

Customer satisfaction survey 2017

Report regionale

UNI EN ISO 9001:2008



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

Dicembre 2017

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

“Customer Satisfaction Survey 2017. Report regionale”

Responsabili della ricerca:

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

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

Rete dei Referenti:

Emanuela Peroncini (Sezione provinciale di Piacenza)

Monica Malcontenti (Sezione provinciale di Parma)

Giuseppe Boselli (Struttura Autorizzazioni e Concessioni - Parma)

Enzo Motta (Sezione provinciale di Reggio Emilia)

Maria Grazia Scialoja (Sezione provinciale di Modena)

Patrizia Giacometti (Sezione provinciale di Bologna)

Cristiana Bonazza (Sezione provinciale di Ferrara)

Franca Strumia (Sezione provinciale di Ravenna)

Paola Zanzi (Sezione provinciale di Ravenna)

Andrea Giunchedi (Sezione provinciale di Forlì-Cesena)

Monica Giusti (Struttura Autorizzazioni e Concessioni - Forlì-Cesena)

Lucio Sbaraglia (Sezione provinciale di Rimini)

Vittorio Marletto (Servizio IdroMeteoClima)

Katia Casini (Servizio IdroMeteoClima)

Marco Deserti (CTR Qualità Aria)

Bologna, 15 dicembre 2017

arpae EMILIA-ROMAGNA	CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2017 REPORT REGIONALE	Rev. 0 del 15/12/2017
--------------------------------	---	--

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2017 REPORT REGIONALE

Redazione	Verifica	Approvazione
R.U.S.P.R.U./M. Banzi	R.A.P.S.C.D./A. Libero	R.S.A.I.P.C./G. Bortone

INDICE

Introduzione	1
Obiettivi della ricerca	2
Metodologia della ricerca	3
Campione	10
Risultati della ricerca	14
Indice complessivo di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)	14
Giudizio complessivo sulla qualità percepita	17
Indice di importanza e “Mappa delle priorità di intervento”	22
Esiti delle risposte alle domande “aperte”	25
Ambiti di miglioramento e ruolo richiesti all’Agenzia	27
Considerazioni conclusive	29
Allegati – esiti per singolo servizio:	32
a) Servizio di front office e accoglienza	33
b) Rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali	35
c) Espressione di pareri tecnici	37
d) Programmazione ed esecuzione dei piani di monitoraggio e controllo - AIA	39
e) Attività di monitoraggio ambientale	41
f) Attività di monitoraggio della qualità dell’aria	43
g) Servizi di Laboratorio	45
h) Risposta alle Segnalazioni di Inconveniente Ambientale (SIA) - Emergenze ambientali	47
i) Comunicazione e informazione ambientale di Arpae	49

Introduzione

La ricerca di Customer Satisfaction (CS) 2017, è la prima dell'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna (Arpae) e naturalmente segna un momento di discontinuità anche metodologica con le precedenti indagini.

L'esperienza ventennale maturata nelle indagini di CS in Arpa tra i componenti del gruppo di ricerca, fa sì che delle ricerche passate realizzate fino al 2015 si possano infatti trovare elementi di somiglianza, ma anche di rilevante discontinuità, con quanto realizzato nel 2017.

Prima di entrare nel dettaglio metodologico dell'indagine e rappresentarne i risultati, è necessario ricordare alcuni elementi caratterizzanti l'indagine di Customer Requirement (CR) condotta nel 2016 che ha effettivamente sancito l'ascolto verso clienti non più come enti "ex", ex Arpa, ex Servizi Ambienti delle Province ed ex Servizi Tecnici di Bacino della Regione Emilia-Romagna (RER), ma per la prima volta come Arpae.

Dell'indagine di Customer Requirements è possibile leggere l'articolo pubblicato sul n. 6/2016 di "Ecoscienza" con il titolo "Le attese degli utenti nella fase di avvio di Arpae" (link: https://www.arpae.it/cms3/documenti/ cerca doc/ecoscienza/ecoscienza2016_6/banzilibero es2016_06.pdf), oppure scaricare il report integrale della ricerca al link: <https://www.arpae.it/cms3/documenti/ cerca doc/benorg/2016/Le attese degli utenti 2016.pdf>

Nel box 1 un estratto del citato articolo sull'indagine 2016 pubblicato su Ecoscienza.

Box 1. "Le attese degli utenti" - Ecoscienza, 06/2016, M. Banzi, A. Libero

Arpae ha ereditato funzioni, personale, competenze di Arpa, dei Servizi Ambiente delle Province e parte dei Servizi tecnici di bacino, per una potenziata visione del monitoraggio, del controllo, della tutela e del rilascio delle autorizzazioni e concessioni ambientali. Ne è conseguita la necessità di conoscere il posizionamento di Arpae desiderato tra gli utenti pubblici e privati, spiegato dai benefici attesi, dai problemi risolti e dai bisogni soddisfatti. L'indagine condotta sostanzia le caratteristiche dell'offerta in termini di ruolo dell'ente, autonomia decisionale, omogeneità della produzione, modalità di comunicazione, semplificazione. L'indagine sulle attese degli utenti fornisce input per la definizione strategica di cosa e come l'ente deve essere, contribuendo alla definizione della vision.

Nella ricerca si è messa a confronto la percezione della situazione attuale con le risposte fornite traguardando il futuro. Sono state individuate 16 domande atte a rappresentare le caratteristiche di Arpae, riconducibili a cinque gruppi tematici, replicate per il percepito dell'oggi e il desiderato del domani. Il campione è stato suddiviso in tre cluster (mondo produttivo, pubblica amministrazione, privati) ed i risultati sono stati presentati tenendo conto delle differenze tra cluster.

Complessivamente, gli utenti chiedono un'Arpae 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 e unitaria all'interno dell'Agenzia capace di portare a sintesi le molteplici istanze che giungono dal territorio, ma che sia verso l'esterno un riferimento 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 e associati, con cui definire modalità e strumenti della tutela ambientale, diffondendo i saperi acquisiti anche attraverso l'impiego di nuovi linguaggi e strumenti. Alla nuova

Agenzia viene chiesto con forza un'azione di semplificazione del sistema autorizzatorio anche come contributo a una maggiore efficienza del sistema produttivo e pubblico.

Come per il passato, anche questo nuovo corso di indagini di CS garantisce gli obiettivi di ascolto, 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 entra quindi a pieno titolo tra gli 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 ISO9001:2008, unitamente all'accREDITAMENTO UNI CEI EN ISO/IEC17025:2005. Sempre con riferimento al SGQ, Arpae sta aggiornando la certificazione 9001 alla revisione 2015 per la quale è prevista l'analisi del rischio¹, già predisposta per il processo relativo alla presente ricerca.

Obiettivi della ricerca

Le esperienze pregresse hanno permesso di accumulare una sempre maggiore conoscenza degli utenti e dei loro bisogni; non di pari passo però si è sviluppato l'impiego operativo di tale conoscenza, non sempre né tanto meno facilmente si è potuto garantire diretta consequenzialità tra i risultati delle indagini di CS ed i programmi di attività dell'Agenzia.

In realtà la programmazione delle attività ha sempre attinto agli esiti delle indagini di CS, infatti i risultati sono stati oggetto di presentazione e riflessione nei tavoli di definizione e di adozione delle linee strategico-programmatiche dell'ente, ma non sempre è risultato chiaro ad un lettore esterno il collegamento diretto tra esiti e programmi. Con la programmazione triennale 2017-2019 e 2018-2020, si è scelto di aprire i singoli capitoli del Programma triennale, in particolare quelli afferenti alla prospettiva dei processi-operativi, con alcune righe di sintesi tratte dalle due indagini (Customer Requirements del 2016 - CR e CS del 2017) contestuali allo specifico tema sviluppato nel documento di programmazione. Questa apparentemente semplice presentazione, rende evidente al lettore quali siano gli esiti delle ricerche di CR e di CS ai quali, nel relativo capitolo tecnico, ci si è rapportati per la presentazione programmatica delle attività.

E' altresì chiaro che "la voce del cliente" (VOC - Voice of the Customer) deve essere, per la Pubblica Amministrazione ma non solo, uno degli input che determinano l'azione strategica ed il miglioramento organizzativo. E se i vincoli normativi sono un elemento di guida imprescindibile, la

¹ Il risk management nella versione UNI EN ISO9001:2015 è requisito esplicito

voce del cliente, per lungo tempo l'istanza meno ascoltata per la definizione delle politiche e delle azioni programmatiche, 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 (nel caso attuale non applicabile in quanto è la prima rilevazione per la nuova Arpae);
- 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, anche l'indagine 2017 ha applicato i principi metodologici e di analisi contenuti nella UNI 11098:2003 che permettono anche di definire gli indicatori della qualità percepita per il quadro di governo aziendale e la gestione dei sistemi di qualità. Essi sono:

- 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, dall'Area Pianificazione e Controllo direzionale in stretta collaborazione con i referenti individuati nelle Strutture territoriali e tematiche di Arpae.

Trattandosi della prima ricerca di Arpae l'indagine è stata preceduta da alcuni passaggi di riflessione con i referenti di rete sulla metodologia, sugli strumenti e più in generale sull'organizzazione della ricerca stessa, che, in considerazione dell'ampliamento delle funzioni dell'Agenzia e contestualmente delle risorse disponibili, ha portato a valutare come strumento

esclusivo di indagine il questionario autocompilato. La scelta dell'impiego di strumenti di rilevazione quantitativi è funzionale ad indagini con alta numerosità di partecipanti e, se basati su supporto informatico, tale approccio permette di filtrare le domande da porre ai soli servizi effettivamente fruiti.

L'aggiornamento dell'indagine ha richiesto la revisione della specifica Procedura e dei collegati modelli del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), ciò ha permesso anche di rispondere ad una osservazione di Accredia formulata nell'ambito dell'accreditamento dei laboratori.

Rispetto alle indagini condotte precedentemente in Arpa che maggiormente si avvicinano all'attuale per metodologia adottata, ci sono state alcune significative variazioni:

- a) i servizi oggetto di indagine sono stati aggiornati introducendo nuove funzioni assegnate all'Agenzia (autorizzazioni e concessioni) e nuovi servizi (piano di monitoraggio AIA e front office / accoglienza, in quanto oggetto di certificazione il primo e, il secondo, servizio trasversale comune a più servizi);
- b) le domande caratterizzanti i servizi sono state riscritte sia per rispondere a specifiche osservazioni di comprensibilità formulate dai rispondenti nelle ricerche precedenti, sia per creare una lettura maggiormente organica degli esiti;
- c) per le attività di laboratorio è stata introdotta la domanda relativa alla tipologia e alla matrice delle analisi richieste, questo al fine di consentire l'elaborazione dei risultati per specifico laboratorio di analisi oltre che per sportello di accettazione dei campioni;
- d) considerata la rilevanza dell'impegno produttivo dei laboratori verso il cliente interno dell'Agenzia (Servizi Territoriali - ST, CTR), è stato realizzato un focus group tra i rappresentanti della direzione unica del laboratorio i responsabili degli ST e i CTR di riferimento per le reti di monitoraggio;
- e) al termine di ogni sezione del questionario è stato chiesto di dettagliare gli eventuali giudizi negativi attribuiti al servizio (valori assegnati 1, 2 o 3), questo per meglio contestualizzare le criticità rilevate;
- f) sono state eliminate le interviste dirette.

La stesura delle risultanze della ricerca, ricavate dall'analisi statistica e critica dei dati, è stata realizzata anche con il contributo ed il coinvolgimento dell'intera rete Arpae. Il report regionale è stato curato dall'Area pianificazione strategica e Controllo direzionale, analisi locali o tematiche, curate dai referenti territoriali o tematici, integrano le istruttorie del processo di pianificazione.

Il questionario utilizzato per l'indagine è stato suddiviso in 9 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. autorizzazioni e/o concessioni
3. espressione dei pareri tecnici
4. controllo AIA - Piani di monitoraggio
5. monitoraggio ambientale
6. monitoraggio specifico della qualità dell'aria
7. servizi di laboratorio
8. gestione delle segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali
9. comunicazione e informazione ambientale

In appendice al questionario sono poi state poste le domande relative al ruolo atteso dell'Agenzia, 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/accoglienza● 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

	il Servizio				il Prodotto				la Relazione	
	<i>Accesso ed accoglienza</i>	<i>Professionalità operatori accesso/ accoglienza</i>	<i>Assistenza, programmazione ed informazione</i>	<i>Chiarezza delle informazioni</i>	<i>Qualità tecnica</i>	<i>Comprensibilità</i>	<i>Tempi di erogazione</i>	<i>Costi</i>	<i>Competenza tecnica</i>	<i>Cortesia e disponibilità personale tecnico</i>
Front office/ accoglienza	Facilità di accesso	Professionalità degli operatori del front office	Assistenza nella definizione delle esigenze	Chiarezza delle informazioni ricevute						
Autorizzazioni / Concessioni					Qualità tecnica ed adeguatezza dell'atto di autorizzazione o concessione	Comprensibilità delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione o concessione	Rispetto della tempistica di rilascio prevista	Costi	Competenza del personale tecnico	Cortesia e disponibilità del personale tecnico
Pareri tecnici					Qualità e completezza tecnica del parere	Comprensibilità del parere	Tempo di attesa del parere richiesto	Costo del parere	Competenza del personale tecnico	Cortesia e disponibilità del personale tecnico
Piano di monitoraggio e controllo AIA			Programmazione e comunicazione delle ispezioni		Conoscenza del ciclo produttivo	Comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo	Tempestività di trasmissione del rapporto ispettivo	Costo del Piano di monitoraggio e controllo	Competenza del personale tecnico	Cortesia e disponibilità del personale tecnico

Monitoraggi ambientali					Qualità tecnica e completezza dei dati	Comprensibilità dei dati	Tempo di attesa			
Monitoraggio qualità aria					Qualità tecnica e completezza dei dati di monitoraggio	Comprensibilità dei dati di monitoraggio	Frequenza di aggiornamento dei dati			
Laboratorio	Orario di accoglienza al pubblico dello sportello accettazione campioni	Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni			Qualità tecnica della prestazione analitica	Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova	Tempo di ricevimento del Rapporto di prova	Costo della prestazione analitica	Competenza del personale tecnico	Cortesìa e disponibilità del personale tecnico
SIA			Informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente /emergenza segnalata		Qualità tecnica e completezza della risposta fornita (o dell'intervento effettuato)	Comprensibilità delle risposte fornite	Tempestività della risposta o dell'intervento		Competenza del personale tecnico	Cortesìa 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, 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 2017 del questionario sono state anche formulate richieste specifiche per conoscere se l'organizzazione rispondente (se azienda) fosse o meno soggetta ad AIA/AUA, ovvero fosse 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 facilitarne 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.

