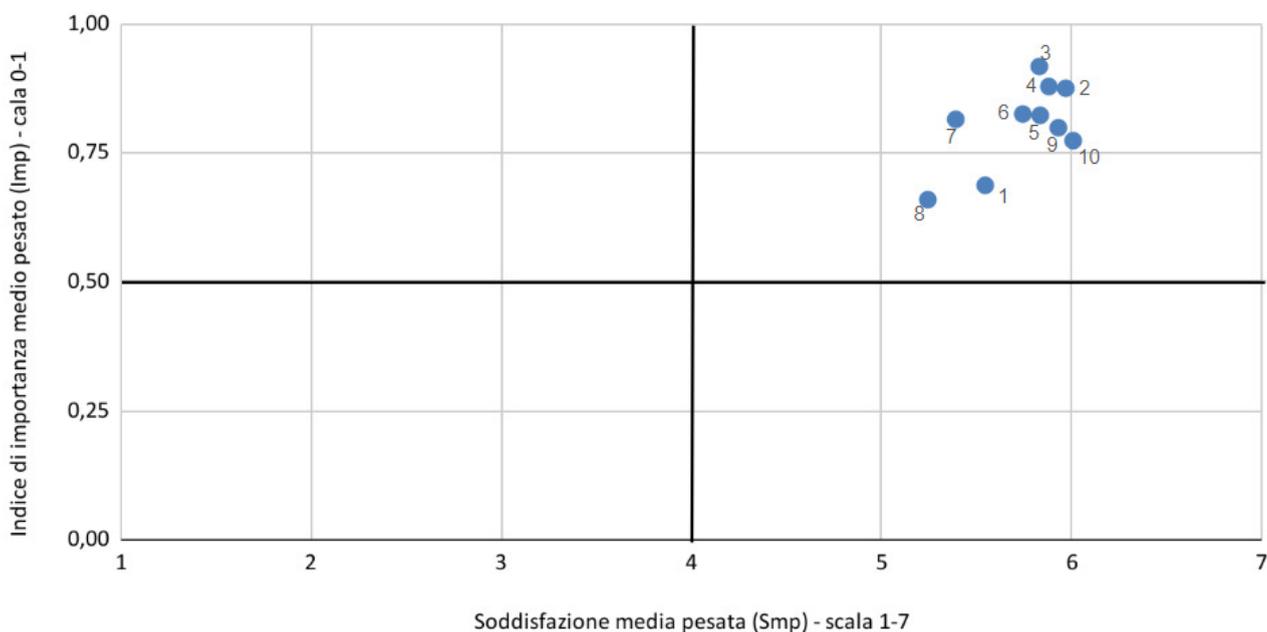
I valori soddisfazione/importanza declinati sul singolo item sono riportati nella tabella seguente.

