

# Indagine su attese e soddisfazione degli utenti

Indagine campionaria

Anno 2020

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

Dicembre 2020

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

“Customer Satisfaction Survey 2020. Report regionale”

Responsabile della ricerca:

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

Bologna, 22 dicembre 2020

<b>arpae</b> EMILIA-ROMAGNA	<b>CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020</b> <b>REPORT REGIONALE</b>	<b>Rev. 0</b> <b>del 22/12/2020</b>
--------------------------------	---	--

<b>CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2020</b> <b>REPORT REGIONALE</b>
---

<b>Redazione</b>	<b>Approvazione</b>
R.U.S.P.R.U./M. Banzi	R.S.A.I.P.C./G. Bortone

## INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>Obiettivi della ricerca</b>	<b>4</b>
<b>Metodologia della ricerca</b>	<b>7</b>
<b>Campione</b>	<b>12</b>
<b>Risultati della ricerca</b>	<b>16</b>
Indice complessivo di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)	17
Giudizio complessivo sulla qualità percepita	17
<b>Considerazioni conclusive</b>	<b>26</b>
<b>Allegati – esiti per singolo servizio</b>	<b>27</b>

## Introduzione

La ricerca di Customer Satisfaction (CS) 2020 segna la stabilizzazione della metodologia revisionata a seguito della costituzione di Arpae.

Si conferma l'alternanza di una indagine triennale maggiormente approfondita ed indirizzata a tutti gli utenti dell'Agenzia, alternata a due indagine annuali rivolte ad un'autoselezione di utenti. L'indagine triennale è volta a rilevare il grado di soddisfazione espresso dagli utenti verso i prodotti o servizi di Arpae, le indagine annuali hanno invece lo scopo di cogliere tempestivamente l'insorgere di eventuali criticità. La metodologia è oramai matura da inglobare nell'indagine di CS anche approfondimenti su quello che è il ruolo richiesto ad Arpae (customer requirements - CR<sup>1</sup>), si crea quindi l'integrazione tra richieste (attese) del ruolo e valutazione dell'operato.

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

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

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

## Obiettivi della ricerca

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

---

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

Il Programma triennale delle attività 2021-2023 dà piena evidenza di come le indicazioni degli utenti siano state accolte quale elemento istruttorio nella definizione degli obiettivi strategici. Di seguito si riportano gli obiettivi 3.1 e 3.2 quali esempi:

### **3.1. Pianificazione e attuazione del Lavoro Agile per il miglioramento della performance dell'Ente (organizzativa e individuale) e del benessere organizzativo**

*Gli indicatori previsti ed i relativi target associati riguardano:*

- *gli ambiti tecnico-strumentali per l'effettivo e funzionale collegamento degli operatori quando si trovano a lavorare in un luogo diverso dalla sede di lavoro (dimensione BSC prevalente: Processi operativi);*
- *gli strumenti a supporto della conoscenza e del monitoraggio delle attività svolte al fine di orientare la gestione del lavoro ad un approccio per obiettivi (dimensione BSC prevalente: Innovazione e apprendimento);*
- *il sistema di accordi con le organizzazioni sindacali e l'espletamento dei passaggi necessari per la sottoscrizione degli accordi individuali coi dipendenti (dimensione BSC prevalente: Qualità e cliente);*
- *le modalità di valutazione della performance organizzativa attraverso l'aggiornamento e lo sviluppo di strumenti già presenti in Arpae - l'Indice di Performance Organizzativa (IPO) - a supporto del calcolo della premialità (dimensione BSC prevalente: Processi operativi).*

*L'obiettivo non è associabile agli obiettivi del PT SNPA in quanto la tematica oggetto dell'obiettivo non rientra tra i LEPTA, cioè tra i livelli essenziali di prestazione tecnica delle Agenzie ambientali.*

*L'obiettivo risponde alle indicazioni rilevate nell'indagine di CS/CR relative al miglioramento delle performance dell'Agenzia.*

### **3.2. Attuare un piano operativo di semplificazione dei processi dell'Agenzia**

*Gli indicatori previsti ed i relativi target associati riguardano:*

- *la semplificazione dei procedimenti amministrativi e di vigilanza e controllo, in ottica di progressiva adozione di procedure e certificazioni che favoriscano una omogeneizzazione operativa effettiva (dimensione BSC prevalente: Processi operativi);*
- *la semplificazione del sistema di accesso e acquisizione dei dati ambientali mediante la revisione dei portali di accesso (dimensione BSC prevalente: Innovazione e apprendimento);*
- *la progettazione di strumenti a supporto di uno snellimento delle pratiche e di una progressiva ottimizzazione del flusso di processo, ad esempio mediante:*
  - *la creazione di uno sportello per la gestione di quesiti tecnico-giuridici di carattere generale formulati dalle associazioni di categoria a titolo di "interpello ambientale" (dimensione BSC prevalente: Innovazione e apprendimento);*
  - *il potenziamento del coordinamento con i corpi di polizia nelle attività di controllo e vigilanza (dimensione BSC prevalente: Processi operativi);*
  - *la predisposizione di portali informatici precompilati per la presentazione di istanze, richieste e moduli verso l'esterno (dimensione BSC prevalente: innovazione e apprendimento);*
  - *l'implementazione del sistema PagoPA per la ricezione dei pagamenti delle prestazioni erogate (dimensione BSC prevalente: Economica).*

*Gli indicatori selezionati agiscono pertanto sia in ottica di efficientamento interno (processi interni più snelli permettono una più semplice gestione delle pratiche e quindi una maggiore velocità di risposta al richiedente), che esterno (in termini di sviluppo di strumenti e modalità di accesso per le istanze ad accordi con altre Pubbliche Amministrazioni per la gestione efficiente di pratiche che coinvolgono più Enti).*

*L'obiettivo è parzialmente associabile al gruppo di obiettivi del PT SNPA "B.3 Controllo e attività ispettiva".*

*L'obiettivo risponde alle indicazioni rilevate nell'indagine di CS/CR in cui viene chiesto che Arpae agisca riducendo i tempi di risposta e migliorando i rapporti con il cittadino e le imprese.*

La "voce del cliente" (VOC - Voice of the Customer) è quindi uno degli input che determinano l'azione strategica ed il miglioramento organizzativo. E se i vincoli normativi sono un elemento di guida imprescindibile, la voce del cliente, 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;
- rafforzamento della comunicazione verso i clienti;
- rilevamento delle criticità ed i punti di forza dell'Agenzia così come percepiti.

Alla luce delle positive esperienze precedenti in cui si applicavano i principi metodologici e di analisi contenuti nella UNI 11098:2003, nell'indagine del 2020 sono stati applicati i principi contenuti nella UNI ISO 10004:2019 che permettono anche di definire gli indicatori della qualità percepita per il quadro di governo aziendale e la gestione dei sistemi di qualità. Sulla base della citata procedura, gli indicatori della qualità percepita possono essere raggruppati come di seguito:

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

per ridurre i clienti insoddisfatti e l'intensità di insoddisfazione ed aumentare i clienti soddisfatti e l'intensità della soddisfazione.

## Metodologia della ricerca

La ricerca è stata preparata negli aspetti metodologici, ivi compresa la realizzazione del questionario, dal Servizio Pianificazione e Controllo direzionale in stretta collaborazione con i referenti individuati nelle Strutture territoriali e tematiche di Arpae.