L'indagine è stata condotta nel periodo 19 settembre - 9 ottobre (periodo di possibile compilazione del questionario), al fine di permettere ai rispondenti una valutazione che si riferisse ad un sufficiente arco temporale di attività della nuova Agenzia (gennaio 2016 - settembre 2017).

Il sito web dell'Agenzia è già stato usato nelle precedenti ricerche per la divulgazione dei risultati e dal 2011 anche per la fase operativa di raccolta dei giudizi. A tal fine anche nel 2017 è stato realizzato in home page un link ad una pagina dedicata dove, unitamente ad istruzioni per la compilazione e spiegazioni sulle finalità della ricerca, poteva essere attivata la compilazione diretta del questionario di CS. Attualmente la pagina dedicata contiene i risultati dell'indagine (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.

Dal punto di vista tecnico e metodologico per quanto riguarda l'analisi dei risultati ottenuti tramite questo canale non vi sono problemi specifici, ma la ridotta numerosità di coloro che anche in questa ricerca hanno utilizzato l'opportunità del sito per compilare il questionario (meno di 30 questionari compilati) solleva un serio dubbio sulla utilizzabilità di tale canale in modo esclusivo.

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

The screenshot shows the website's navigation bar with links: Chi siamo | Contatti URP | Amministrazione trasparente | Lavorare in Arpae | Bandi di gara | Cerca | Attività. A search bar contains 'Google Ricerca p'. Social media icons for RSS, Twitter, and YouTube are visible. The main header features the Arpae Emilia-Romagna logo, a 'Temi ambientali' button, an 'Arpae in regione' button, and the 'arpae emilia-romagna' logo. A breadcrumb trail reads 'Ti trovi in : Arpae / Attività / Customer Satisfaction /'. The 'Customer satisfaction' section is highlighted in green. Below it, the text reads: 'Indagini rivolte ai referenti esterni', followed by a paragraph: 'Nell'ambito di un sistema di governance non autoreferenziale ma aperto alle indicazioni, richieste e, non ultimo, critiche formulate dalla società civile, l'Agenzia ha sviluppato un sistema di indagine annuale con approfondimenti triennali atto a raccogliere le istanze emerse e farne oggetto di istruttoria per il proprio processo di pianificazione e controllo.' Below this is a link: 'Risultati indagine di Customer satisfaction 2017 - sintesi'. A section titled 'Risultati delle indagini precedenti' lists several reports: 'Le attese degli utenti nella fase di avvio di Arpae - Report dell'indagine 2016', 'Indagine annuale 2015 sulla Customer Satisfaction', 'Indagine triennale 2014 sulla Customer Satisfaction', 'Indagine annuale 2013 sulla Customer Satisfaction', 'Indagine annuale 2012 sulla Customer Satisfaction', and 'Indagine triennale 2011 sulla Customer Satisfaction'. The footer contains: 'a cura di: Arpae - ultimo aggiornamento: 01/12/17', 'Arpae Emilia-Romagna - P.IVA 04290860370', 'Credits, note legali, privacy e cookie', and 'English introduction' with social media icons.

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 2016 avendo avuto accesso ai servizi di Arpae hanno lasciato il proprio indirizzo email, prassi oramai consolidata per tutti gli accessi. Questa modalità ha permesso di raccogliere oltre 8.100 indirizzi a cui è stata inviata una email con la richiesta di partecipare all'indagine tramite l'accesso diretto al sw di rilevazione. Anche la pagina internet creata per l'occasione, reindirizzava al sw di rilevazione.

La numerosità dei questionari inviati e di quelli ricevuti è riportata in tabella 2 unitamente al confronto con le rilevazioni precedentemente condotte da Arpa (anni 2005-2014) e già da Arpae nel 2016. I questionari validi per l'elaborazione sono i questionari compilati, che differiscono dal numero complessivo dei contatti (1.833 nell'indagine del 2017) che fanno invece riferimento a tutti coloro che si sono collegati al data base del questionario, ma che per una parte dei quali non hanno inserito dati o valutazioni. Il dato "contatto" è comunque anch'esso interessante in quanto espressione di curiosità verso una sollecitazione dell'Agenzia.

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

Anno ricerca	Richieste inviate	Questionari compilati (validi per elaborazione)		Totale Sezioni compilate
2017	8.165	1.132	13,9%	2.972
2016*	5.100	750	14,7%	N/A
2014	6.648	891	13,4%	1.121
2011	4.827	955	19,8%	2.312
2008	2.214	313	14,1%	690
2005	2.309	363	15,7%	691

*l'indagine condotta nel 2016 è quella di CR, tutte le altre sono di CS

Con la ricerca 2017 sono stati quindi raccolti 1.132 questionari compilati, pari al 13,9% delle richieste inviate. Dato che si allinea alla media dopo la vistosa performance del 2011².

Gli utenti hanno operato esclusivamente con la compilazione on-line. Sono state abbandonate altre forme di invio e ricevimento dei questionari (posta, fax, ...). Viste anche le esperienze

² A causa di problemi tecnici, nell'indagine del 2017 non sono stati eseguiti recall agli utenti per ricordare l'invito alla compilazione. Nelle precedenti indagini a seguito dei recall le risposte sono incrementate del 30-40%

condotte da altre realtà, un ritorno pari al 14-15% può essere ritenuto soddisfacente, anche se possono essere studiate soluzioni per incrementare il dato quali recall mirati o richieste formulate in partnership con altri soggetti istituzionali.

Su base regionale il numero delle risposte, in relazione alla dimensione dell'universo, dà origine ad un contenuto errore campionario quantificabile in $\pm 0,07$ per i risultati espressi in forma di media e $\pm 2,5\%$ 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 i nove servizi investigati.

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

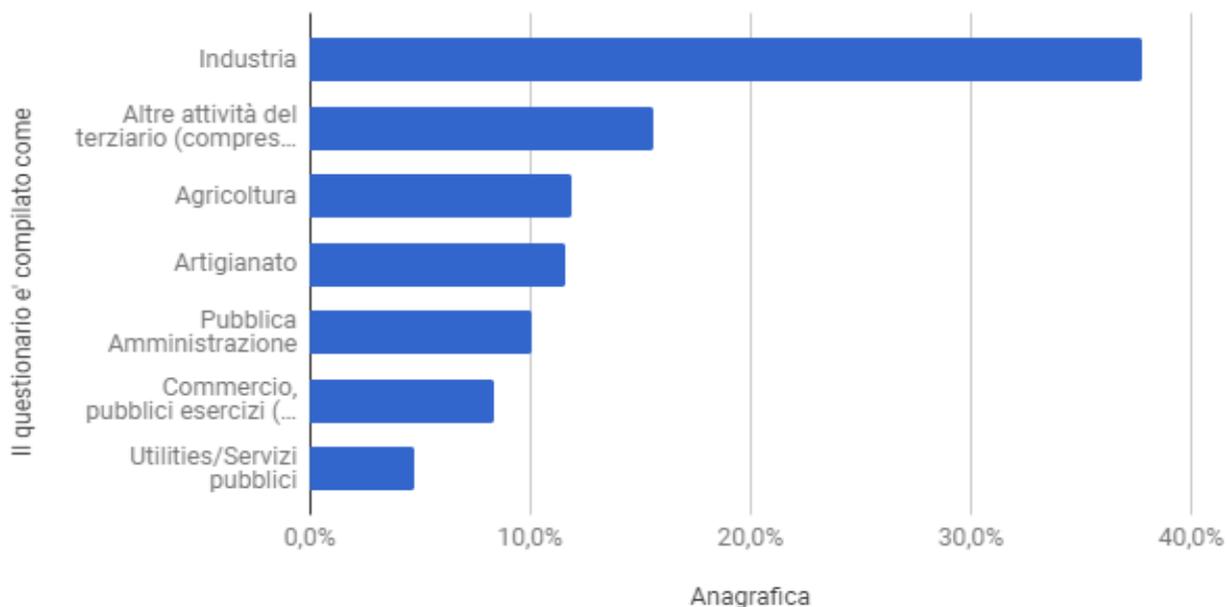
Figura 2 - Questionari compilati per i nove servizi investigati



La distribuzione dei rispondenti tra settori di attività vede la prevalenza delle risposte da parte dell'industria seguita dagli altri settori, che mostrano tra loro una numerosità abbastanza simile (vedi graf. 1).

Grafico 1 – Distribuzione dei rispondenti per settore di attività

Distribuzione per settore di attività

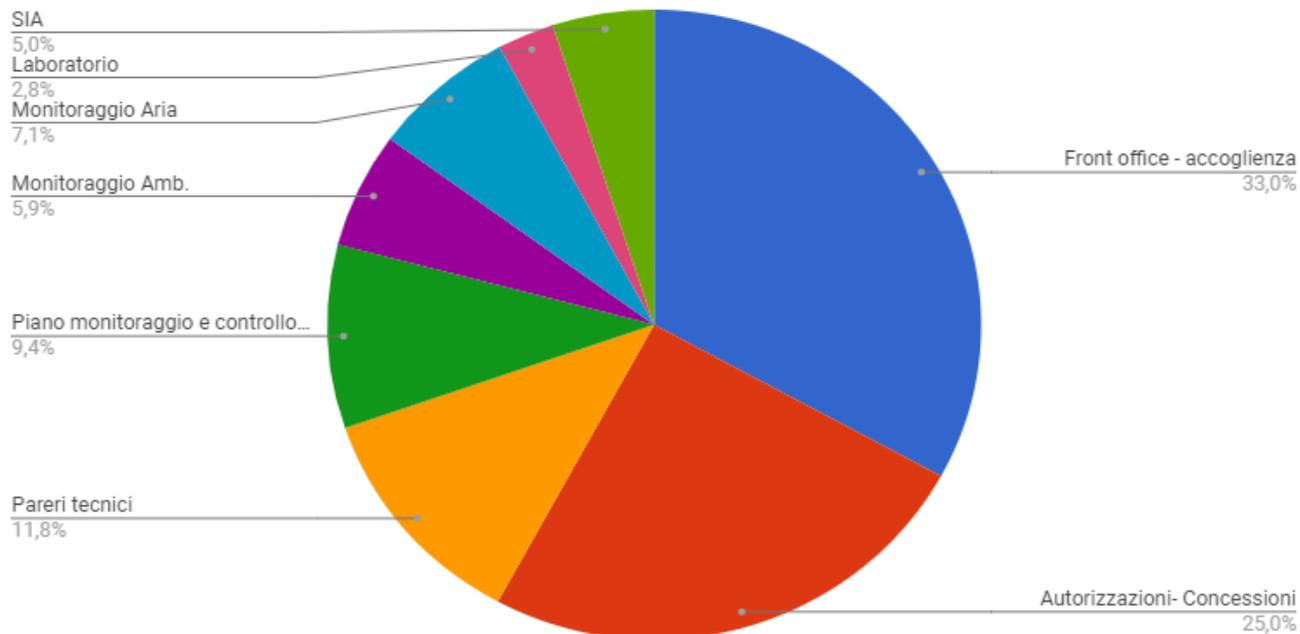


La sezione front office - accoglienza è stata prevedibilmente compilata dalla maggioranza dei rispondenti in quanto, indipendentemente dal servizio richiesto, sostanzialmente tutti hanno contattato il front office della specifica struttura dell'Agenzia. Si smarkano da tale contatto coloro che hanno fruito del servizio accedendo direttamente dal sito internet.

Particolarmente ridotta la percentuale di rispondenti per i servizi di analitici, mentre risulta congruente la distribuzione relativa dei rispondenti tra gli altri servizi. (graf. 2)

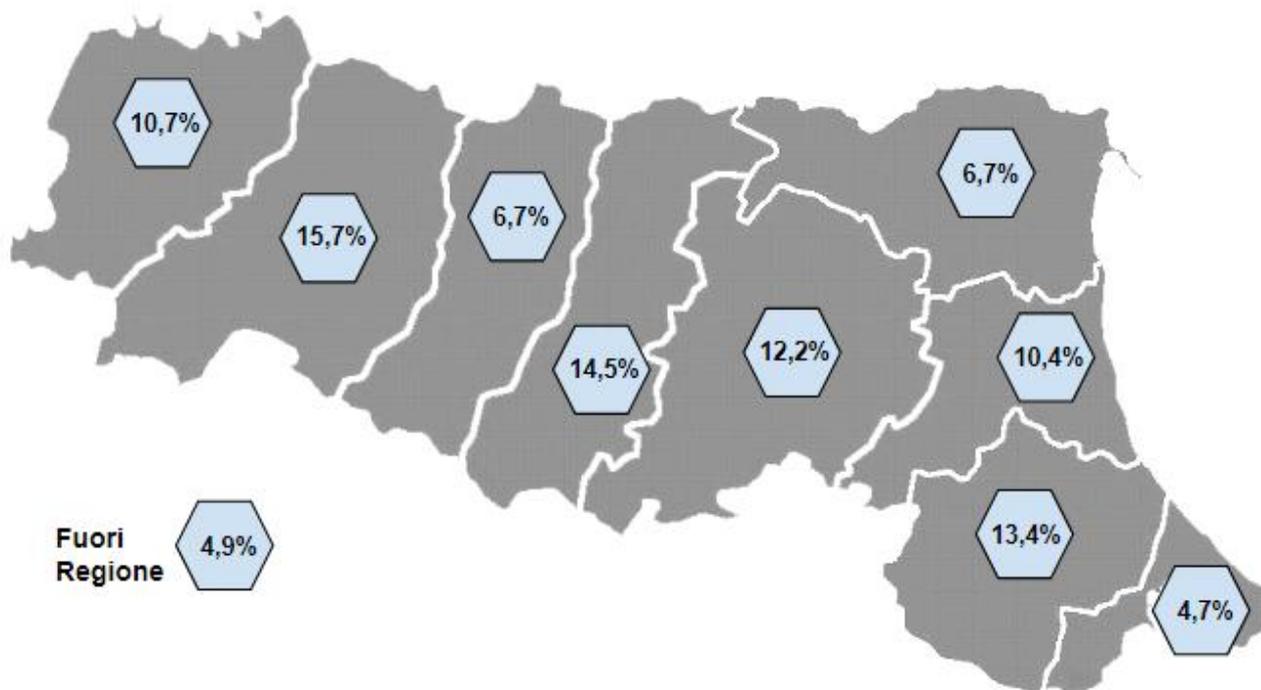
Grafico 2 - Distribuzione per sezioni compilate

Rispondenti suddivisi per sezioni di domande



La distribuzione dei questionari compilati per sede di lavoro non appare proporzionale alle attività presenti sul territorio, ma semmai maggiormente correlata a specifiche criticità ambientali che nell'ultimo biennio sono emerse con forza in alcuni territori. (Graf .3)

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



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 5 (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 per avviare quell’azione di promozione indicata nel modello Net Promoter Score - NPS di seguito descritto.