Tabella 6 - soddisfazione ed indice di importanza

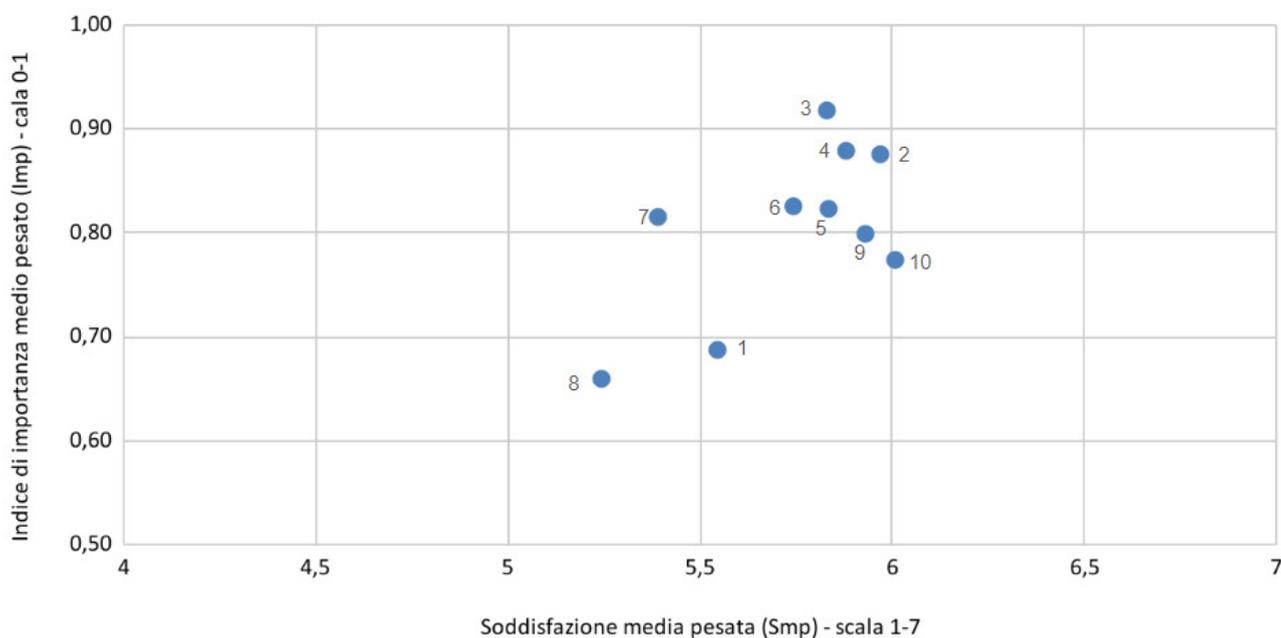
Complessivo Arpae	Soddisfazione media pesata (Smp)	Indice di importanza medio pesato (Imp)
Accesso ed accoglienza	5,55	0,69
Professionalità operatori accesso/accolgenza	5,97	0,88
Assistenza, programmazione ed informazione	5,83	0,92
Chiarezza informazioni	5,96	0,88
Qualità tecnica	5,83	0,82
Comprensibilità	5,74	0,83
Tempi di erogazione	5,39	0,82
Costi	5,24	0,66
Competenza tecnica	5,93	0,80
Cortesìa e disponibilità personale	6,01	0,77

Grafico 6 – Mappa delle priorità di intervento

Mappa delle priorità di intervento (complessiva)



Mappa delle priorità di intervento (complessiva) - scala ridotta



Legenda:

- 1 - Accesso ed accoglienza
- 2 - Professionalità operatori accesso/accolgenza
- 3 - Assistenza, programmazione ed informazione
- 4 - Chiarezza informazioni
- 5 - Qualità tecnica
- 6- Comprensibilità
- 7 - Tempi di erogazione
- 8 - Costi

9 - Competenza tecnica

10 - Cortesia e disponibilità personale

La mappa delle priorità di intervento è un valido strumento a supporto delle decisioni, è infatti di semplice lettura e la rappresentazione grafica facilita la comprensione del posizionamento relativo dei driver investigati, ma *“occorre essere consapevoli che il ruolo del decision-maker non viene assolutamente meno, ma anzi, grazie allo strumento, vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall’indagine”*⁸.

Le tabelle di valutazione specifiche per le sezioni investigate sono riportate nel capitolo “Allegati - esiti per singolo servizio”.

Esiti delle risposte alle domande “aperte”

In linea coi questionari già sperimentati in precedenti indagini, al termine di ogni servizio si è ritenuto opportuno chiedere subito di specificare il motivo o i motivi che avevano determinato l’eventuale insoddisfazione. Quindi, a tutti coloro che avevano dato almeno un giudizio sui singoli item pari a 1, 2 o 3 veniva presentata una domanda a risposta aperta in cui commentare il motivo del giudizio critico. Per la presentazione in questo report le risposte sono state aggregate per parole/frasi chiave significative mentre le risposte originali sono oggetto di valutazione da parte delle strutture dell’Agenzia interessate. Al termine del questionario si è invece data la possibilità di esprimere ulteriori valutazioni o considerazioni complessive su Arpae sempre tramite la compilazione di una domanda a risposta aperta.

In questa ricerca sono state raccolte 94 espressioni di criticità distribuite secondo quanto riportato nella seguente tabella (tab. 7).