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

Il questionario utilizzato per l'indagine è stato suddiviso in 8<sup>2</sup> sezioni riferite ai principali servizi erogati dall'Agenzia ad utenti esterni, in particolare le sezioni sono relative alle seguenti attività/servizi erogati:

1. front office - accoglienza utenti
2. rilascio autorizzazioni e/o concessioni
3. espressione dei pareri tecnici
4. monitoraggio ambientale
5. informazioni sulla qualità dell'aria a scala regionale
6. servizi di laboratorio
7. gestione delle segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali
8. comunicazione e informazione ambientale

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

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

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

---

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



- 
- il Servizio:**
- accesso ed accoglienza (strutture)
  - professionalità operatori dell'accesso/accolgenza
  - assistenza, programmazione ed informazione
  - chiarezza delle informazioni

- 
- il Prodotto:**
- qualità tecnica
  - comprensibilità
  - tempi di erogazione
  - costi

- 
- la Relazione:**
- competenza tecnica
  - cortesia e disponibilità del personale tecnico

Tabella 1 - Struttura delle domande del questionario

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

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

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

Nell'edizione 2020 del questionario sono state anche formulate richieste specifiche per conoscere se l'organizzazione rispondente (se azienda) fosse o meno registrata EMAS.

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

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

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

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

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

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

Il questionario è stato reso disponibile agli utenti per la compilazione nel periodo 2 - 18 novembre 2020.

Il sito web dell'Agenzia è già stato usato nelle precedenti ricerche per la divulgazione dei risultati e sin dal 2011 anche per la fase operativa di raccolta dei giudizi. A tal fine anche nel 2020 è stato realizzato in home page un link ad una pagina dedicata dove, unitamente alle istruzioni per la compilazione e le 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 (circa 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

[Home](#) → [Arpae](#) → [Amministrazione trasparente](#) → [Servizi erogati](#) → [Customer satisfaction](#)

---

## Customer satisfaction

---

### Indagini su attese e soddisfazione dell'utenza

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

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

### [Indagine su attese e soddisfazione degli utenti 2020](#)

#### Risultati delle indagini precedenti

- [Indagine su attese e soddisfazione degli utenti 2019 | Sintesi indagine 2019](#)
- [Indagine di Customer satisfaction 2018 | Sintesi indagine 2018](#)

## 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 2019, avendo fruito dei servizi di Arpae hanno lasciato il proprio indirizzo email, prassi oramai consolidata, ed in alcuni casi obbligata, per tutti gli accessi. Questa modalità ha permesso di raccogliere circa 6.500 indirizzi a cui è stata inviata una email con la richiesta di partecipare all'indagine tramite l'accesso diretto al sw di rilevazione. 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 Arpae (anni 2016 e 2017). I questionari validi per l'elaborazione sono i questionari compilati sono stati 873 pari al 13,8% degli inviati. Dato in linea con la precedente indagine triennale condotta nel 2017. 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 di CR (2016) e triennali di CS (2017 e 2020)

Anno ricerca	Richieste inviate	Questionari compilati (validi per elaborazione)		Totale Sezioni compilate
2020	6.345	873	13,8%	1.717
2017	8.165	1.132	13,9%	2.972
2016	5.100	750	14,7%	N/A

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

Su base regionale il numero delle risposte, in relazione alla dimensione dell'universo, dà origine ad un errore campionario quantificabile in  $\pm 0,08$  per i risultati espressi in forma di media e  $\pm 3\%$  del valore per quelli espressi in forma percentuale. Per il calcolo dell'errore sono state utilizzate le seguenti formule proposte ai "Cantieri di innovazione" organizzati dal Dipartimento della Funzione Pubblica, poi confermate nell'ambito dei "Team di innovazione regionale" organizzati dalla Regione Emilia-Romagna.

Calcolo dell'errore quando la stima è una media:

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

Calcolo dell'errore quando la stima è una percentuale:

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

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

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

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

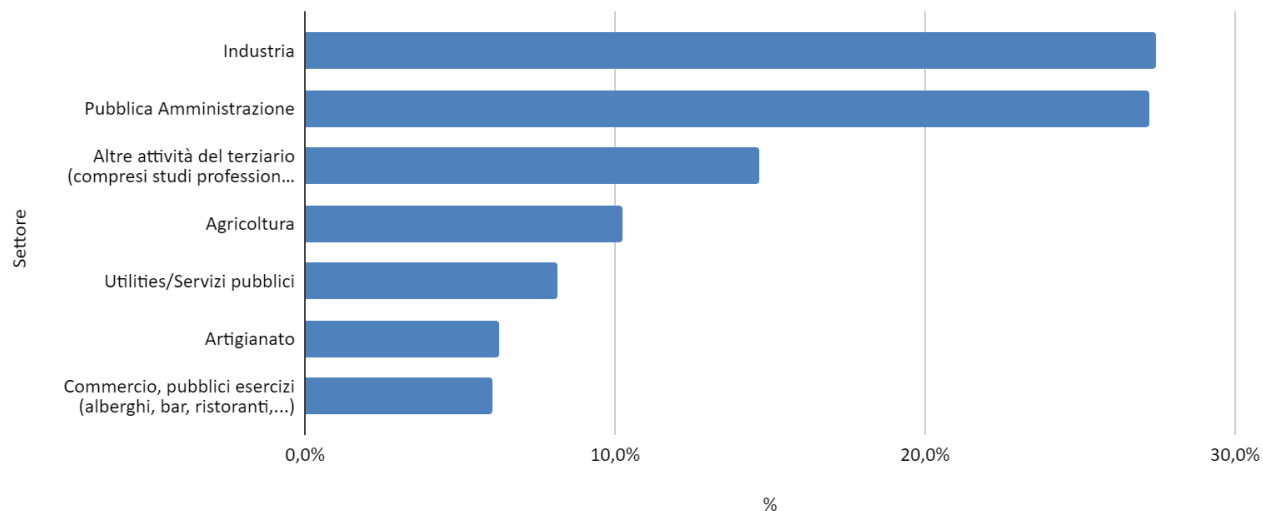
Figura 2 - Questionari compilati per i nove servizi investigati



La distribuzione dei rispondenti tra settori di attività vede la prevalenza delle risposte da parte dell'industria praticamente con lo stesso valore della Pubblica Amministrazione, seguono gli altri settori con percentuali anche significativamente inferiori (vedi graf. 1).

Grafico 1 – Distribuzione dei rispondenti per settore di attività

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

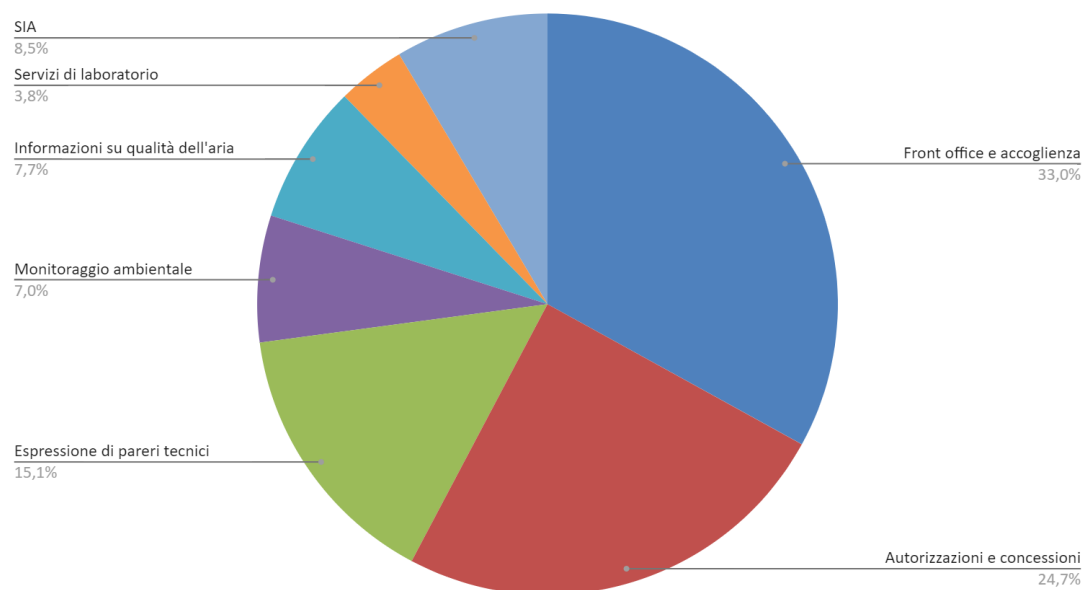


La distribuzione dei rispondenti per servizi fruiti (graf. 2) vede come compilata dalla maggioranza dei rispondenti la sezione afferente al “front office ed all'accoglienza” in quanto, indipendentemente dal servizio richiesto, sostanzialmente tutti hanno contattato il front office della specifica struttura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