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 2017, fa registrare un valore discretamente elevato, pari a **77,9/100**.

Ricordando che la ricerca 2017 non è storicizzabile in quanto è la prima di Arpae, nella tabella 3 è presentata la serie storica delle ultime tre indagini di CS condotte in Arpa per comprendere se vi fossero o meno variazioni globali di giudizio sulla nuova Agenzia rispetto all’assetto precedente.

Dalla lettura dell’andamento del CSI nel tempo, si evidenzia l’inversione della tendenza alla diminuzione dell’indice in atto dal 2008, infatti il dato attuale mostra un sostanziale riallineamento al valore di inizio serie.

Il dato scorporato tra rispondenti afferenti al mondo delle attività produttive, compresa la Pubblica Amministrazione, da coloro che hanno risposto a titolo personale o per conto di associazioni (“privati”), rispetto all’indagine condotta nel 2014 mostra un notevole aumento della forbice con un incremento di 11,4 punti nella positività di giudizio da parte degli utenti “attività produttive” a fronte di un calo di 6 punti registrato dalle risposte fornite a cura degli utenti “privati”

Il risultato complessivo è più vicino alla valutazione degli utenti “attività produttive” a causa della differente numerosità dei due gruppi di rispondenti: 701 rispondenti “attività produttive”, 150 rispondenti “privati”.

Coloro che non hanno risposto alla domanda: “Il questionario è compilato come:” sono stati 281 il cui giudizio ha contribuito al calcolo del CSI totale, ma, ovviamente, non a quello separato per gruppi di rispondenti.

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 espresso nella norma UNI11098:2003.

Tabella 3 - Customer Satisfaction Index

CSI - Arpae (tutti i rispondenti)	2017	2014	2011	2008
	77,9	77,4	79,6	80,0

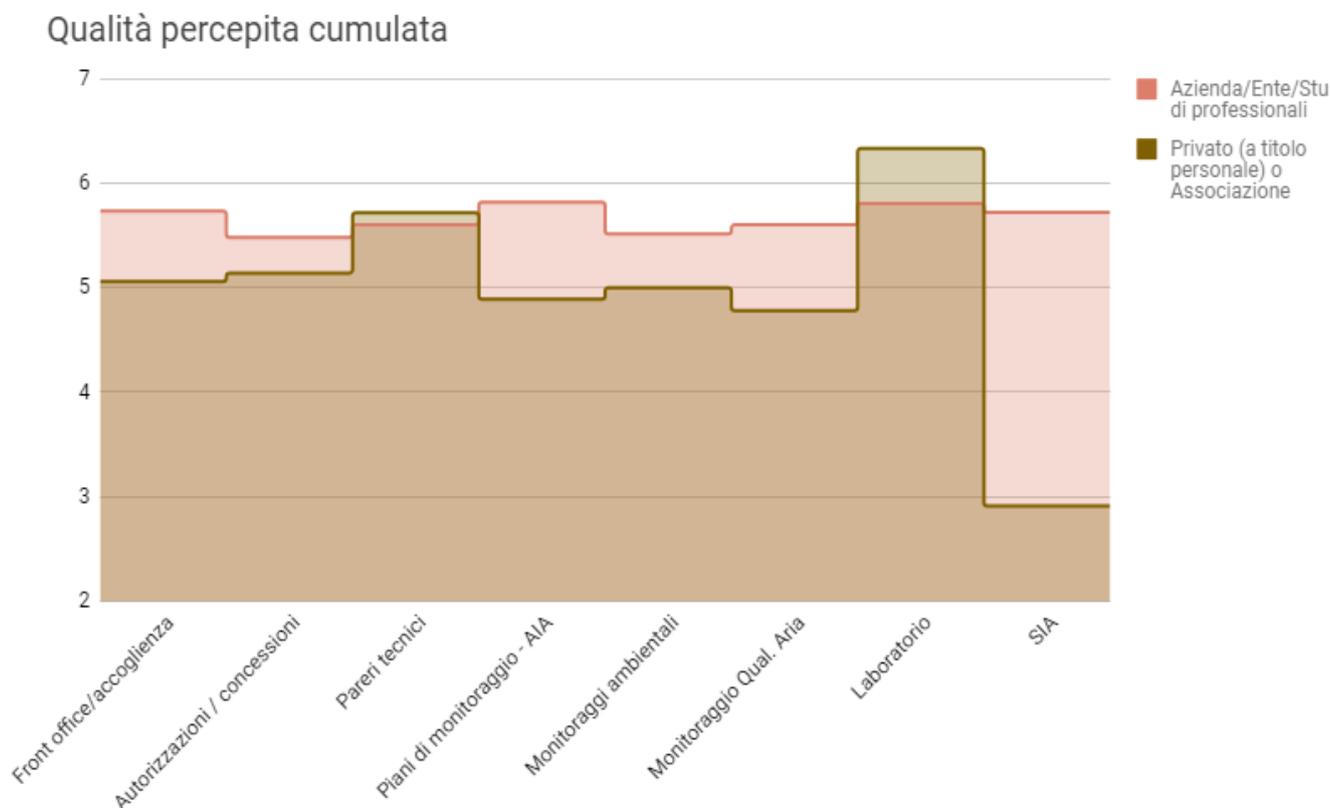
	2017	2014
CSI - Arpae (“attività produttive”)	80,2	78,8
CSI - Arpae (“privati”)	67,3	73,3

Oltre al CSI, al fine di ottenere una valutazione complessiva che potesse “a colpo d’occhio” fornire il risultato dell’indagine con particolare riferimento al giudizio tra le tipologie di rispondenti, è stata calcolata la “Qualità percepita cumulata” moltiplicando la distribuzione percentuale delle risposte tra i sette valori della scala per il valore di giudizio associato (1 valore di soddisfazione minimo, 7 valore di soddisfazione massimo).

Nel grafico 4 sono mostrati gli esiti per servizio del valore di “Qualità percepita cumulata” (per migliorare la visibilità, la scala rappresentata è 2-7 e non 1-7). Appare evidente, e non potrebbe essere diverso visti i valori di CSI risultanti dai diversi soggetti rispondenti, che i rispondenti a titolo personale mostrano una soddisfazione minore rispetto all’altro gruppo tranne che per i giudizi sul laboratorio⁴ ed una sostanziale equità rilevata per l’espressione di pareri tecnici. Fondamentale, nella differente valutazione globale dell’Agenzia, è il giudizio espresso in merito all’attività di risposta di Arpae alle segnalazioni di inconvenienti ambientali (SIA), che passa da un valore di circa 2,9 per i rispondenti “privati” a circa 5,7 per coloro che afferiscono al mondo produttivo.

⁴ I rispondenti totali per il laboratorio sono stati 60, pertanto la bassa numerosità del campione rende il dato soggetto a rilevanti errori campionari.

Grafico 4 - Qualità percepita cumulata per singolo servizio dai diversi aggregati di rispondenti



Sempre nell’ottica di fornire un elemento di valutazione globale di Arpae è stato calcolato il Net Promoter Score⁵, o NPS, che misura l’esperienza dei clienti al fine di prevedere la possibile crescita del business. E’ una metodologia che risale ai primi anni 2000, quindi abbastanza recente, ed è particolarmente impiegata nelle misurazioni di soddisfazione del mondo profit, tant’è che ha come obiettivo di supportare l’aumento del business, ma a livello sperimentale può essere impiegata anche per le organizzazioni del settore no-profit o della pubblica amministrazione per cogliere “at a glance” il rapporto tra utenti “molto insoddisfatti” o “insoddisfatti” rispetto ai “molto soddisfatti”.

Il NPS si basa sul concetto, ben noto nella letteratura di settore, che l’azione di “promozione” di un prodotto o servizio viene fatta solo dai clienti “molto soddisfatti”, diversamente la “detrazione” è attesa dalla platea dei “molto insoddisfatti”, ma anche dei semplicemente “insoddisfatti”.

Nel presente report si usa il NPS in modo non rigoroso in quanto alla base del modello c’è una scala di rilevazione tipo likert a 10 step e non a 7 come impiegata in questa ricerca, si è però voluto dare una semplice indicazione di come anche questo approccio innovativo faccia emergere con chiarezza la criticità della relazione con gli utenti “privati”. Infatti, a fronte di un NPS di Arpae complessivo pari a 37,2%, filtrando solo i rispondenti che hanno dichiarato di rispondere al mondo

⁵ Net Promoter Score®, or NPS®, measures customer experience and predicts business growth. This proven metric transformed the business world and now provides the core measurement for customer experience management programs the world round. (www.netpromoter.com/know)

produttivo si registra un indice pari a 52,7%, mentre con coloro che hanno risposto a titolo “privato” l'indice si ferma al 22,3%.

Seppur con gli errori introdotti dall'adozione di una differente scala di rilevazione, si fa presente che le valutazioni eccellenti sono quelle superiori al 50%.

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, tranne per i “costi” con valore 4,84. La deviazione standard (SD)⁶ è molto alta, con valori che per le SIA superano anche il 2,0; questo indica una elevata complessità ed eterogeneità di giudizi nell'universo di riferimento dell'Agenzia.

Per le considerazioni già espresse di nuovo ciclo di ricerca, non vengono proposti confronti con il passato, ma la sola analisi della CS 2017.

Nel grafico 5 è restituita la rappresentazione del valore medio per singolo item; analogamente nell'istogramma riportato in graf. 5bis 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. Nel grafico 5bis è evidente che sono le persone dell'Agenzia ad ottenere le valutazioni più alte.

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

⁶ 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 e quindi un modo per esprimere la dispersione dei dati intorno ad un indice di posizione.

Grafico 5 - Valutazione complessiva per singolo item indagato

Valutazione complessiva - valore medio per item

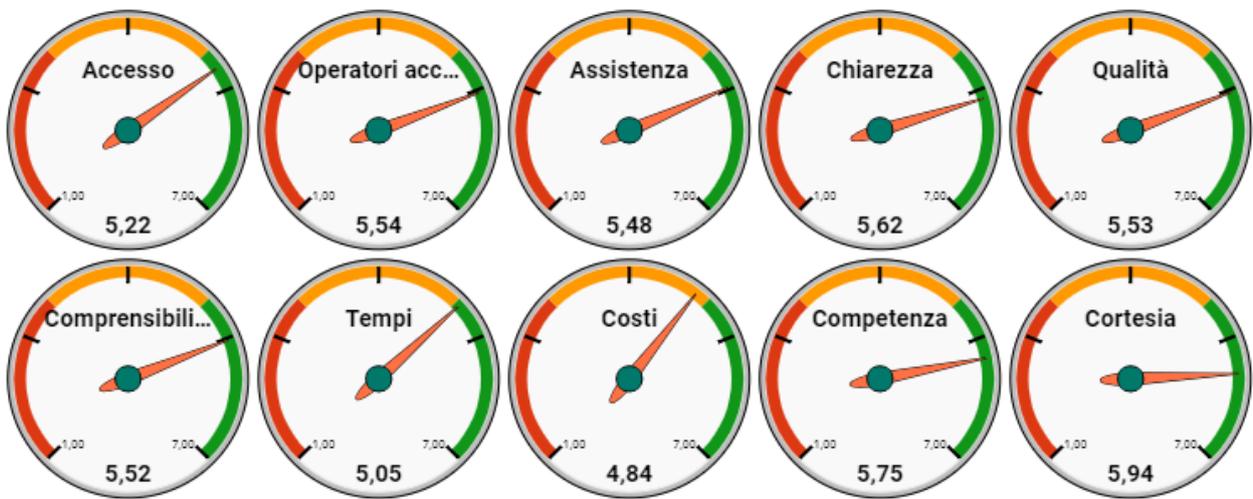
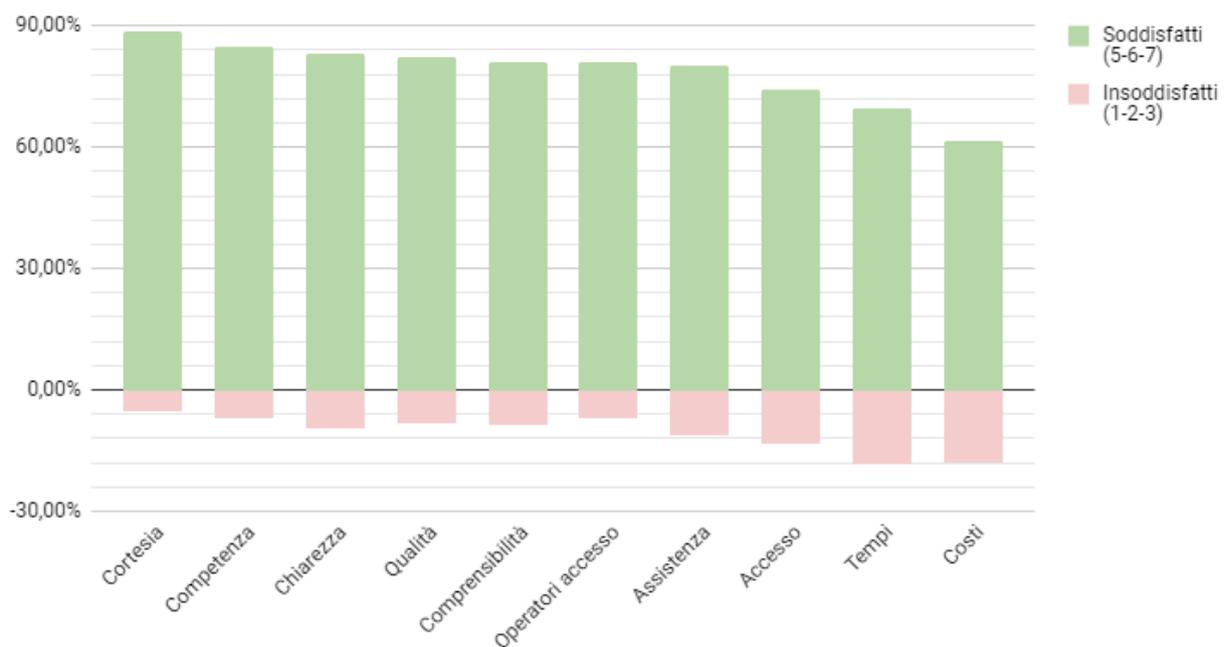


Grafico 5bis - Valutazione complessiva ordinata per soddisfazione percentuale decrescente degli item

Insoddisfatti (1-2-3) e Soddisfatti (5-6-7)



Legenda ai grafici 5 e 5bis

	Item <i>(semplificato - rif. graf. 5)</i>	Item <i>(esteso - domanda del questionario)</i>	Soddisfazione <i>(scala 1-7)</i>
il Servizio	Accesso	Accesso ed accoglienza	5,22
	Operatori accesso	Professionalità operatori accesso/accolgienza	5,54
	Assistenza	Assistenza, programmazione ed informazione	5,48
	Chiarezza	Chiarezza informazioni	5,62
il Prodotto	Qualità	Qualità tecnica	5,53
	Comprensibilità	Comprensibilità	5,52
	Tempi	Tempi di erogazione	5,05
	Costi	Costi	4,84
la Relazione	Competenza	Competenza tecnica	5,75
	Cortesìa	Cortesìa e disponibilità personale tecnico	5,94

Le valutazioni, nel complesso positive per tutti gli item, tendono ad evidenziare un posizionamento su valori particolarmente elevati per il gruppo “la Relazione” a fronte di una maggiore variabilità di giudizio per gli elementi degli altri due in gruppi di item in particolare per quelli afferenti all’area “Prodotto”.