Tabella 7 - Elenco per parole chiave delle criticità espresse

Criticità	n.
Ritardo completamento iter autorizzatorio	27
Personale non competente/non disponibile (<i>n.b. nelle risposte i due concetti sono di norma associati</i>)	14
Costi/oneri eccessivi	13
Difficoltà di accesso alle informazioni/dati (telefoniche, tramite sito, ...)	9
Difficoltà nell’individuare/contattare l’interlocutore/ufficio corretto	8
Scarsa qualità tecnica/comprensibilità degli atti	5
Mancata/incompleta comunicazione interventi/esiti a seguito di SIA	4
Orari/ubicazione delle sedi	4
Mancato confronto/collaborazione con l’utente	3
Eccesso di burocrazia a scapito del controllo del territorio	3
Ritardi comunicazione esiti dei monitoraggi o delle analisi	2
Difficoltà di disporre degli atti	2

⁸ “LINEE GUIDA Per l’applicazione del modello di rilevazione della CUSTOMER SATISFACTION di uno specifico servizio erogato allo sportello”. Presidenza del Consiglio dei Ministri. Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione. www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_servizi_off_line_specifico.pdf

Considerazioni conclusive

La customer satisfaction ha come fine principale il miglioramento dei servizi resi per allinearli ai bisogni degli utenti; Arpae attiva l'ascolto degli utenti al fine di realizzare il proprio processo di pianificazione strategica in sintonia con gli effettivi bisogni dell'utenza.

Di seguito si organizzano alcune considerazioni conclusive della ricerca con riferimento a due ambiti principali: la partecipazione e gli esiti.

La partecipazione conferma il trend di costante riduzione della percentuale dei ritorni che si è attestata al 9,32%. Per dare evidenza ulteriore dell'importanza dell'indagine, le richieste di partecipazione erano state inviate tramite indirizzo PEC di Arpae. La padronanza di questionari web-based appare piuttosto consolidata e la compilazione del questionario non risulta abbia creato specifici problemi agli utenti tanto da non richiedere, se non per sparuti casi, l'intervento dell'help-desk attivato nel periodo dell'indagine. A questo si aggiunga che chi ha iniziato la compilazione del questionario l'ha portata a termine nella quasi totalità dei casi anche a riprova che la durata dell'indagine è risultata congrua.

Nell'anno in corso, all'indagine oggetto di questa relazione, è stata condotta un'indagine di approfondimento dedicata agli utenti che fruiscono dei servizi erogati dai laboratori di Arpae. I risultati sono oggetto di specifica pubblicazione disponibile sul sito di Arpae nella sezione dedicata alle indagini di customer satisfaction.

I risultati possono definirsi nel complesso positivi ed incoraggianti anche alla luce dell'impatto avuto sull'organizzazione e sull'attività dagli anni della pandemia COVID. Si conferma ancora una volta il capitale "umano e professionale" quale risorsa primaria dell'Agenzia, da presidiare e sviluppare; questa valutazione positiva non deve però far dimenticare le critiche espresse verso aspetti procedurali e sui tempi di rilascio/completamento delle autorizzazioni.

Nuovamente la comunicazione strutturata (rivista, sito internet, ...) ha ottenuto ottime valutazioni, meno la comunicazione diretta a seguito di segnalazioni di inconvenienti ambientali per la quale sono state espresse critiche nelle domande a risposta aperta. E' importante la coniugazione virtuosa delle capacità professionali dei tecnici con la risposta puntuale e tempestiva alle segnalazioni formulate dai cittadini, sia perché significa avere sul territorio milioni di elementi sensibili in grado di osservare e segnalare criticità ambientali, sia per la centralità dell'attività di vigilanza e controllo che ancora oggi viene richiesta all'Agenzia.

Rispetto alle indagini c.d. triennali condotte nel 2017 e nel 2020, le valutazioni raccolte evidenziano sostanzialmente gli stessi ambiti di positività e di criticità con un generale miglioramento della qualità percepita.