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

Grafico 2 - Distribuzione per sezioni compilate - servizi fruiti

Distribuzione delle risposte per "servizi fruiti"

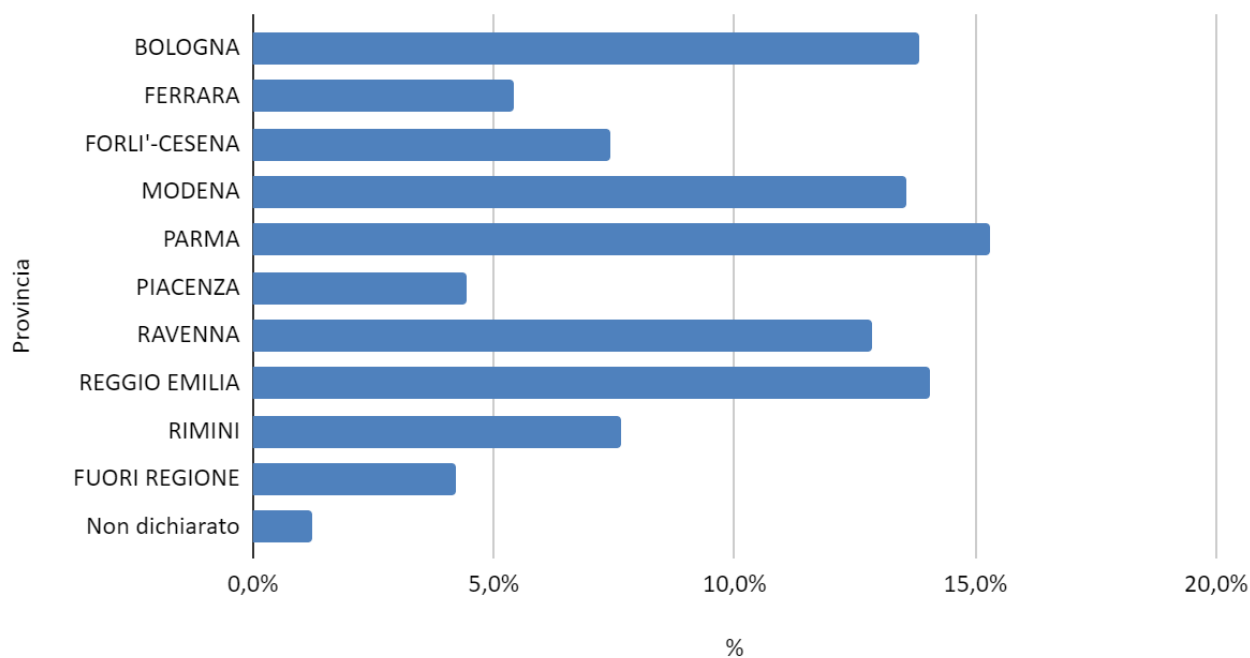




La distribuzione dei questionari compilati per sede di lavoro, quindi esclusi coloro che hanno partecipato all'indagine a titolo personale, mostra un'alta variabilità territoriale. (Graf .3)

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

### Provincia della sede di lavoro



## Risultati della ricerca

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

## Indice complessivo di soddisfazione (Customer Satisfaction Index - CSI)

Al fine di costruire un indice che possa seguire nel tempo l’evoluzione della percezione della qualità dei servizi offerti e dei prodotti realizzati, è stato riproposto l’indice complessivo di soddisfazione (**Customer Satisfaction Index - CSI**<sup>3</sup>) che, anche nella ricerca 2020, fa registrare un valore discretamente elevato, pari a **78,3/100**.

L’indice è in lieve aumento (miglioramento) rispetto a quanto rilevato nella prima indagine condotta dall’istituzione di Arpae.

Tabella 3 - Customer Satisfaction Index

	2020	2017
<b>CSI - Arpae</b>	<b>78,3</b>	<b>77,9</b>

## Giudizio complessivo sulla qualità percepita

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

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

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

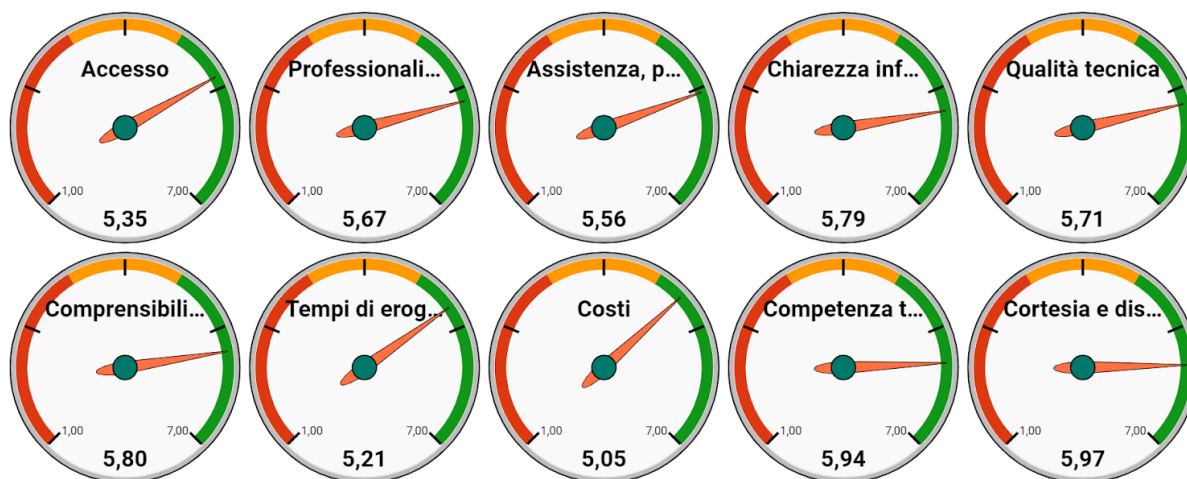
<sup>4</sup> La deviazione standard (o scarto quadratico medio) è la radice quadrata della varianza. Misura quindi lo scostamento medio di una variabile dal suo valore atteso è quindi un modo per esprimere la dispersione dei dati intorno ad un indice di posizione.

con valutazione assegnata pari a 1, 2 o 3) per item.

La tabella 4 esprime con maggior dettaglio i risultati complessivi della ricerca dando evidenza della distribuzione delle risposte con un focus sulla percentuale dei rispondenti fortemente soddisfatti (risposte con valore assegnato pari a 7) o gravemente insoddisfatti (risposte con valore assegnato pari a 1).