Competenza tecnica del personale, unitamente alla capacità di relazionarsi con l’utenza (**cortesìa e disponibilità personale tecnico**), risultano gli elementi trainanti della soddisfazione espressa dai rispondenti. Gli indici di pericolosità⁷ (voto “1” all’item) sono tra i più bassi della ricerca, ovviamente a tendere si punta ad una riduzione continua di tale indice. Molto elevata la percentuale di coloro che hanno attribuito alla competenza tecnica ed alla cortesìa e disponibilità del personale il valore “7” di massima soddisfazione. Il gruppo relazione comprende quindi gli item che complessivamente hanno ottenuto le valutazioni migliori.

Seppure con una valutazione positiva, inferiore risulta l’apprezzamento per la capacità più strutturale, di rispondere a specifiche esigenze o richieste formulate dall’utenza (**assistenza, programmazione ed informazione**). Questa criticità viene evidenziata anche da chi ha dato valutazioni negative (valori 1, 2 o 3) ed espresso in forma libera le motivazioni del giudizio, riferite alle esigenze/richieste di conoscere gli esiti delle segnalazioni fatte all’Agenzia. Questa “mancanza percepita” si quantifica nell’alto valore dell’indice di pericolosità con il 5,3%⁸ dei rispondenti che

7 L’indice di pericolosità è la quota percentuale dei clienti gravemente insoddisfatti, rappresenta coloro che, se potessero, abbandonerebbero Arpae per rivolgersi ad altri fornitori.

8 L’indice di pericolosità è rappresentato dalla percentuale di coloro che hanno risposto assegnando il massimo valore di insoddisfazione (valore “1”). All’indice di pericolosità sono associati gli utenti a cosiddetto “rischio di abbandono” cioè

hanno valutato “1” (gravemente insoddisfacente) l’item. Di contro, gli utenti che hanno attribuito il valore 7 (massima soddisfazione) sono oltre il 27%, uno dei valori più alti dell’indagine. Questo dimostra che l’item assistenza, programmazione ed informazione rappresenta un aspetto particolarmente delicato, in cui la capacità e la qualità della risposta dell’Agenzia è oggetto di grande attenzione e di interesse dell’utenza.

Il tema dell’accesso e dell’accessibilità alle strutture dell’Agenzia è l’oggetto della prima sezione del questionario, precisamente con le due domande “**accesso ed accoglienza**” e “**professionalità operatori accesso/accolgienza**”. Il valore medio è più elevato nella valutazione della professionalità degli operatori (5,54), mentre è tra i più bassi registrati per ciò che fa riferimento all’organizzazione del servizio (5,22). Effettivamente la costituzione di Arpae ha reso necessario l’avvio del processo di ottimizzazione delle sedi che è attualmente ancora in corso. Questo ha portato ad un disorientamento dell’utenza che, tra l’altro, rileva la difficoltà di accesso e parcheggio alle sedi ancora collocate nei centri storici, anche a fronte di altri che segnalano viceversa la comodità di raggiungimento con mezzi pubblici. La professionalità degli operatori dell’accoglienza è l’item che registra il più basso indice di pericolosità (1,9%).

La **chiarezza delle informazioni** è il driver che completa il tema del servizio di accoglienza ed assistenza all’utente. Il valore medio della soddisfazione è tra i più alti della ricerca così come il dato della numerosità dei “fortemente soddisfatti” (voto 7). E’ invece appena sotto la soglia di attenzione la numerosità di coloro che si ritengono particolarmente insoddisfatti (valutazione pari ad 1) della chiarezza delle informazioni ricevute. Il driver è quello che ottiene sia come valore medio sia come percentuale di fortemente soddisfatti, la migliore valutazione tra gli item del gruppo “servizio”.

Nel gruppo “prodotto” si distinguono due blocchi di driver con valutazioni molto differenti tra loro, ma simili al proprio interno.

Il primo blocco è composto dai driver “**qualità tecnica**” e “**comprensibilità**”, due item centrati sulla rispondenza del prodotto/servizio a standard di qualità definiti ed alla possibilità dell’utente di fruire effettivamente del prodotto/servizio ricevuto. I valori registrati sono simili per entrambi sia nel valore medio sia nella distribuzione tra la scala dei giudizi. Sempre alto il numero dei gravemente insoddisfatti, ma all’opposto è discretamente elevato anche il numero dei fortemente soddisfatti. Questi due driver sono il completamento dei due relativi alla professionalità degli operatori tecnici. Complessivamente si rilevano valutazioni positive per la qualità tecnica complessiva di Arpae sia negli elementi strutturali e di prodotto, sia nella capacità del personale tecnico.

Del secondo blocco fanno parte gli item **tempi di erogazione** e **costi** per i quali i rispondenti hanno riservato le critiche maggiori nella valutazione attribuita ed anche nell’indicazione libera delle criticità. I costi hanno ricevuto la valutazione media più bassa (4,84) tra tutti gli item della ricerca, mentre per i tempi di erogazione si registra un indice di pericolosità molto alto (8,1%). 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 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.

La **valutazione complessiva (overall)** non è la valutazione media degli item, ma rappresenta gli

coloro che, se potessero, non si rivolgerebbero più ad Arpae, ma ad altro player. La soglia, superata la quale l’indice di pericolosità diventa particolarmente grave, è pari al 10% dei rispondenti; già un indice che supera il valore del 5% richiede comunque che venga dedicata particolare attenzione alla tematica.

esiti del punteggio attribuito alla specifica domanda. Rispetto ai giudizi assegnati sui singoli item, ha ricevuto giudizi mediani di sia di insoddisfazione sia di soddisfazione, e raccoglie il minore numero di rispondenti che hanno scelto il valore "7", meno ancora dell'item costi. Una simile distribuzione, meno estrema nei giudizi, è piuttosto normale in quanto mentre su uno specifico tema si può essere completamente soddisfatti o insoddisfatti, difficilmente in una valutazione *overall* è tutto pessimo o tutto eccellente.

Tabella 4 – valore medio e ripartizione percentuale della soddisfazione rilevata

	Valore medio (scala 1-7)	Ripartizione percentuale				
		Gravemente insoddisfatti (1)	Insoddisfatti (1-2-3)	In linea con le aspettative (4)	Soddisfatti (5-6-7)	Fortemente soddisfatti (7)
il Servizio						
Accesso ed accoglienza	5,22	2,8%	13,1%	12,8%	74,1%	18,7%
Professionalità operatori accesso/ accoglienza	5,54	1,9%	6,9%	12,3%	80,8%	24,6%
Assistenza, programmazione ed informazione	5,48	5,3%	11,1%	8,8%	80,1%	27,1%
Chiarezza informazioni	5,62	3,5%	9,4%	7,3%	83,3%	30,9%
il Prodotto						
Qualità tecnica	5,53	3,7%	8,4%	9,2%	82,4%	25,9%
Comprensibilità	5,52	3,5%	8,5%	10,4%	81,1%	25,9%
Tempi di erogazione	5,05	8,1%	18,2%	12,1%	69,7%	22,4%
Costi	4,84	5,2%	17,8%	20,8%	61,4%	16,1%
la Relazione						
Competenza tecnica	5,75	2,7%	7,0%	8,2%	84,8%	33,7%
Cortesìa e disponibilità personale tecnico	5,94	2,5%	5,2%	6,2%	88,6%	40,6%
Valutazione complessiva di Arpae	5,34	2,5%	7,5%	14,0%	78,5%	15,3%

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

Per i servizi erogati dal laboratorio questa indagine affronta per la prima volta il tema del cliente interno. Infatti, le analisi realizzate dall’Agenzia sono finalizzate per una significativa quota al supporto dell’attività condotta da altre strutture dell’Agenzia, in particolare all’attività di controllo del territorio, del monitoraggio ambientale e, marginalmente, al rilascio di pareri tecnici ed autorizzazioni. Date le premesse, e viste le finalità istruttorie al processo di pianificazione delle indagini di CS, è stato realizzato un focus group tra la direzione dei laboratori Arpae ed i responsabili delle strutture dell’Agenzia che impiegano i dati delle analisi ambientali a supporto dei propri fini istituzionali.

Gli esiti del focus group sono descritti nel punto dedicato al laboratorio nel capitolo “allegati – esiti per singolo servizio”.

Indice di importanza e “Mappa delle priorità di intervento”

L’indice di importanza⁹ è stato ricavato con metodo indiretto¹⁰ ponendo in relazione, attraverso l’indice di correlazione R^2 ¹¹, 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. 8), 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 importanza¹²; “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,

9 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.

10 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 conscie 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.

11 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/)

12 Per definire la bassa/alta soddisfazione sono state definite due soglie, la prima di bassa soddisfazione relativa cioè con discriminante il valore medio di soddisfazione misurato (5,51 per il valore complessivo di tutte le sezioni), la seconda, che definisce i quadranti A, B, C, D, di bassa soddisfazione assoluta cioè inferiore a 4,00. Per la definizione di bassa/alta importanza si è utilizzato come soglia il valore medio dell’indice di importanza (0,70).

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 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 2017. 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 appare evidente che la linea di separazione tra alta e bassa soddisfazione, quindi tra i quadranti C-D rispetto ai quadranti A-B, non intercetta l'asse delle ascisse nel punto medio della scala (valore 4,00), ma in corrispondenza del valore medio della soddisfazione misurata cioè 5,34. Questo comporta che la distinzione tra alta e bassa soddisfazione è di tipo relativo in quanto tutti gli item registrano un valore complessivo di soddisfazione media sempre superiore a 4,00.

Nell'ottica di un miglioramento continuo proprio dei sistemi di gestione per la qualità, si è ritenuto utile alzare il livello di separazione tra soddisfazione ed insoddisfazione al valore medio misurato (val. 5,34), pertanto l'attribuzione di driver ai quadranti "C" e "D" è di tipo operativo e risponde ad una logica di presidio di situazioni emergenziali da riconoscere e gestire con tempestività. Come per il passato, si è scelta tale rappresentazione per dare evidenza che su Arpae, come per tutte le organizzazioni, incombono sempre minacce od opportunità macro (mercati, politiche, ecc ...) o micro (concorrenza, organizzazione, personale, ...) che debbono essere riconosciute quando accadono o, meglio, anticipate per annullare gli effetti negativi o massimizzare le opportunità.

Al fine di facilitare la lettura del grafico la scala è espansa e mostra per la soddisfazione l'intervallo 4,80 - 6,00 (la scala completa è 1-7), mentre per l'importanza l'intervallo mostrato è limitato tra

0,450 e 0,850 (la scala completa è 0-1)

Una vista complessiva della distribuzione dei risultati nella “Mappa delle priorità di intervento” evidenzia la presenza di due gruppi di driver chiaramente distinti tra loro, ma non particolarmente ravvicinati all'interno del singolo gruppo.

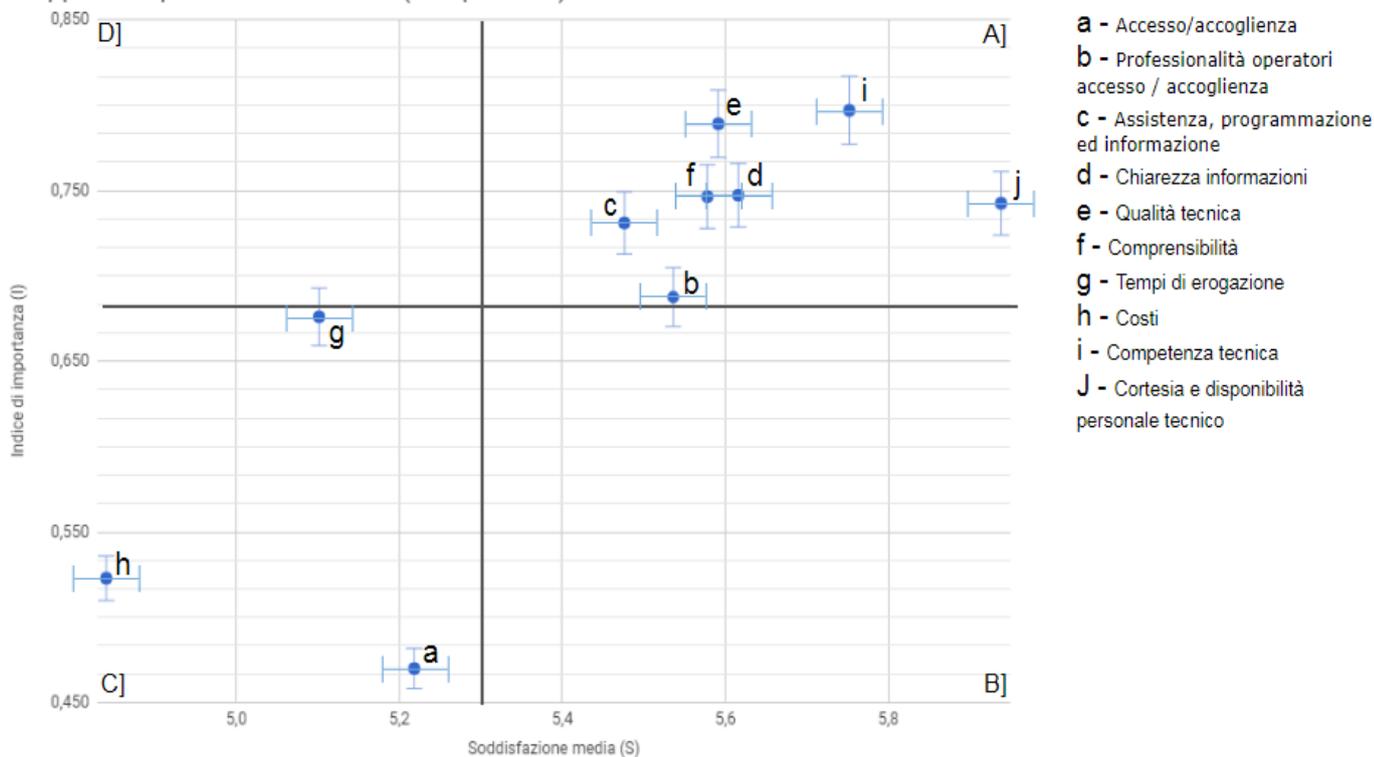
Il primo gruppo si “distende” all'interno del quadrante “A” (alta soddisfazione e alta importanza) secondo una linea quasi diagonale di variazione coerente sia della soddisfazione sia dell'importanza. In questo gruppo si trovano rappresentati driver afferenti alla relazione utente-operatore (Assistenza, Programmazione ed informazione - sod. 5,48, imp. 0,731; Professionalità operatori accesso/accoglienza - sod. 5,54, imp. 0,688; Chiarezza informazioni - sod. 5,62, imp. 0,747; Comprensibilità - sod. 5,58, imp. 0,746; Qualità tecnica - sod. 5,59, imp. 0,789; Competenza tecnica - sod. 5,75, imp. 0,797). Sempre nel quadrante “A” si trova in posizione defilata verso un massimo di soddisfazione a fronte di un valore medio-alto di importanza il driver “Cortesìa e disponibilità personale” - sod. 5,94, imp. 0,742. Il driver “Professionalità operatori accesso/accoglienza”, che focalizza il quesito sugli operatori che curano il primo contatto o l'accesso degli utenti ai servizi dell'Agenzia, si trova al limite tra il quadrante “A” ed il quadrante “B” caratterizzato da una bassa (relativa alla scelta della ricerca) importanza a fronte di un'elevata soddisfazione.