Allegati – esiti per singolo servizio

- a) Servizio di front office e accoglienza
- b) Rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali
- c) Espressione di pareri tecnici
- d) Attività di monitoraggio ambientale
- e) Attività di monitoraggio della qualità dell'aria
- f) Servizi di laboratorio
- g) Risposta alle Segnalazioni di inconveniente ambientale (SIA) - gestione emergenze
- h) Comunicazione e informazione ambientale di Arpae

a) Servizio di front office e accoglienza

Distribuzione delle risposte

Item	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>A.1 Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, ecc.)</i>	230	5,51	3,5%	10,9%	7,8%	81,3%	28,3%
<i>A.2 Professionalità degli operatori del front office</i>	246	5,94	0,8%	5,7%	5,7%	88,6%	39,0%
<i>A.3 Assistenza nella definizione delle esigenze</i>	254	5,92	1,6%	8,3%	5,9%	85,8%	43,7%
<i>A.4 Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	258	5,96	1,6%	8,5%	4,7%	86,8%	45,7%
<i>A.5 Giudizio complessivo sull'attività del front office - accoglienza utenti</i>	246	5,95	0,4%	5,7%	6,9%	87,4%	40,2%

b) Rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali

Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>B.1 Qualità tecnica ed adeguatezza dell'atto di autorizzazione o concessione</i>	257	5,84	1,9%	6,6%	6,2%	87,2%	37,0%
<i>B.2 Comprensibilità delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione o concessione</i>	257	5,77	2,3%	7,0%	6,6%	86,4%	33,1%
<i>B.3 Rispetto della tempistica di rilascio prevista</i>	259	5,25	7,3%	17,4%	8,5%	74,1%	31,7%
<i>B.4 Costi</i>	253	5,16	5,9%	13,8%	14,6%	71,5%	23,3%
<i>B.5 Competenza del personale tecnico</i>	249	5,94	1,6%	3,6%	9,2%	87,1%	41,8%
<i>B.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	250	6,02	1,6%	4,4%	7,2%	88,4%	47,2%
<i>B.7 Giudizio complessivo sull'attività di rilascio delle autorizzazioni e/o concessioni demaniali</i>	257	5,63	2,7%	9,7%	7,8%	82,5%	31,5%

c) Espressione di pareri tecnici

Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>C.1 Qualità e completezza tecnica del parere</i>	96	5,90	2,1%	7,3%	7,3%	85,4%	41,7%
<i>C.2 Comprensibilità del parere</i>	96	5,80	3,1%	8,3%	6,3%	85,4%	38,5%
<i>C.3 Tempo di attesa del parere richiesto</i>	96	5,38	6,3%	12,5%	10,4%	77,1%	28,1%
<i>C.4 Costo del parere</i>	90	5,41	3,3%	11,1%	15,6%	73,3%	32,2%
<i>C.5 Competenza del personale tecnico</i>	96	5,88	4,2%	6,3%	8,3%	85,4%	43,8%
<i>C.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	96	5,97	3,1%	6,3%	6,3%	87,5%	45,8%
<i>C.7 Giudizio complessivo sull'attività di espressione dei pareri tecnici</i>	96	5,76	4,2%	9,4%	4,2%	86,5%	37,5%

d) Attività di monitoraggio ambientale

Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>D.1 Qualità tecnica e completezza dei dati</i>	67	5,87	4,5%	4,5%	6,0%	89,6%	44,8%
<i>D.2 Comprensibilità dei dati</i>	66	5,68	6,1%	7,6%	7,6%	84,8%	37,9%
<i>D.3 Tempo di attesa</i>	65	5,63	4,6%	10,8%	10,8%	78,5%	43,1%
<i>D.4 Giudizio complessivo sui dati di monitoraggio ambientale:</i>	67	5,79	4,5%	6,0%	6,0%	88,1%	37,3%

e) Informazioni sulla qualità dell'aria

Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>E.1 Semplicità nel trovare bollettini, i dati e/o le previsioni della qualità dell'aria</i>	31	5,29	6,5%	9,7%	19,4%	71,0%	32,3%
<i>E.2 Comprensibilità e facilità di lettura dei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria</i>	31	5,39	6,5%	9,7%	9,7%	80,6%	38,7%
<i>E.3 Completezza delle informazioni rese disponibili dai bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria</i>	30	5,47	6,7%	13,3%	10,0%	76,7%	36,7%
<i>E.4 Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria</i>	30	5,50	6,7%	10,0%	13,3%	76,7%	43,3%
<i>E.5 Giudizio complessivo su: Bollettini, dati e previsioni regionali della qualità dell'aria</i>	26	5,81	0,0%	3,8%	7,7%	88,5%	30,8%