Grafico 4 - Valutazione complessiva per singolo item indagato

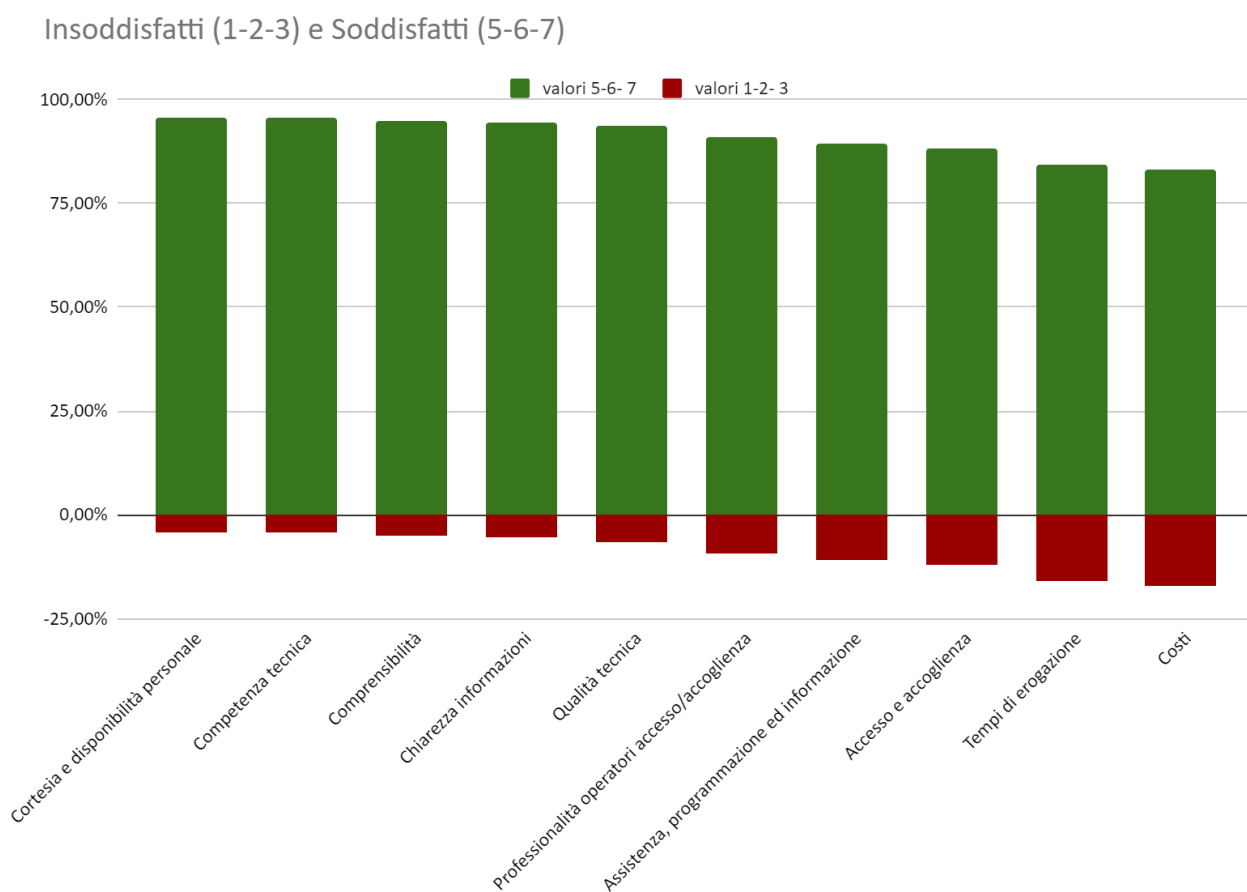
Valutazione per item



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

	<b>Media</b>
Accesso e accoglienza	5,35
Professionalità operatori accesso/accoglienza	5,67
Assistenza, programmazione ed informazione	5,56
Chiarezza informazioni	5,79
Qualità tecnica	5,71
Comprensibilità	5,80
Tempi di erogazione	5,21
Costi	5,05
Competenza tecnica	5,94
Cortesia e disponibilità personale	5,97

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



Le valutazioni, nel complesso positive per tutti gli item, tendono ad evidenziare un posizionamento su valori particolarmente elevati per il gruppo della “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 (**cortesia e disponibilità personale tecnico**), risultano gli elementi trainanti della soddisfazione espressa dai rispondenti. Gli indici di pericolosità<sup>5</sup> (voto “1” all’item) sono tra i più bassi della ricerca, anche se, tranne per due item, l’indice di pericolosità è basso per tutti gli item, cioè è inferiore al 4%. Molto elevata è la percentuale di coloro che hanno attribuito alla competenza tecnica ed alla cortesia 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 un valore positivo, non spiccano le valutazioni sulla capacità più strutturale di rispondere a specifiche esigenze o richieste formulate dall’utenza (**assistenza, programmazione ed informazione**). Questa valutazione viene evidenziata anche da chi ha dato valutazioni negative (valori 1, 2 o 3) che si avvicinano al 10% delle risposte. Tra i più alti, ma sotto la soglia critica, è

<sup>5</sup> L’indice di pericolosità è la quota percentuale dei clienti gravemente insoddisfatti, rappresenta coloro che, se potessero, abbandonerebbero Arpae per rivolgersi ad altri fornitori.

l'indice di pericolosità con il 2,8%<sup>6</sup> dei rispondenti che hanno valutato "1" (gravemente insoddisfacente) l'item. Anche la percentuale di utenti che hanno attribuito il valore 7 (massima soddisfazione), 28,1%, pur essendo elevata non è tra i valori più alti dell'indagine. Questi dati richiamano la necessità di presidio sull'item che, si vedrà nelle pagine a seguire, riveste elevata importanza per l'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 (5,67), mentre è tra i più bassi registrati per ciò che fa riferimento all'organizzazione del servizio (5,35). La costituzione di Arpae seguita dall'avvio di un rilevante processo di riorganizzazione, ha reso necessario l'avvio di un processo di ottimizzazione delle sedi che è in fase di completamento. Questo può avere 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. I due item mostrano un basso indice di pericolosità ("accesso ed accoglienza" = 1,6%, "professionalità operatori accesso/accolgienza" = 1,5%).

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). Tra i valori più bassi anche il numero 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. Molto basso, o addirittura nullo, il numero dei gravemente insoddisfatti, all'opposto è molto 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, ma, è importante sottolinearlo, in miglioramento rispetto alla rilevazione c.d. triennale del 2017. I costi hanno ricevuto la valutazione media più bassa (5,05) tra tutti gli item della ricerca seguita da quella attribuita ai tempi di erogazione (5,21); per entrambi gli item si registra un indice di pericolosità alto maggiore del 6%. Particolare attenzione deve essere posta da Arpae ovviamente ad entrambi i driver, ma mentre i costi sono spesso definiti da norma cogente per cui Arpae si limita all'applicazione di specifiche prescrizioni, i tempi di erogazione sono prevalentemente il risultato di un processo interno di gestione della filiera di creazione ed erogazione di un prodotto/servizio. Per i tempi di erogazione vi è quindi un maggiore spazio di manovra da parte dell'Agenzia.

---

<sup>6</sup> 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 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.