Tutti i driver posizionati nel quadrante “A” rappresentano ciò che ha maggior importanza positiva nel rapporto azienda (leva competitiva) / utente (investimento), pertanto la percezione del cliente è che il valore dei servizi/prodotti erogati e realizzati dall'Agenzia risieda nel connubio tra qualità tecnica propria del servizio/prodotto e qualità professionale e relazionale del personale (tecnico).

I tre driver rimanenti (elementi strutturali dell'Accesso/Accoglienza - sod. 5,22, imp. 0,470; Costi - sod. 4,84, imp. 0,523; Tempi di erogazione - sod. 5,10, imp. 0,676;) si collocano in modo sparso all'interno del quadrante “C” (bassa soddisfazione e bassa importanza). Emergono all'attenzione il driver “Tempi di erogazione” che raccoglie i valori più bassi di soddisfazione ed il driver “Costi” che si pone al limite del quadrante “D” di bassa soddisfazione, ma di elevata importanza, cioè il quadrante dove massima deve essere l'attenzione dell'ente.

Grafico 6 – Mappa delle priorità di intervento

Mappa delle priorità di intervento (complessiva)



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”*¹³.

Le tabelle di valutazione e le mappe di priorità di intervento specifiche per le sezioni investigate: front office - accoglienza; autorizzazioni e concessioni; espressione pareri tecnici; controllo AIA - piani di monitoraggio; monitoraggi ambientali – escluso qualità dell’aria, monitoraggio qualità dell’aria, servizi di laboratorio, gestione SIA - emergenze ambientali, sono state riportate e descritte nel capitolo “allegati – esiti per singolo servizio”. Si tenga presente che il concetto di importanza e conseguentemente i quadranti espressi nei singoli grafici, fanno riferimento all’importanza relativa al singolo servizio.

Esiti delle risposte alle domande “aperte”

Diversamente dai 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 era presentata una domanda a risposta aperta in cui commentare il motivo del

¹³ “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

giudizio critico. Per la presentazione in questo report le risposte sono state aggregate per parole 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. Le risposte, sempre aggregate per parole chiave, ma riferite al singolo servizio, sono riportate nel capitolo “allegati – esiti per singolo servizio”.

In questa ricerca sono state raccolte 403 espressioni di criticità distribuite secondo quanto riportato nella seguente tabella (tab. 6). La categoria “altro” comprende le risposte non chiaramente classificabili.

Tabella 6 - Elenco per parole chiave delle criticità espresse

Problematiche (parole chiave)	
Tempi di rilascio	105
Costi di rilascio atti o dati	47
Intervento non effettuato, richiesta non evasa	37
Competenza operatori	37
Altro	36
Assistenza per la soluzione di specifiche richieste	33
Comprensibilità documenti o atti	25
Accesso alla struttura	20
Informazioni o dati non precisi	18
Contatto operatori o struttura	18
Qualità tecnica prodotto o servizio	17
Cortesia e disponibilità	10
Totale	403

Tempi di rilascio è il problema maggiormente descritto, nel dettaglio i commenti fanno riferimento al mancato rispetto di tempi definiti o concordati con l’utente. L’organizzazione della nuova Agenzia, percepita come ancora non completata, viene indicata come fattore incidente sui tempi di attesa, in particolare per la difficoltà operativa di rapporto tra le differenti strutture. Ai tempi lunghi di rilascio vengono attribuite importanti ricadute sull’operatività delle aziende.

Costi, nei commenti viene indicato come critico l’onere eccessivo a carico del privato per la prestazione di Arpae, ma in molte risposte emerge con chiarezza la difficoltà di comprendere la ratio che obbliga le aziende al pagamento dell’attività di controllo subito.

Intervento non effettuato, richiesta non evasa, i 37 rispondenti che hanno espresso tale giudizio

hanno evidenziato il problema dell'Agenzia di comunicare gli esiti delle richieste che l'utente ha formulato. Infatti, all'utente che ha formulato in particolare una segnalazione di inconveniente ambientale (SIA) risulta spesso difficile, anche per motivi di indagine se l'intervento che ne consegue vede gli operatori Arpae nel ruolo di Ufficiali di Polizia Giudiziaria (UPG), conoscere effettivamente che cosa è successo, quali azioni ha attivato la sua segnalazione. Anche la poca conoscenza delle differenti possibilità e responsabilità di azione attribuite ai differenti enti del controllo ed agli enti locali, ingenera la sensazione di inoperatività.

Competenza operatori unitamente a **qualità tecnica prodotto o servizio**, raggruppano risposte critiche in cui viene messa in discussione la capacità professionale degli operatori, o più in generale dell'Agenzia, di rispondere ai problemi ambientali. Anche la categoria **informazioni o dati non precisi**, raccoglie prevalentemente giudizi relativi ad una scarsa capacità tecnica piuttosto che afferenti alla difficoltà di reperimento di informazioni corrette.

Assistenza per la soluzione di specifiche richieste, il focus dei commenti verte sulla capacità di Arpae, e quindi dei propri operatori, di uscire da schemi prettamente burocratici per contestualizzare le azioni sui bisogni effettivi dei richiedenti. Anche i temi dell'assunzione di responsabilità e del ripetuto demandare ad altri (uffici, persone, ...) sono presenti nei commenti.

Comprensibilità documenti o atti, le critiche raggruppate in questo item non fanno riferimento alla qualità tecnica dell'atto, ma alla possibilità di comprensione ed utilizzo da parte del richiedente, il quale si trova invece nella necessità di dovere ricorrere a consulenti affinché le prescrizioni o le valutazioni di Arpae possano essere applicate operativamente nella propria realtà.

Contatto operatori o struttura, i rispondenti segnalano difficoltà a contattare la struttura o lo specifico operatore che si occupa della tematica ambientale per la quale si necessita di informazioni. Diversi i commenti su **cortesia e disponibilità** che fanno riferimento non tanto a problemi logistici od organizzativi, ma a caratteristiche di relazione diretta dell'operatore o del tecnico.

Ambiti di miglioramento e ruolo richiesti all'Agenzia

Sempre in tema di miglioramento richiesto, con i dati presentati in tabella 7 viene affrontato il tema più generale degli ambiti su cui l'Agenzia, intesa globalmente come ente, dovrebbe migliorare le proprie performance. Si passa quindi da valutazioni puntuali che derivano dalla fruizione di un servizio a richieste di azione strategica di presidio ambientale. Conseguentemente i rispondenti non sono stati solo coloro che avevano espresso specifiche valutazioni negative su alcuni item, ma tutti coloro che hanno partecipato alla ricerca compilando il questionario.

Tabella 7 - Ambiti di miglioramento dell'Agenzia indicati dall'utenza

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

Qualità dell'aria	32,9%
Rifiuti, siti contaminati, suolo	26,4%
Qualità delle acque	8,7%
Autorizzazioni ambientali e concessioni	6,3%
Controlli alle aziende	5,5%
Amianto	5,0%
Campi elettromagnetici e radioattività	4,6%
Strumenti di sostenibilità	3,3%
Rumore	2,6%
Meteoclimatologia e idrologia	1,2%
Mare e costa	0,8%
Tossicologia ambientale	0,8%
Altro	0,7%
Odori (Emissioni odorigene)	0,7%
Energia	0,4%
Totale	100,0%

Quasi il 60% delle indicazioni si concentrano su due ambiti di azione: **qualità dell'aria** e **rifiuti, siti contaminanti, suolo**. Mentre erano prevedibili risposte numerose sul tema della qualità dell'aria in quanto molto presente anche nei dibattiti pubblici, meno prevedibile l'alta numerosità di risposte sulla tematica rifiuti-suolo. Entrambe le indicazioni risultano trasversali tra i rispondenti come organizzazione e quelli a titolo personale, analogamente i due temi sono richiesti in modo proporzionale tra gli utenti in funzione del livello di soddisfazione di Arpae. Anche a livello territoriale non ci sono differenze di intensità tra chi ha risposto ai due item.

Con attenzione alla *vision* di Arpae pressoché tutti i rispondenti hanno risposto alla domanda su quali ambiti l'Agenzia dovesse dedicare prioritariamente il proprio impegno di miglioramento. Di fatto si viene a delineare il ruolo atteso dagli utenti. (tab. 8)

Tabella 8 - Ruolo prevalente dell'Agenzia, secondo le indicazioni dell'utenza

Arpae dovrebbe concentrare la sua attività prevalentemente su:

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%
Totale	100,0%

La valutazione è abbastanza conservativa ed i primi quattro item individuati sono quelli che caratterizzano quantitativamente l'attività attuale di Arpae. Appare altresì evidente che l'attività di controllo e vigilanza viene inequivocabilmente associata al ruolo dell'Agenzia; ad Arpae si continua a chiedere un forte presidio del territorio attraverso l'attività di vigilanza, con il monitoraggio a supporto di una migliore conoscenza dell'ambiente.

Non ci sono valutazioni difformi tra chi risponde a titolo privato e chi lo ha fatto per conto di organizzazioni/aziende. C'è omogeneità di risposta anche in funzione della valutazione complessiva di Arpae anche se chi ha espresso valutazioni particolarmente positive (6-7) mette sullo stesso piano di scelta monitoraggio e pareri tecnici preventivi.

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 in sintonia con gli effettivi bisogni dell'utenza.

Organizziamo quindi alcune considerazioni conclusive della ricerca con riferimento a due ambiti: la partecipazione e gli esiti.

La partecipazione è stata discreta, la padronanza di questionari web-based appare piuttosto consolidata e la compilazione del questionario non pare abbia creato specifici problemi agli utenti. Tali affermazioni si basano sulla considerazione che chi ha iniziato la compilazione del questionario l'ha portata a termine nella quasi totalità dei casi (durata dell'indagine) e che all'help-desk sono pervenute richieste di assistenza alla compilazione in numero estremamente limitato. Si è però rilevata la necessità di aggiornare gli strumenti informatici utilizzati per la gestione dell'invio delle e-mail, al fine di semplificare la gestione degli invii (quest'anno oltre 8.100) evitando di incorrere in possibili errori che l'attuale modalità, di fatto manuale, rende possibili.

L'intenzione per la prossima indagine è di rendere più che discreta la partecipazione alla ricerca; il

percorso è quello di personalizzare ulteriormente strumenti e momenti di rilevazione in funzione della tipologia di utente e di prodotto effettivamente fruito. L'indagine diventerebbe una sorta di collage di differenti momenti e strumenti di ricerca ognuno personalizzato in funzione del contesto (servizio/utente). Un'ulteriore ipotesi di sviluppo è quella di associare allo strumento quantitativo del questionario altri strumenti e metodologie, atti ad investigare la soddisfazione nei momenti di contatto che fanno parte del normale processo di erogazione/fruizione. Quest'anno si è sperimentato questo approccio con il servizio di prestazioni analitiche erogato dai laboratori dell'Agenzia. Infatti, come si leggerà nel capitolo dedicato, unitamente agli esiti del questionario la valutazione della qualità percepita dei laboratori è integrata dagli esiti del focus group a cui ha partecipato il cliente interno.

E' altrettanto chiaro che migliorare la partecipazione non migliora solamente la qualità statistica della ricerca riducendo gli errori insiti nelle indagini, ma permette all'utente di esprimere meglio le proprie valutazioni, critiche o positive che siano. Non ultimo, imparare a monitorare la soddisfazione dell'utenza laddove il servizio o la relazione con l'utente si esplica, significa diffondere sempre più la cultura dell'attenzione al cliente dato che non sarà più lo specialista della ricerca a raccogliere le valutazioni di qualità del servizio, ma una rete capillare di collaboratori dell'Agenzia che lo fanno come elemento normale del proprio lavoro. Quanto delineato fa parte di un progetto complesso da realizzarsi in coerenza anche con l'aggiornamento della normativa regionale di riferimento per Arpae, in fase di promulgazione all'epoca di redazione del presente report.

I risultati possono definirsi nel complesso positivi ed incoraggianti anche alla luce dell'avvio di un processo migliorativo che con la riorganizzazione dell'Agenzia punta a darle sempre maggiore forza, in virtù dell'integrazione tra enti in precedenza differenti per compiti e modalità operative.

Infatti, ad un anno e mezzo dalla nascita di Arpae e con la normativa di riordino ancora da completarsi, l'Agenzia ottiene giudizi di pieno apprezzamento, in particolare sul terreno della capacità tecnica e di relazione degli operatori.

Complessivamente, quindi, il capitale "umano e professionale" è individuato come risorsa primaria dell'Agenzia, da presidiare e "far fruttare"; questa valutazione positiva non deve però far dimenticare le critiche espresse verso aspetti procedurali e sui tempi di rilascio dei servizi/prodotti in particolare.

Anche la comunicazione strutturata (rivista, sito internet, ...) ha ottenuto ottime valutazioni, meno la comunicazione diretta a seguito di segnalazioni di inconvenienti ambientali. 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.

Nel presente report sono presentati e discussi i risultati in forma aggregata a livello regionale, ma ogni singolo responsabile di nodo territoriale ha ricevuto un approfondimento specifico delle valutazioni per il territorio di competenza. E' importante ragionare di Arpae come un'Agenzia regionale con una specifica *mission* e con un processo di pianificazione strategico unitario a livello regionale ed a cui l'indagine di CS contribuisce, ma è altrettanto importante riuscire a specializzare la valutazione sul territorio, cioè nel punto in cui avviene l'erogazione del servizio. Questo approfondimento locale facilita l'adozione di azioni programmatiche mirate alla soluzione di specifiche problematiche ed esigenze. Gli esiti degli approfondimenti territoriali fungono da

istruttoria di riferimento per la redazione dei programmi di attività locali. Anche nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità di Arpae i risultati locali sono utilizzati come elemento di valutazione nell'ambito del riesame annuale in capo ai nodi operativi.