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>E.7 Semplicità di accesso a studi e report sulla qualità dell'aria</i>	26	5,81	0,0%	3,8%	7,7%	88,5%	30,8%
<i>E.8 Comprensibilità e facilità di lettura degli studi e report sulla qualità dell'aria</i>	27	5,85	0,0%	3,7%	7,4%	88,9%	33,3%
<i>E.9 Completezza delle informazioni rese disponibili dagli studi e report sulla qualità dell'aria</i>	26	6,15	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	46,2%
<i>E.10 Attualità degli studi e report sulla qualità dell'aria dell'aria</i>	26	6,08	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	42,3%
<i>E.11 Giudizio complessivo su: Studi e report sulla qualità dell'aria</i>	26	6,08	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	42,3%

f) Servizi di Laboratorio

Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>F.1 Orario di accoglienza al pubblico dello sportello accettazione campioni</i>	12	6,17	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	33,3%
<i>F.2 Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni</i>	12	6,58	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	66,7%
<i>F.3 Qualità tecnica della prestazione analitica</i>	14	6,50	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	57,1%
<i>F.4 Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova</i>	14	6,57	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	57,1%
<i>F.5 Tempo di ricevimento del Rapporto di prova</i>	14	5,79	0,0%	7,1%	7,1%	85,7%	42,9%
<i>F.6 Costo della prestazione analitica (se applicabile)</i>	10	5,90	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	30,0%
<i>F.7 Competenza del personale tecnico</i>	14	6,64	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	64,3%
<i>F.8 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	14	6,43	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	57,1%
<i>F.9 Giudizio complessivo sui servizi di laboratorio</i>	14	6,36	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%

g) Risposta alle Segnalazioni di Inconveniente Ambientale (SIA) - Emergenze ambientali**Distribuzione delle risposte**

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>G.1 Qualità tecnica e completezza della risposta fornita (o dell'intervento effettuato se noto)</i>	25	5,04	20,0%	24,0%	0,0%	76,0%	24,0%
<i>G.2 Comprensibilità delle risposte fornite</i>	25	5,20	8,0%	20,0%	0,0%	80,0%	20,0%
<i>G.3 Tempestività della risposta o dell'intervento</i>	25	5,17	12,0%	16,0%	8,0%	72,0%	20,0%
<i>G.4 Informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente/emergenza segnalata</i>	24	4,83	20,8%	20,8%	8,3%	66,7%	20,8%
<i>G.5 Competenza del personale tecnico</i>	25	5,61	8,0%	12,0%	0,0%	80,0%	28,0%
<i>G.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	25	5,76	8,0%	12,0%	0,0%	88,0%	40,0%
<i>G.7 Giudizio complessivo sull'attività di Arpae conseguente alle segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali</i>	25	4,92	20,0%	20,0%	4,0%	76,0%	16,0%

h) Comunicazione e informazione ambientale di Arpae

Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Il portale internet di Arpae (www.arpae.it)</i>	521	5,63	0,8%	3,6%	5,6%	53,4%	15,2%
<i>Le pubblicazioni di Arpae ("Ecoscienza", linea editoriale, ...)</i>	518	5,63	1,0%	2,5%	3,3%	35,9%	10,8%
<i>Facilità di lettura, comprensione, completezza</i>	427	5,36	1,9%	8,0%	13,3%	78,7%	16,6%
<i>Frequenza e tempestività dell'informazione</i>	427	5,35	2,1%	8,7%	15,2%	76,1%	18,5%
<i>Contributo alla diffusione di una cultura ambientale</i>	417	5,39	2,6%	9,4%	12,0%	78,7%	21,6%
<i>Corrispondenza alle aspettative di conoscenza e informazione ambientale</i>	419	5,38	2,1%	8,6%	12,9%	78,5%	18,9%
<i>Complessivamente come valuta la comunicazione e l'informazione ambientale di Arpae</i>	427	5,42	2,1%	8,4%	11,5%	80,1%	19,2%

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
posta certificata: dirgen@cert.arpa.emr.it
sito: www.arpae.it