La **valutazione complessiva (overall)** non è la valutazione media degli item, ma rappresenta gli esiti del punteggio attribuito alla specifica domanda. Rispetto ai giudizi assegnati sui singoli item, ha ricevuto giudizi mediani sia di insoddisfazione sia di soddisfazione, e raccoglie una percentuale decisamente minore 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 (scala 1-7)	Gravemente insoddisfatti (1)	Insoddisfatti (1-2-3)	In linea con le aspettative (4)	Soddisfatti (5-6-7)	Fortemente soddisfatti (7)
<b>il Servizio</b>						
Accesso ed accoglienza	5,35	1,6%	10,1%	15,1%	74,8%	23,1%
Professionalità operatori accesso/ accoglienza	5,67	1,5%	8,3%	10,3%	81,4%	32,0%
Assistenza, programmazione ed informazione	5,56	2,8%	9,7%	8,9%	81,4%	28,1%
Chiarezza informazioni	5,79	1,1%	5,1%	8,0%	86,8%	33,5%
<b>il Prodotto</b>						
Qualità tecnica	5,71	1,7%	5,9%	8,1%	86,0%	29,4%
Comprensibilità	5,80	0,00%	4,8%	7,1%	88,0%	30,5%
Tempi di erogazione	5,21	6,3%	13,7%	13,0%	73,3%	24,3%
Costi	5,05	6,2%	14,1%	16,9%	69,0%	20,9%
<b>la Relazione</b>						
Competenza tecnica	5,94	1,0%	4,1%	5,5%	90,4%	37,6%
Cortesia e disponibilità personale tecnico	5,97	2,3%	4,0%	7,3%	88,8%	42,3%
<b>Valutazione complessiva di Arpae</b>	<b>5,42</b>	<b>1,6%</b>	<b>6,5%</b>	<b>11,1%</b>	<b>82,4%</b>	<b>15,6%</b>

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

### Indice di importanza e “Mappa delle priorità di intervento”

L’indice di importanza<sup>7</sup> è stato ricavato con metodo indiretto<sup>8</sup> ponendo in relazione, attraverso

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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

l'indice di correlazione  $R^2$ <sup>9</sup>, le risposte alla domanda sulla valutazione complessiva di Arpae con le risposte espresse per singolo driver, rilevando quindi quanto il parere espresso sul singolo tema influisca sulla formulazione di una valutazione globale dell'Agenzia. Tale operazione ha permesso la creazione di grafici ("Mappe delle priorità di intervento") la cui ascisse rappresenta il valore di soddisfazione espresso, mentre l'ordinata il valore dell'indice di correlazione che per l'assunzione di cui sopra lo possiamo considerare come indice di importanza.

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

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

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

Meno critici sono i quadranti "B" e "C" che non debbono essere però trascurati in quanto i bisogni dei clienti non sono stabili nel tempo ed un non adeguato presidio potrebbe fare scivolare verso più bassi livelli di soddisfazione (Quadrante C) ed eventualmente a maggiore importanza (Quadrante D).

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

		Alta	
<b>Importanza</b>		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	Alta
		<b>Soddisfazione</b>	

E' stata quindi realizzata la "Mappa delle priorità di intervento" per la rilevazione di CS 2020. Nel graf. 6 è riportata la mappa generale, la quale considera la media di tutti i valori senza distinzione

dato a seguito di consce o inconscie barriere psicologiche erette dall'intervistato; in ultimo per chi ha già fruito del servizio o prodotto è difficile separare il giudizio sulla precedente esperienza con il desiderato. Gli svantaggi sono attribuibili agli errori insiti nei procedimenti statistici di analisi. Nella ricerca in questione, la necessità di ridurre la lunghezza del questionario mantenendo però la possibilità di investigare tutte le aree di interesse, nonché la presenza di clienti che hanno spesso lunghe esperienze di fruizione dei servizi e prodotti Arpae sono stati i motivi che hanno portato a privilegiare il metodo indiretto.

<sup>9</sup> 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/](http://www.treccani.it/enciclopedia/coefficiente-di-determinazione_%28Dizionario-di-Economia-e-Finanza%29/))

del servizio, mentre nel capitolo “allegati – esiti per singolo servizio” sono riportate anche le mappe di priorità di intervento specifiche per singolo servizio.

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

Al fine di facilitare la lettura del grafico ne è stato introdotto un secondo con scala ridotta i cui intervalli sono compresi tra 4,0 e 7,0 per la soddisfazione e tra 0,5 e 0,9 per l’importanza.

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

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

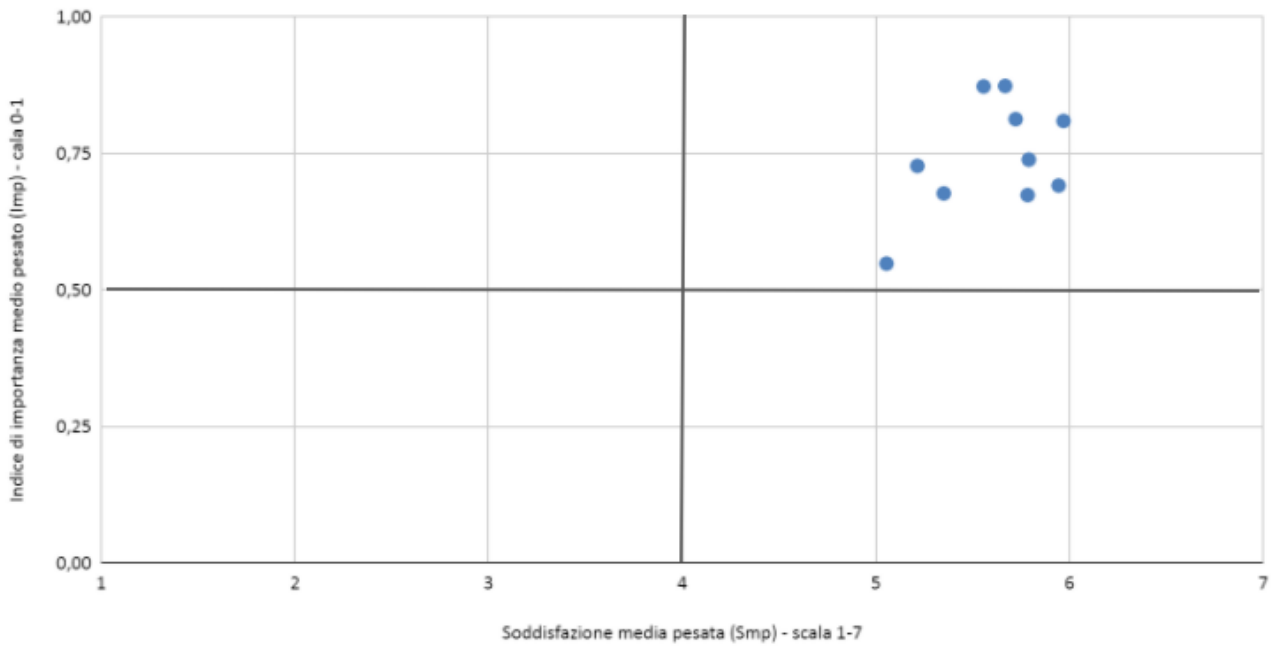
Tabella 6 - soddisfazione ed indice di importanza

<b>Complessivo Arpae</b>	<b>Soddisfazione media pesata (Smp)</b>	<b>Indice di importanza medio pesato (Imp)</b>
Accesso ed accoglienza	5,35	0,68
Professionalità operatori accesso/accolgenza	5,67	0,87
Assistenza, programmazione ed informazione	5,56	0,87
Chiarezza informazioni	5,79	0,74
Qualità tecnica	5,78	0,67
Comprensibilità	5,72	0,81
Tempi di erogazione	5,21	0,73
Costi	5,05	0,55
Competenza tecnica	5,94	0,69
Cortesìa e disponibilità personale	5,97	0,81