Per concludere, si ricorda che un articolato confronto con il passato non è possibile in quanto questa è la prima indagine di CS di Arpae, e che non è nemmeno possibile un puntuale benchmark con altre Agenzie ambientali in quanto l'attribuzione di autorità competente (su delega regionale) per il rilascio delle autorizzazioni ambientali e delle concessioni demaniali, è un prerogativa unica di Arpae a livello del Sistema Agenziale nazionale.

Allegati – esiti per singolo servizio:

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

a) Servizio di front office e accoglienza**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)**

Il valore medio è quasi sempre superiore a 5,50, si registra una flessione per la facilità di accesso alle strutture, in particolare per le difficoltà di parcheggio. Anche per gli orari in cui si possono contattare i tecnici vengono segnalate difficoltà. I valori massimi di soddisfazione si raggiungono per la chiarezza delle informazioni ricevute, sicuramente un elemento qualificante per l'azione di un front office.

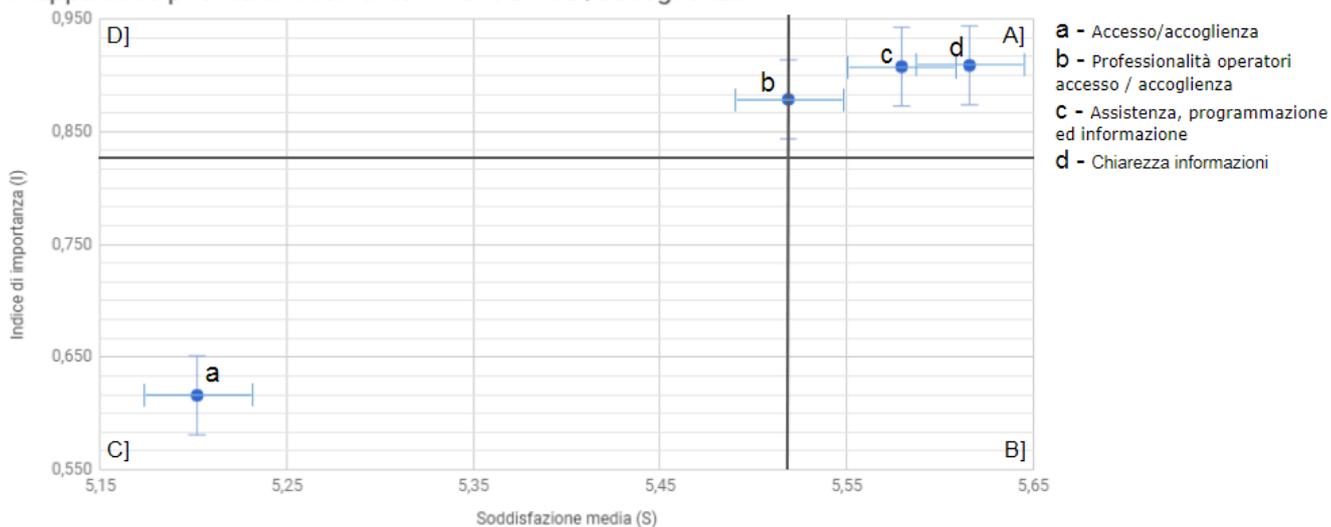
FRONT OFFICE E ACCOGLIENZA

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, ecc.)</i>	659	5,20	3,0%	13,7%	12,9%	73,4%	19,3%
<i>Professionalità degli operatori del front office</i>	669	5,52	2,1%	7,3%	12,6%	80,1%	25,1%
<i>Assistenza nella definizione delle esigenze</i>	680	5,58	3,2%	9,1%	8,5%	82,4%	27,6%
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	682	5,62	3,5%	9,4%	7,3%	83,3%	30,9%
<i>Giudizio complessivo su front office - accoglienza</i>	707	5,52	3,4%	9,1%	9,3%	81,6%	25,7%

Come per i tutti grafici relativi alla mappa delle priorità di intervento la scala è espansa per una migliore leggibilità; la scala dell'asse delle ascisse (soddisfazione media) è 1-7, mentre per l'asse delle ordinate (indice di importanza) la scala è 0-1.

La quasi totalità degli item si colloca nel quadrante “A” di massima soddisfazione e massima importanza. Interessante l'item relativo alla professionalità degli operatori che si pone al limite del quadrante “D” dove a fronte di un calo della soddisfazione vi è un livello di importanza attribuito ancora molto alto. Il “D” è sempre un quadrante di massima attenzione.

Mappa delle priorità di intervento - Front Office /accoglienza



In parallelo con la valutazione, le problematiche descritte dagli utenti nelle risposte aperte fanno riferimento alla difficoltà di accesso fisico e contatto telefonico, nonché alla professionalità degli operatori

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Front office / accoglienza	Accesso alla struttura	19
	Professionalità/competenza operatori	15
	Contatto operatori o struttura	13
	Assistenza per la soluzione di specifiche richieste	9
	Intervento non effettuato, richiesta non evasa	7
	Altro	4
	Comprensibilità documenti o atti	3
	Informazioni o dati non precisi	3
	Cortesie e disponibilità	2
	Tempi di rilascio	2
Totale Front office / accoglienza		77

b) Rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)**

Il processo di rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali non era mai stato investigato in precedenza, non è quindi possibile alcuna analisi di trend. Complessivamente la valutazione è positiva con due rilevanti criticità sui tempi di rilascio e sui costi. In particolare sui tempi si evidenzia il valore di gravemente insoddisfatti superiore al 10%. Rispetto ai costi la distribuzione della valutazione sui tempi appare approssimativamente bimodale con gli estremi, negativo e positivo, che mostrano un significativamente elevato numero di risposte.

Sempre con riferimento ai tempi, è utile informare il lettore che già dall'autunno del 2016 è stato avviato un piano straordinario di potenziamento e riorganizzazione del servizio di rilascio delle concessioni demaniali, finalizzato alla riduzione dei tempi di evasione delle richieste ed al trattamento del pregresso in giacenza.

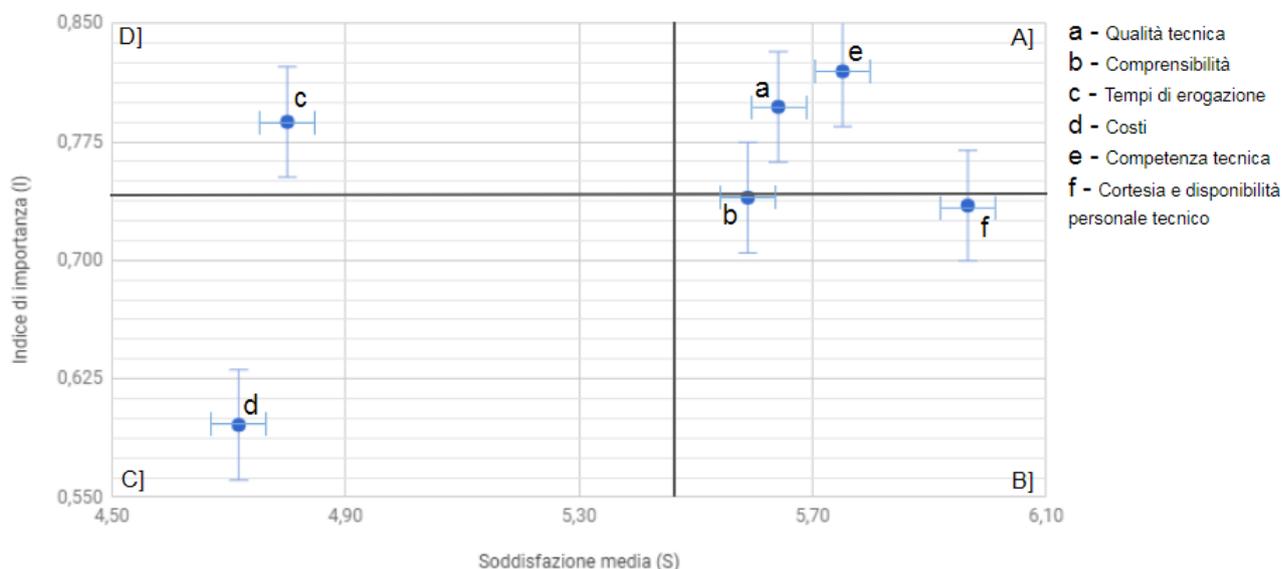
RILASCIO AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Qualità tecnica ed adeguatezza dell'atto di autorizzazione o concessione</i>	521	5,64	1,5%	5,8%	8,6%	85,6%	25,0%
<i>Comprensibilità delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione o concessione</i>	523	5,59	1,0%	7,1%	9,8%	83,2%	24,3%
<i>Rispetto della tempistica di rilascio prevista</i>	521	4,80	10,4%	23,4%	13,6%	63,0%	20,7%
<i>Costi</i>	509	4,72	5,3%	20,0%	21,8%	58,2%	14,7%
<i>Competenza del personale tecnico</i>	519	5,75	2,3%	6,7%	9,1%	84,2%	33,9%
<i>Cortesìa e disponibilità del personale tecnico</i>	523	5,97	1,7%	4,4%	6,1%	89,5%	40,7%
<i>Giudizio complessivo su rilascio delle autorizzazioni e/o concessioni</i>	535	5,43	1,9%	9,7%	13,3%	77,0%	22,8%

L'importanza attribuita e la criticità rilevata del fattore tempo è ben evidente anche nel grafico della mappa delle priorità di intervento, infatti l'item si posiziona chiaramente nel quadrante “D” in cui è

richiesta la massima priorità di miglioramento. I costi si posizionano in uno stato di bassa soddisfazione, ma di importanza solo relativa; maggiore importanza ed alta soddisfazione è attribuita agli item tecnici e di relazione.

Mappa delle priorità di intervento - Autorizzazioni e concessioni



I commenti critici sulla tempistica interessano in modo sostanzialmente simile sia l'attività di rilascio delle concessioni demaniali sia quella di rilascio delle autorizzazioni ambientali. Tutti pongono l'accento sul superamento dei limiti temporali definiti dalla normativa.

Sui costi le spiegazioni delle valutazioni di insoddisfazione spaziano tra differenti argomenti; la maggioranza li ritiene genericamente troppo alti per l'attività necessaria al rilascio dell'autorizzazione o della concessione.

Anche il tema della "comprensibilità di documenti o atti" è percepito come impattante sui costi, infatti, secondo i rispondenti, la scarsa chiarezza impone che l'azienda o il privato si rivolgano a professionisti privati per capire il significato e l'applicazione di quanto prescritto.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Autorizzazioni e Concessioni	Tempi di rilascio	66
	Costi di rilascio atti o dati	31
	Comprensibilità documenti o atti	15
	Assistenza per la soluzione di specifiche richieste	9
	Altro	6
	Competenza operatori	5
	Informazioni o dati non precisi	5
	Contatto operatori o struttura	4
	Intervento non effettuato, richiesta non evasa	4
	Cortesia e disponibilità	1
Totale Autorizzazioni e Concessioni		146

c) Espressione di pareri tecnici**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)**

La valutazione media per singolo item rimane sostanzialmente invariata rispetto alle valutazioni dell'indagine del 2014 (le differenze sono inferiori a $\pm 0,2$). Si riduce la percentuale dei gravemente insoddisfatti ad eccezione del tempo di attesa che rimane stabile. In parallelo si riduce anche la numerosità dei fortemente soddisfatti.

Tempi di risposta e costi sono gli elementi critici emersi anche dall'indagine attuale. Cortesia e competenza del personale sono invece le caratteristiche del servizio che ottengono le migliori valutazioni, seppur di poco superiori rispetto alla qualità del prodotto.

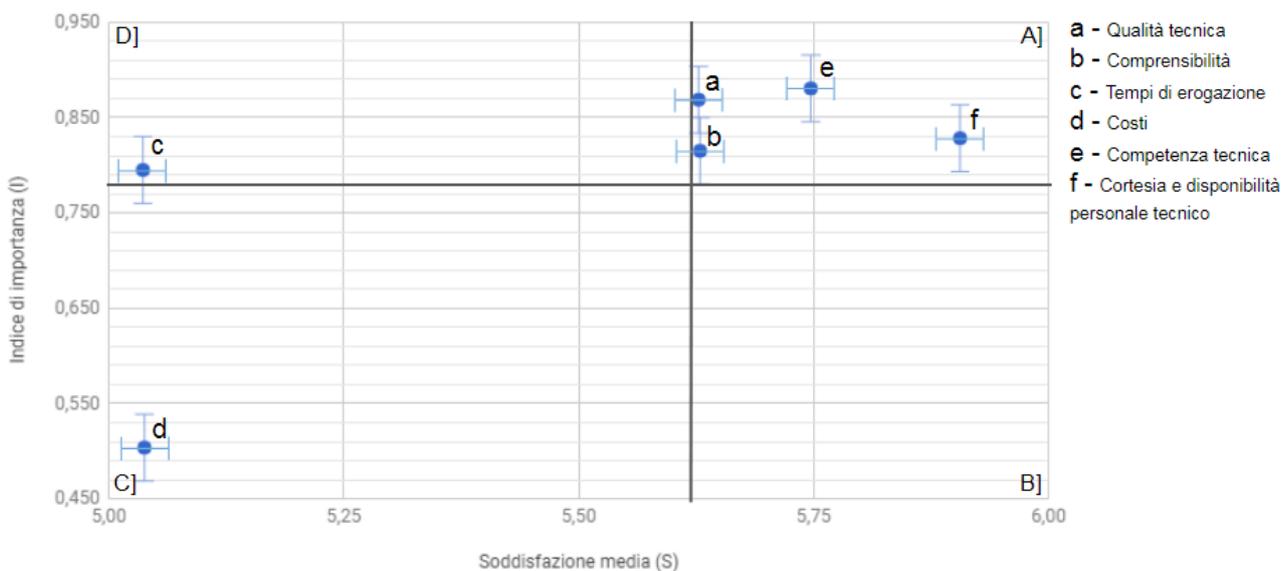
ESPRESSIONE DI PARERI TECNICI

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Qualità e completezza tecnica del parere</i>	247	5,63	2,4%	5,3%	10,9%	83,8%	26,7%
<i>Comprensibilità del parere</i>	248	5,63	2,0%	6,0%	9,7%	84,3%	27,4%
<i>Tempo di attesa del parere richiesto</i>	249	5,04	6,0%	16,9%	14,9%	68,3%	21,3%
<i>Costo del parere</i>	238	5,04	3,8%	15,5%	19,7%	64,7%	21,0%
<i>Competenza del personale tecnico</i>	245	5,75	1,2%	6,1%	9,4%	84,5%	31,8%
<i>Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	244	5,91	1,6%	5,3%	8,2%	86,5%	39,3%
<i>Giudizio complessivo su espressione dei pareri tecnici</i>	252	5,61	2,4%	7,1%	9,5%	83,3%	27,4%

La mappa presenta una discreta analogia con quella delle autorizzazioni e concessioni, probabilmente per la contiguità delle attività.