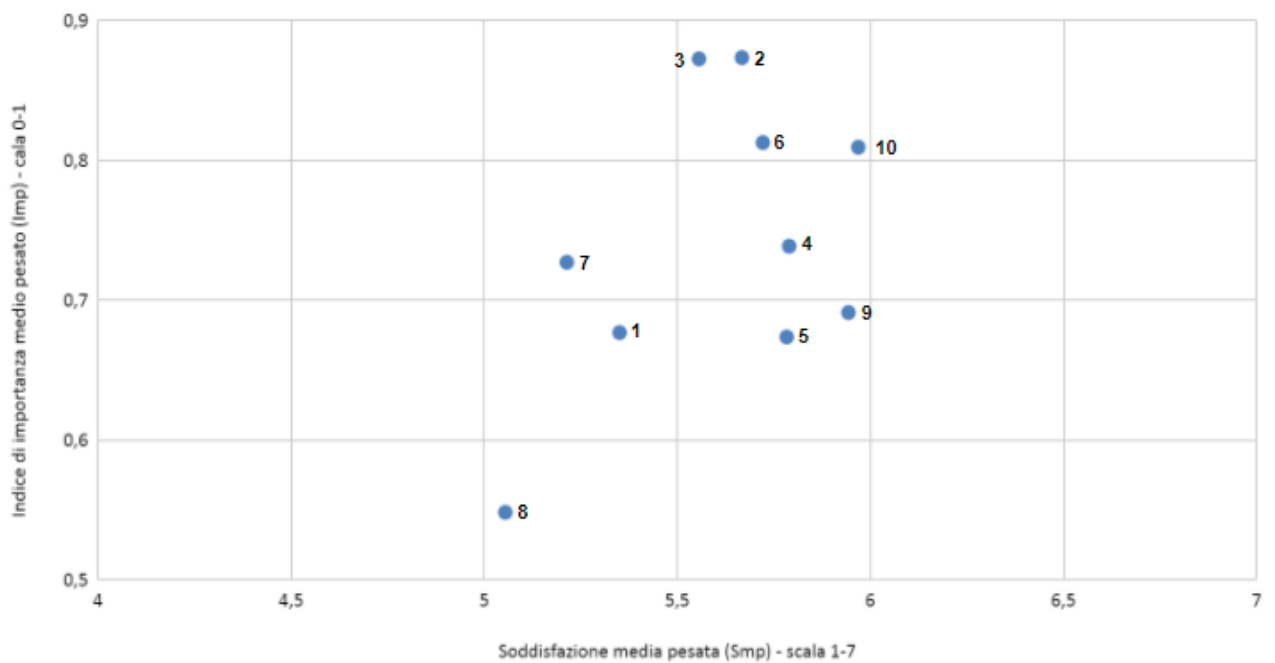


Grafico 6 – Mappa delle priorità di intervento

Mappa delle priorità di intervento (complessiva)



Mappa delle priorità di intervento (complessiva) - scala ridotta



Legenda:

- 1 - Accesso ed accoglienza
- 2 - Professionalità operatori accesso/accolgenza
- 3 - Assistenza, programmazione ed informazione
- 4 - Chiarezza informazioni
- 5 - Qualità tecnica

- 6- Comprensibilità
- 7 - Tempi di erogazione
- 8 - Costi
- 9 - Competenza tecnica
- 10 - Cortesia e disponibilità personale

La mappa delle priorità di intervento è un valido strumento a supporto delle decisioni, è infatti di semplice lettura e la rappresentazione grafica facilita la comprensione del posizionamento relativo dei driver investigati, ma *“occorre essere consapevoli che il ruolo del decision-maker non viene assolutamente meno, ma anzi, grazie allo strumento, vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall’indagine”*<sup>10</sup>.

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

### Esiti delle risposte alle domande “aperte”

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

In questa ricerca sono state raccolte 86 espressioni di criticità distribuite secondo quanto riportato nella seguente tabella (tab. 7).

Tabella 7 - Elenco per parole chiave delle criticità espresse

Criticità	n.
Tempi di risposta eccessivi (rilascio documentale e/o di processo)	38
Poca disponibilità da parte del personale Arpae	8
Costi eccessivi	7
Chiarimenti insufficienti sullo stato delle pratiche e/o degli adempimenti richiesti	6
Difficoltà di contatto con operatori/strutture	5
Necessità di maggiore coordinamento con gli altri enti della tutela ambientale	4
Adempimenti eccessivi	4
Insufficiente presidio del territorio e di quanto prescritto	4
Limitata disponibilità e fruibilità dei dati ambientali	4

<sup>10</sup> “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](http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_servizi_off_line_specifico.pdf)

Qualità tecnica del prodotto non adeguata	2
Mancata risposta a richiesta di chiarimenti	2
Limiti all'accessibilità delle sedi	2

## Considerazioni conclusive

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

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

**La partecipazione** è stata discreta se si considerano le difficoltà proprie di questo periodo storico, la padronanza di questionari web-based appare piuttosto consolidata e la compilazione del questionario non risulta 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 non sono praticamente pervenute richieste di assistenza alla compilazione. 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 evitando di incorrere in possibili errori che l'attuale sistema rende possibili.

L'intenzione per la prossima indagine è di sviluppare software di supporto alla fase di invio delle richieste di partecipazione e di elaborazione delle risposte. Rimane ancora valida l'ipotesi 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 sperimentata la realizzazione in parallelo di un'indagine di CS rivolta alle aziende in regime di AIA, i risultati sono disponibili sul sito dell'Agenzia all'indirizzo [https://www.arpae.it/it/arpae/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/file-customer-satisfaction/cs\\_aia\\_2020.pdf](https://www.arpae.it/it/arpae/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/file-customer-satisfaction/cs_aia_2020.pdf).

**I risultati** possono definirsi nel complesso positivi ed incoraggianti anche alla luce dell'avvio di un processo migliorativo che con la riorganizzazione dell'Agenzia ha puntato a darle sempre maggiore forza, in virtù dell'integrazione tra enti in precedenza differenti per compiti e modalità operative. Infatti i giudizi sono di pieno apprezzamento, in particolare sul terreno della capacità tecnica e di relazione degli operatori.

Complessivamente, quindi, il capitale "umano e professionale" è ancora 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.

Nuovamente 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.

Rispetto all'indagine c.d. triennale condotta nel 2017 le valutazioni raccolte evidenziano sostanzialmente gli stessi ambiti di positività e di criticità con un generale miglioramento della qualità percepita.

## **Allegati – esiti per singolo servizio**

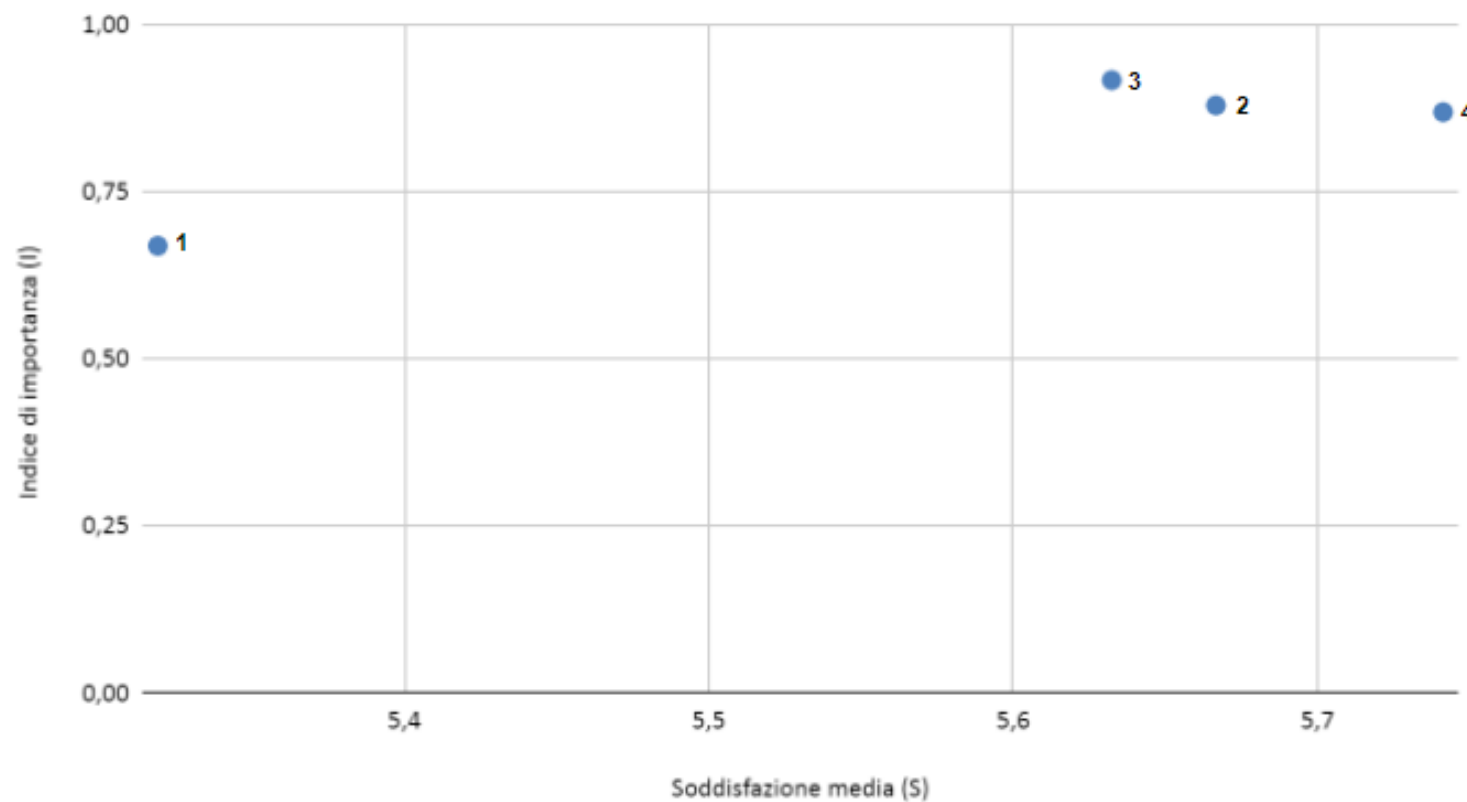
- a) Servizio di front office e accoglienza
- b) Rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali
- c) Espressione di pareri tecnici
- d) Attività di monitoraggio ambientale
- e) Attività di monitoraggio della qualità dell'aria
- f) Servizi di laboratorio
- g) Risposta alle Segnalazioni di inconveniente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

## a) Servizio di front office e accoglienza

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>A.1 Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, ecc.)</i>	348	5,32	1,7%	10,3%	15,5%	74,1%	22,7%
<i>A.2 Professionalità degli operatori del front office</i>	360	5,67	1,7%	8,1%	10,6%	81,4%	32,2%
<i>A.3 Assistenza nella definizione delle esigenze</i>	370	5,63	1,6%	7,8%	9,7%	82,4%	29,5%
<i>A.4 Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	375	5,74	1,6%	7,5%	8,8%	83,7%	38,1%
<i>A.5 Giudizio complessivo sull'attività del front office - accoglienza utenti</i>	357	5,59	2,2%	7,8%	9,8%	82,4%	27,7%

Mappa delle priorità di intervento - Front Office /accoglienza - scala ridotta



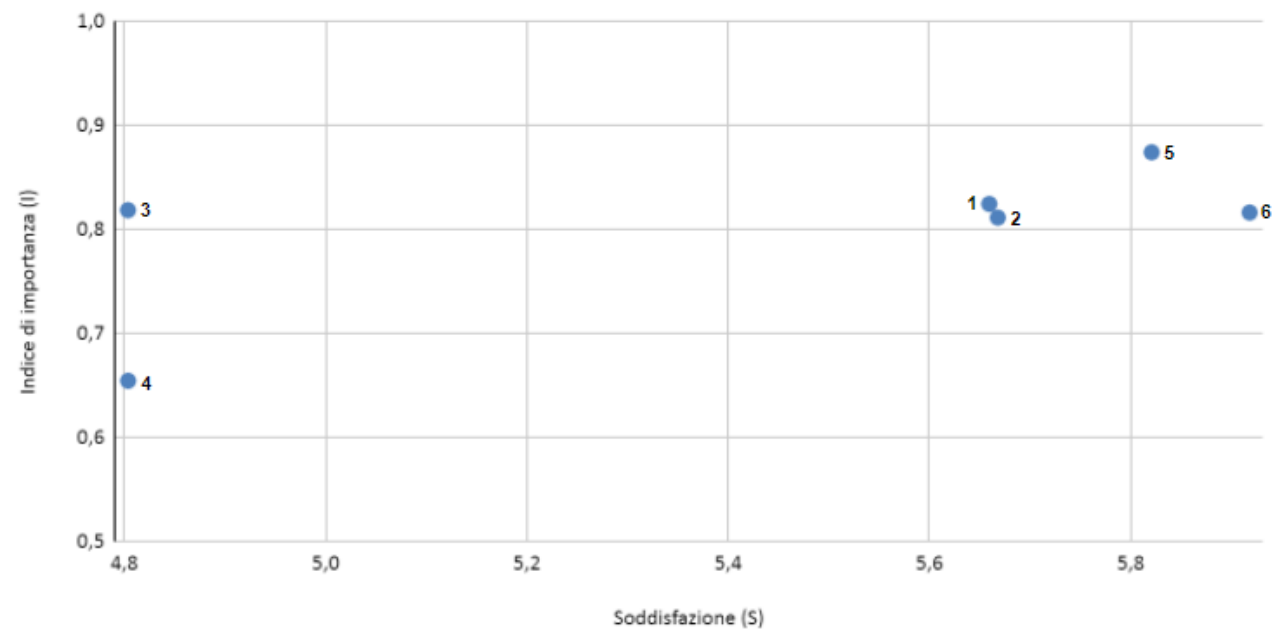
- Legenda:
- 1 - Accesso e accoglienza
  - 2 - Professionalità degli operatori accesso/accoglienza
  - 3 - Assistenza, programmazione ed informazione
  - 4 - Chiarezza informazioni

## b) Rilascio autorizzazioni e concessioni demaniali

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>B.1 Qualità tecnica ed adeguatezza dell'atto di autorizzazione o concessione</i>	276	5,66	1,8%	6,9%	10,9%	82,2%	29,0%
<i>B.2 Comprensibilità delle condizioni e prescrizioni dell'autorizzazione o concessione</i>	274	5,67	2,6%	8,8%	5,8%	85,4%	32,5%
<i>B.3 Rispetto della tempistica di rilascio prevista</i>	275	4,80	10,9%	24,4%	9,1%	66,5%	19,3%
<i>B.4 Costi</i>	265	4,80	5,7%	16,6%	22,3%	61,1%	13,6%
<i>B.5 Competenza del personale tecnico</i>	279	5,82	1,8%	6,8%	4,7%	88,5%	35,8%
<i>B.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	281	5,92	1,8%	5,0%	6,0%	89,0%	40,2%
<i>B.7 Giudizio complessivo sull'attività di rilascio delle autorizzazioni e/o concessioni demaniali</i>	278	5,39	4,7%	9,7%	11,9%	78,4%	19,4%

## Mappa delle priorità di intervento - Autorizzazioni e concessioni - scala ridotta



## Legenda:

- 1 - Qualità tecnica
- 2 - Comprensibilità
- 3 - Tempi di erogazione
- 4 - Costi
- 5 - Competenza tecnica
- 6 - Cortesia e disponibilità personale