Nel quadrante “D” rimane infatti il tempo di risposta seppur di importanza relativa minore, così come l'item costi che si posiziona nel quadrante “C”. Interessante osservare il posizionamento della qualità tecnica e della comprensibilità, praticamente sovrapposti alla linea di demarcazione tra i quadranti “A” e “D”, due quadranti in cui si richiede il massimo presidio da parte dell'ente.

Mapa delle priorità di intervento - Espressione di pareri tecnici



Abbastanza contenute dal punto di vista numerico le valutazioni critiche e soprattutto “disperse” tra più item. Per la tempistica, le valutazioni sono diverse, ma spiccano quelle relative al coordinamento tra strutture o tra Arpae ed il richiedente.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Espressione pareri tecnici	Tempi di rilascio	16
	Altro	6
	Competenza operatori	5
	Cortesia e disponibilità	4
	Costi di rilascio atti o dati	3
	Comprensibilità documenti o atti	2
	Informazioni o dati non precisi	2
	Intervento non effettuato, richiesta non evasa	1
Totale Espressione pareri tecnici		39

d) Programmazione ed esecuzione dei piani di monitoraggio e controllo - AIA**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)**

In analogia con il servizio autorizzazioni e concessioni, è la prima volta che vengono poste agli utenti domande relative al piano di monitoraggio e controllo per le aziende in AIA. L'introduzione del servizio risponde, oltre ad un approfondimento di un'attività rilevante per l'Agenzia, all'avvenuta certificazione del processo secondo la UNI EN ISO9001:2008.

Complessivamente è uno dei servizi che ottiene le valutazioni migliori e, dato pressoché unico nella ricerca, è la buona valutazione dei tempi di trasmissione del rapporto.

Oltre ai costi, l'aspetto che riceve una valutazione inferiore agli altri, seppur ampiamente positiva, è quello di programmazione e comunicazione delle ispezioni ripreso trasversalmente anche nelle (poche) osservazioni formulate.

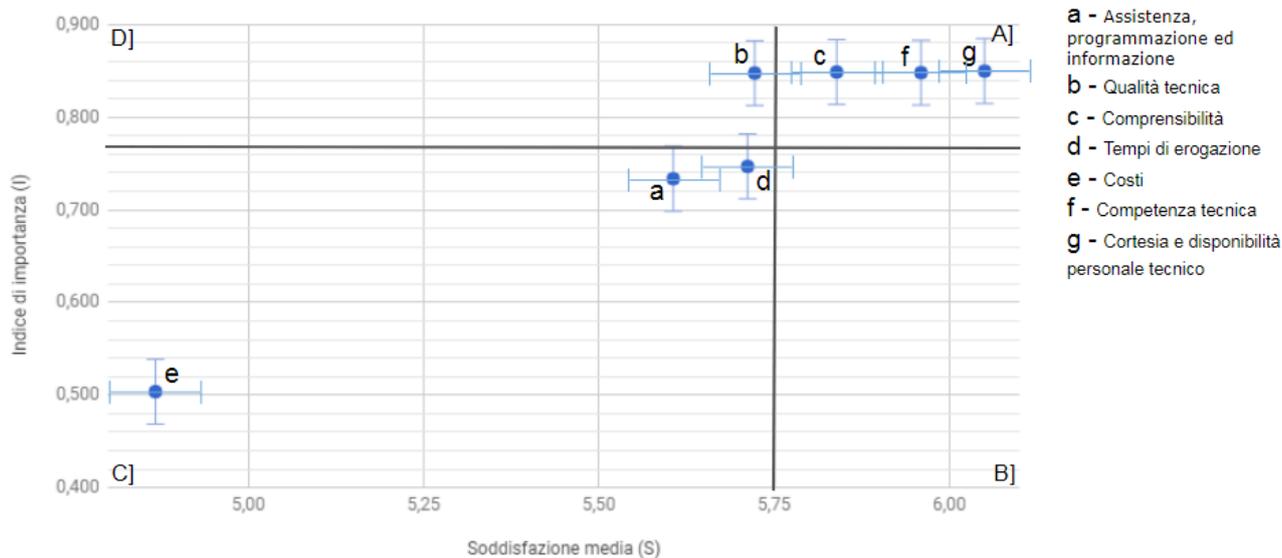
PIANI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO - AIA

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Programmazione e comunicazione delle ispezioni</i>	198	5,61	4,0%	7,6%	9,1%	83,3%	27,8%
<i>Conoscenza del ciclo produttivo</i>	198	5,72	1,5%	5,6%	10,1%	84,3%	28,3%
<i>Comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo</i>	199	5,84	2,0%	4,5%	9,0%	86,4%	29,1%
<i>Tempestività di trasmissione del rapporto ispettivo</i>	198	5,71	1,5%	5,6%	8,6%	85,9%	26,8%
<i>Costo del Piano di monitoraggio e controllo</i>	196	4,87	6,6%	15,8%	20,4%	63,8%	14,3%
<i>Competenza del personale tecnico</i>	198	5,96	2,0%	4,0%	5,1%	90,9%	35,4%
<i>Cortesìa e disponibilità del personale tecnico</i>	199	6,05	2,5%	4,0%	5,5%	90,5%	42,2%
<i>Giudizio complessivo su controllo mediante Piani di monitoraggio</i>	200	5,75	2,0%	4,0%	8,0%	88,0%	25,0%

I quadranti in cui è suddivisa la mappa risentono fortemente della valutazione complessivamente

molto positiva. La lettura del posizionamento delle singole componenti del servizio è quindi un'indicazione relativa e pragmatica per operare, come già indicato, nell'ottica del miglioramento continuo. "Qualità tecnica" che si trova nel quadrante "D" non si può certo dire che abbia un basso valore assoluto di soddisfazione, ma, per l'importanza attribuita, deve essere presidiata con attenzione maggiore di quanto il solo valore di soddisfazione farebbe intendere.

Mapa delle priorità di intervento - Piani di monitoraggio e controllo - AIA



Poche le osservazioni concentrate sul tema dei costi. In particolare, chi ha commentato, solleva dubbi sulla ratio che l'attività di controllo debba essere pagata dal controllato.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Piano di monitoraggio AIA	Costi di rilascio atti o dati	12
	Altro	4
	Competenza operatori	2
	Assistenza per la soluzione di specifiche richieste	1
	Tempi di rilascio	1
Totale Piano di monitoraggio AIA		20

e) Attività di monitoraggio ambientale**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)**

Le valutazioni sono positive, ma in calo rispetto all'indagine del 2014. In evidenza la diminuzione di 0,4 punti il valore medio della qualità tecnica. Rimane stabile la percentuale dei gravemente insoddisfatti per il tempo di attesa, mentre sale quella relativa agli altri item. Cala anche il numero dei fortemente soddisfatti.

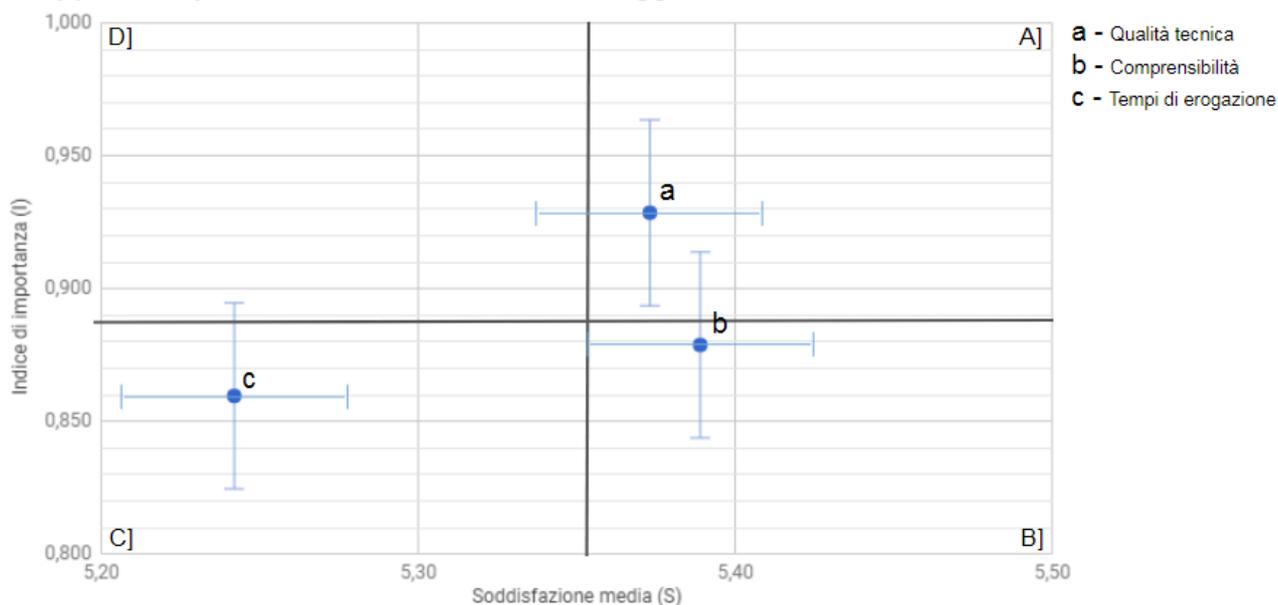
In generale, i giudizi di qualità percepita sulle singole componenti dei servizi sono sostanzialmente uniformi.

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO AMBIENTALE

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Qualità tecnica e completezza dei dati</i>	126	5,37	4,8%	11,1%	10,3%	78,6%	27,8%
<i>Comprensibilità dei dati</i>	126	5,39	5,6%	9,5%	14,3%	76,2%	27,8%
<i>Tempo di attesa</i>	124	5,24	7,3%	16,1%	11,3%	72,6%	30,6%
<i>Giudizio complessivo su attività di monitoraggio ambientale</i>	127	5,36	5,5%	11,8%	10,2%	78,0%	26,8%

Nella mappa delle priorità di intervento appare evidente la difficoltà di attribuire con certezza le caratteristiche del servizio ai singoli quadranti. In particolare la “comprensibilità” che si trova nel quadrante “B” potrebbe collocarsi anche nel quadrante “A” piuttosto che nel “C”, data l'esiguità degli scarti tra i valori assegnati.

Mappe delle priorità di intervento - Monitoraggi ambientali



Poche e molto distribuite le osservazioni formulate. Non è rilevabile un tema unico che accomuni le risposte.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Monitoraggi ambientali	Tempi di rilascio	4
	Intervento non effettuato, richiesta non evasa	3
	Qualità tecnica prodotto o servizio	3
	Accesso alla struttura	1
	Altro	1
	Competenza operatori	1
	Comprensibilità documenti o atti	1
	Cortesia e disponibilità	1
Totale Monitoraggi ambientali		15

f) Attività di monitoraggio della qualità dell'aria**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte "aperte")**

La qualità percepita dell'attività di monitoraggio della qualità dell'aria è stata oggetto di rilevazione anche nelle ricerche passate, ma l'aggiornamento della struttura delle domande di rilevazione rendono non confrontabili i dati. Nell'indagine attuale, tra l'altro, sono state distinte le valutazioni per i prodotti pubblicati sul sito web dell'Agenzia da quelle espresse per le relazioni tecniche.

Sia per la qualità tecnica che per la comprensibilità, le risposte per le due tipologie di prodotti (web e relazioni tecniche) sono simili nel valore medio, ma molto differenti nella distribuzione delle risposte.

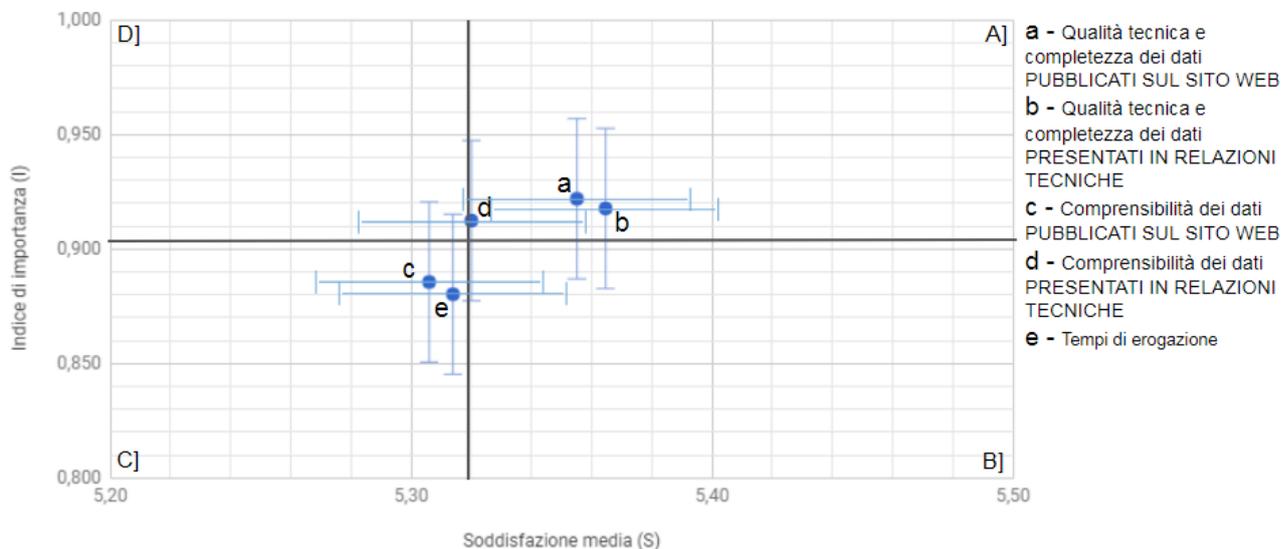
MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DELL'ARIA

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Qualità tecnica e completezza dei dati di monitoraggio PUBBLICATI SUL SITO WEB</i>	138	5,36	6,5%	11,6%	8,7%	79,7%	23,9%
<i>Qualità tecnica e completezza dei dati di monitoraggio PRESENTATI IN RELAZIONI TECNICHE</i>	133	5,36	3,8%	9,0%	3,8%	59,4%	16,5%
<i>Comprensibilità dei dati di monitoraggio PUBBLICATI SUL SITO WEB</i>	134	5,31	6,0%	10,4%	14,2%	75,4%	23,1%
<i>Comprensibilità dei dati di monitoraggio PRESENTATI IN RELAZIONI TECNICHE</i>	136	5,32	4,4%	7,4%	8,1%	58,1%	16,9%
<i>Frequenza di aggiornamento dei dati</i>	137	5,31	4,4%	11,7%	10,2%	78,1%	21,2%
<i>Giudizio complessivo su attività di monitoraggio della qualità dell'aria</i>	153	5,32	5,9%	9,8%	13,1%	77,1%	20,9%

In analogia alle considerazioni formulate per i monitoraggi ambientali, le caratteristiche del servizio rilevate per il monitoraggio della qualità dell'aria sono difficilmente attribuibili con chiarezza ad uno specifico quadrante. Infatti, considerando l'errore di campionamento espresso graficamente dalle barre di errore, molti attributi potrebbero posizionarsi in tre quadranti diversi. Questo deriva dalla

scelta di utilizzare per la separazione e l'identificazione dei quadranti la soddisfazione e l'importanza media relativa, quindi conseguente alle valutazioni attribuite e non la media derivata dalla scala, nel qual caso tutti gli attributi si troverebbero nel quadrante "A".

Mappa delle priorità di intervento - Monitoraggio qualità dell'aria



Poche osservazioni, ma si rileva la presenza di giudizi in cui si dubita della buona fede dell'operato di Arpae nella scelta dei siti in cui misurare la qualità dell'aria o nella restituzione dei risultati.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Monitoraggio Qualità Aria	Qualità tecnica prodotto o servizio	6
	Intervento non effettuato, richiesta non evasa	3
	Assistenza per la soluzione di specifiche richieste	2
	Competenza operatori	2
	Informazioni o dati non precisi	2
	Comprensibilità documenti o atti	1
Totale Monitoraggio Qualità Aria		16

g) Servizi di Laboratorio**(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)**

La numerosità dei rispondenti al questionario è stata modesta, complessivamente 60 persone. Questo risultato rafforza la necessità di proseguire nello sviluppo concomitante di più modalità e strumenti di rilevazione in particolare per l'attività analitica che si sviluppa in molta parte come supporto ad un cliente intermedio.

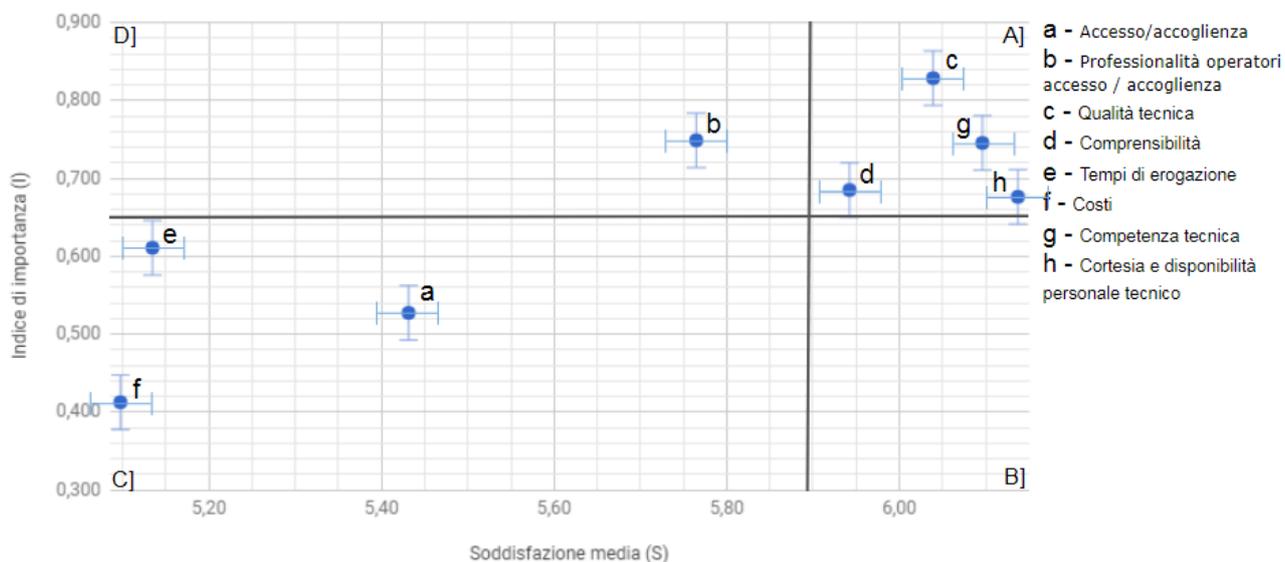
Dai questionari risulta una valutazione molto positiva su tutti gli item, ma in particolare per la qualità tecnica della prestazione analitica, la professionalità e la cortesia del personale tecnico. Valori meno elevati sui costi e sui tempi di risposta. Anche dal focus group con i clienti interni è emersa la richiesta di azioni che puntino all'ottimizzazione dei flussi tra laboratori e conseguentemente incidenti anche sui tempi di risposta, agendo sul coordinamento tra le strutture nel caso di campioni elaborati in sedi differenti da quella di accettazione.

SERVIZIO DI LABORATORIO

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Orario di accoglienza al pubblico dello sportello accettazione campioni</i>	51	5,43	0,0%	5,9%	11,8%	82,4%	11,8%
<i>Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni</i>	51	5,76	0,0%	2,0%	7,8%	90,2%	17,6%
<i>Qualità tecnica della prestazione analitica</i>	51	6,04	0,0%	0,0%	3,9%	96,1%	35,3%
<i>Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova</i>	52	5,94	0,0%	1,9%	7,7%	90,4%	32,7%
<i>Tempo di ricevimento del Rapporto di prova</i>	52	5,13	5,8%	15,4%	15,4%	69,2%	21,2%
<i>Costo della prestazione analitica</i>	41	5,10	4,9%	12,2%	17,1%	70,7%	12,2%
<i>Competenza del personale tecnico</i>	52	6,10	0,0%	1,9%	5,8%	92,3%	42,3%
<i>Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	51	6,14	0,0%	3,9%	2,0%	94,1%	43,1%
<i>Giudizio complessivo su servizi di laboratorio</i>	54	5,89	0,0%	0,0%	9,3%	90,7%	25,9%

Con i limiti dovuti alla bassa numerosità del campione, nella mappa delle priorità di intervento viene richiesta attenzione e presidio nel momento dell'accettazione del campione in quanto, per l'utente esterno, è chiaramente il momento primo della relazione con Arpae.

Mappa delle priorità di intervento - Laboratorio



Nei commenti viene data evidenza di come il ritardo del rilascio di un rapporto di prova comporti oneri aggiuntivi per le imprese che hanno richiesto l'analisi.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
Laboratorio	Tempi di rilascio	5
	Costi di rilascio atti o dati	1
	Comprensibilità documenti o atti	1
Totale Laboratorio		7

h) Risposta alle Segnalazioni di Inconveniente Ambientale (SIA) - Emergenze ambientali

(valutazioni, mappa priorità di intervento, esiti risposte “aperte”)

Rispetto all'indagine del 2014 le valutazioni sono sostanzialmente stabili con un calo per l'attributo relativo alla tempestività di risposta e per la valutazione complessiva. In generale miglioramento i valori di grave insoddisfazione, in particolare sulla qualità tecnica e competenza del personale che migliora di oltre 6 punti percentuali.

Questo è l'unico servizio i cui voti medi sono inferiori al 5 ad esclusione della competenza (5,06) e la cortesia (5,48) del personale tecnico.

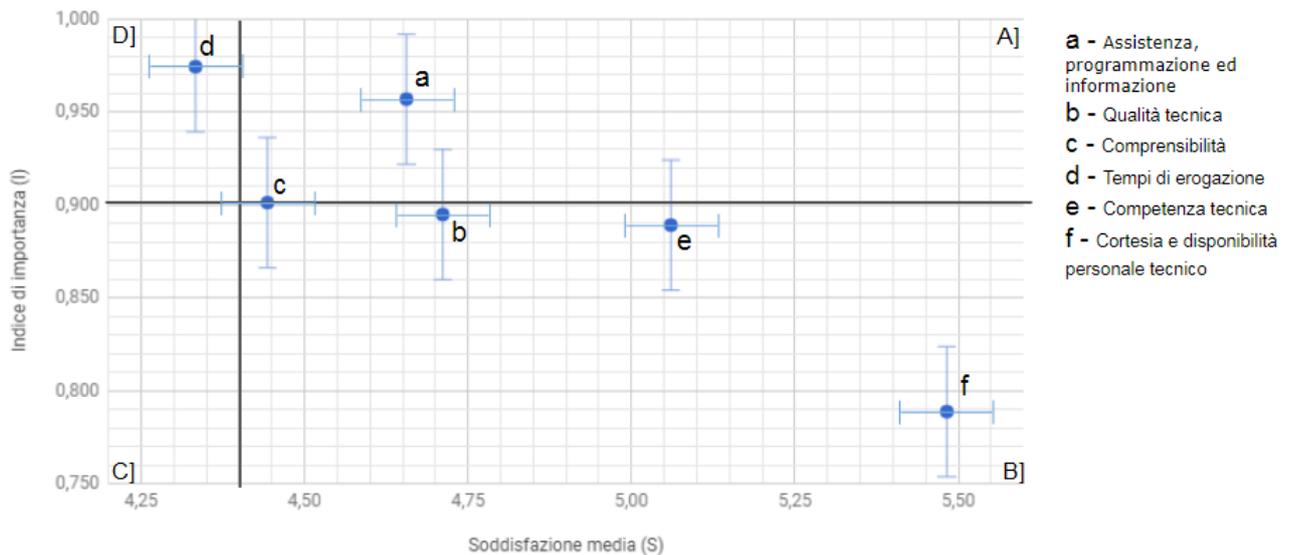
SEGNALAZIONI DI INCONVENIENTE AMBIENTALE (SIA) - EMERGENZE

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Qualità tecnica e completezza della risposta fornita (o dell'intervento effettuato)</i>	106	4,66	16,0%	26,4%	9,4%	51,9%	18,9%
<i>Comprensibilità delle risposte fornite</i>	108	4,71	15,7%	25,0%	9,3%	55,6%	22,2%
<i>Tempestività della risposta o dell'intervento</i>	106	4,44	20,8%	30,2%	4,7%	56,6%	16,0%
<i>Informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente/emergenza segnalata</i>	103	4,33	20,4%	29,1%	7,8%	44,7%	17,5%
<i>Competenza del personale tecnico</i>	106	5,06	10,4%	17,0%	6,6%	54,7%	22,6%
<i>Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	106	5,48	8,5%	10,4%	4,7%	65,1%	30,2%
<i>Giudizio complessivo sull'attività di Arpae conseguente alle segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali</i>	108	4,40	19,4%	34,3%	10,2%	55,6%	20,4%

Nel quadrante di maggiore criticità troviamo anche questa volta la tempestività di risposta, forse l'attributo che viene percepito come il vero tallone d'Achille delle performance dell'Agenzia. Per la tipologia di servizio è prevedibile che la cortesia e disponibilità del personale, per la quale la valutazione è molto alta, registri il valore più basso di importanza, invece molto elevato per gli altri

attributi.

Mappa delle priorità di intervento - Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali



Propria di questo servizio è l'osservazione sulla mancata effettuazione dell'intervento richiesto o la mancata risposta ad una richiesta. Queste osservazioni fanno emergere due annosi problemi: a) la chiara comunicazione al cittadino delle competenze e soprattutto il perimetro di intervento che la norma assegna ad Arpae; b) lo sviluppo di un dialogo con l'utente che ha fatto una segnalazione di come si stia evolvendo il procedimento che tale segnalazione ha avviato.

Servizio	Problematiche rilevate	N. risp.
SIA	Intervento non effettuato, richiesta non evasa	17
	Competenza operatori	5
	Altro	4
	Tempi di rilascio	4
	Informazioni o dati non precisi	3
	Qualità tecnica prodotto o servizio	2
	Assistenza per la soluzione di specifiche richieste	1
	Cortesia e disponibilità	1
	Totale SIA	

i) Comunicazione e informazione ambientale di Arpae

La comunicazione e l'informazione ambientale garantita da Arpae è uno dei nuovi servizi indagati con il questionario 2017, per la specificità che la distingue dai servizi operativi viene presentata con una differente struttura di analisi.

Molti sono i rispondenti, quindi i conoscitori, del sito internet di Arpae (www.arpae.it) infatti 855 utenti sui 1.132 totali rispondenti (75,5%) ne hanno espresso la propria valutazione. Una valutazione positiva e sostanzialmente condivisa (il valore della dev. std. è 1,2). Diversamente da quanto registrato per i driver degli altri servizi produttivi, l'indice di pericolosità è piuttosto basso con un valore di solo 1,7%. E' confortante, visto l'impegno profuso, vedere l'ampia diffusione della conoscenza delle pubblicazioni di Arpae (75% dei rispondenti), nonché l'elevata qualità percepita dei prodotti editoriali. E' il tema di comunicazione/informazione che ottiene il maggior numero di rispondenti "fortemente soddisfatti", quasi il 20% del totale.

La fruibilità dei prodotti editoriali (facilità di lettura, comprensione, completezza) e la disponibilità degli stessi (frequenza e tempestività dell'informazione) ottengono anch'essi valutazioni positive ma in calo con la percentuale di soddisfatti che scende ben al di sotto dell'80% dei rispondenti. In ulteriore discesa la valutazione di quanto l'attività di comunicazione ed educazione dell'Agenzia possa contribuire alla diffusione ed alla creazione di consapevolezza ambientale. Gli item che investigano tali aspetti sono: contributo alla diffusione di una cultura ambientale e corrispondenza alle aspettative di conoscenza e informazione ambientale.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AMBIENTALE

ITEM	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Il portale internet (www.arpae.it)</i>	855	5,46	1,7%	5,7%	11,4%	82,9%	16,8%
<i>Le pubblicazioni ("Ecoscienza", linea editoriale, ...)</i>	850	5,52	2,2%	5,4%	11,3%	83,3%	19,7%
<i>Facilità di lettura, comprensione, completezza</i>	700	5,28	2,6%	8,0%	13,1%	78,9%	14,3%
<i>Frequenza e tempestività dell'informazione</i>	691	5,20	3,8%	8,2%	15,9%	75,8%	15,2%
<i>Contributo alla diffusione di una cultura ambientale</i>	680	5,17	4,3%	10,0%	15,3%	74,7%	17,1%
<i>Corrispondenza alle aspettative di conoscenza e informazione ambientale</i>	694	5,20	3,7%	8,9%	15,1%	75,9%	15,4%
Valutazione complessiva	717	5,22	3,6%	9,6%	13,9%	76,4%	15,2%

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