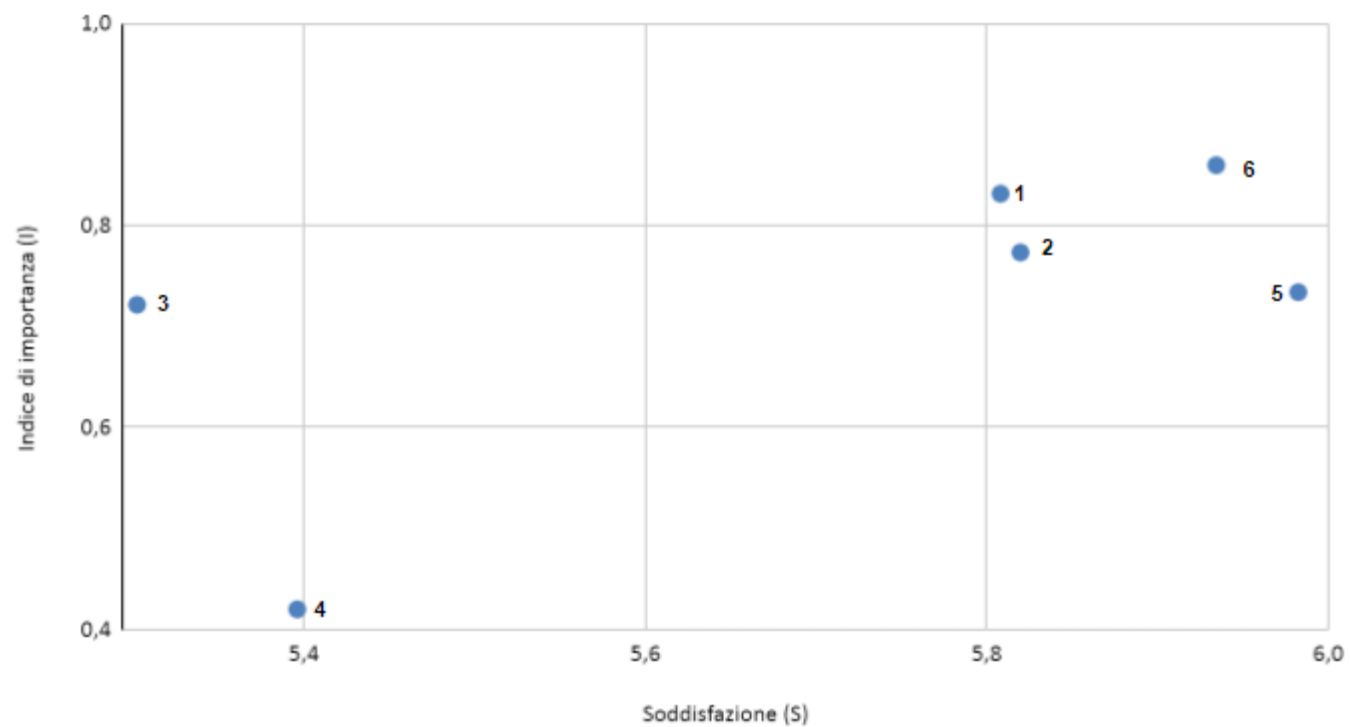


## c) Espressione di pareri tecnici

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>C.1 Qualità e completezza tecnica del parere</i>	172	5,81	2,3%	5,2%	7,0%	87,8%	33,1%
<i>C.2 Comprensibilità del parere</i>	172	5,82	0,6%	2,3%	11,0%	86,6%	32,6%
<i>C.3 Tempo di attesa del parere richiesto</i>	172	5,30	7,0%	12,2%	8,7%	79,1%	23,8%
<i>C.4 Costo del parere</i>	154	5,40	7,1%	11,0%	9,1%	79,9%	32,5%
<i>C.5 Competenza del personale tecnico</i>	172	5,98	0,6%	1,2%	8,1%	90,7%	36,6%
<i>C.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	168	5,93	3,6%	3,6%	8,9%	87,5%	43,5%
<i>C.7 Giudizio complessivo sull'attività di espressione dei pareri tecnici</i>	172	5,78	1,7%	4,7%	8,1%	87,2%	30,8%

Mappa delle priorità di intervento - Espressione di pareri tecnici - scala ridotta



Legenda:

- 1 - Qualità tecnica
- 2 - Comprensibilità
- 3 - Tempi di erogazione
- 4 - Costi
- 5 - Competenza tecnica
- 6 - Cortesia e disponibilità personale

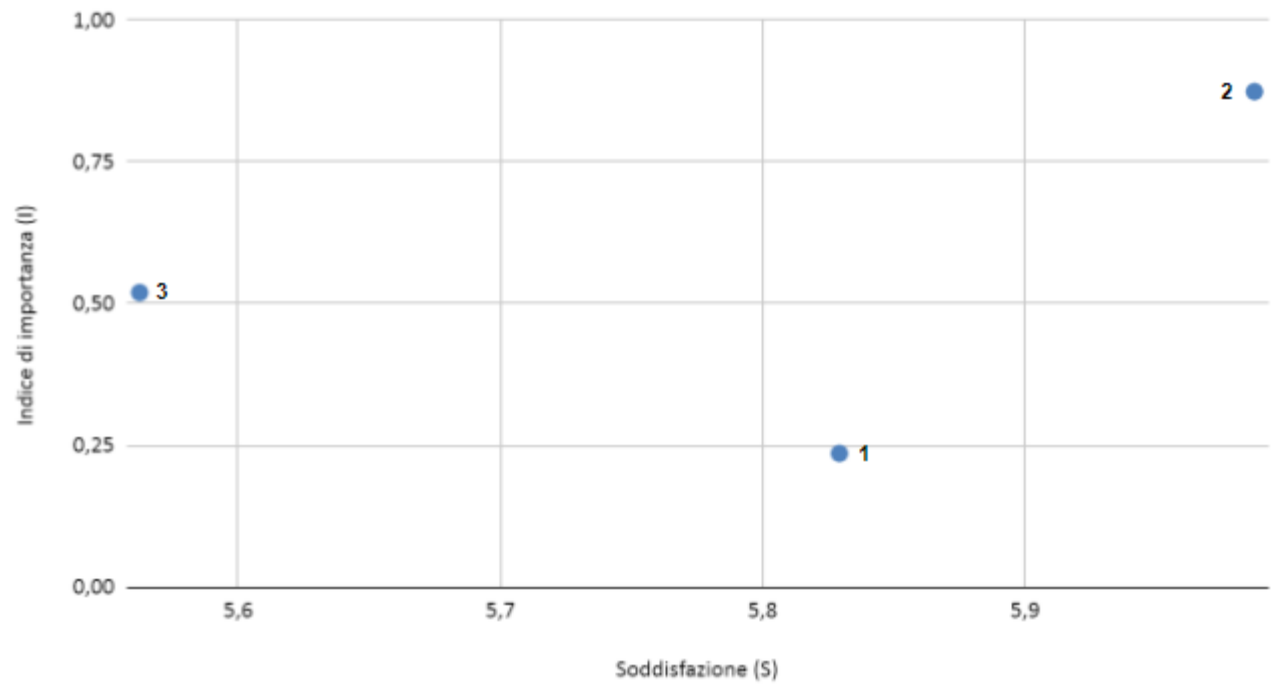
## d) Attività di monitoraggio ambientale

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>D.1 Qualità tecnica e completezza dei dati</i>	82	5,83	1,2%	3,7%	7,3%	89,0%	29,3%
<i>D.2 Comprensibilità dei dati</i>	80	5,99	0,0%	2,5%	6,3%	91,3%	36,3%
<i>D.3 Tempo di attesa</i>	80	5,56	2,5%	3,8%	17,5%	78,8%	26,3%
<i>D.4 Giudizio complessivo sui dati di monitoraggio ambientale:</i>	80	5,74	1,3%	1,3%	16,3%	82,5%	26,3%

Mappa delle priorità di intervento - Monitoraggi ambientali - scala ridotta

Legenda:  
1 - Qualità tecnica  
2 - Comprensibilità  
3 - Tempo di attesa

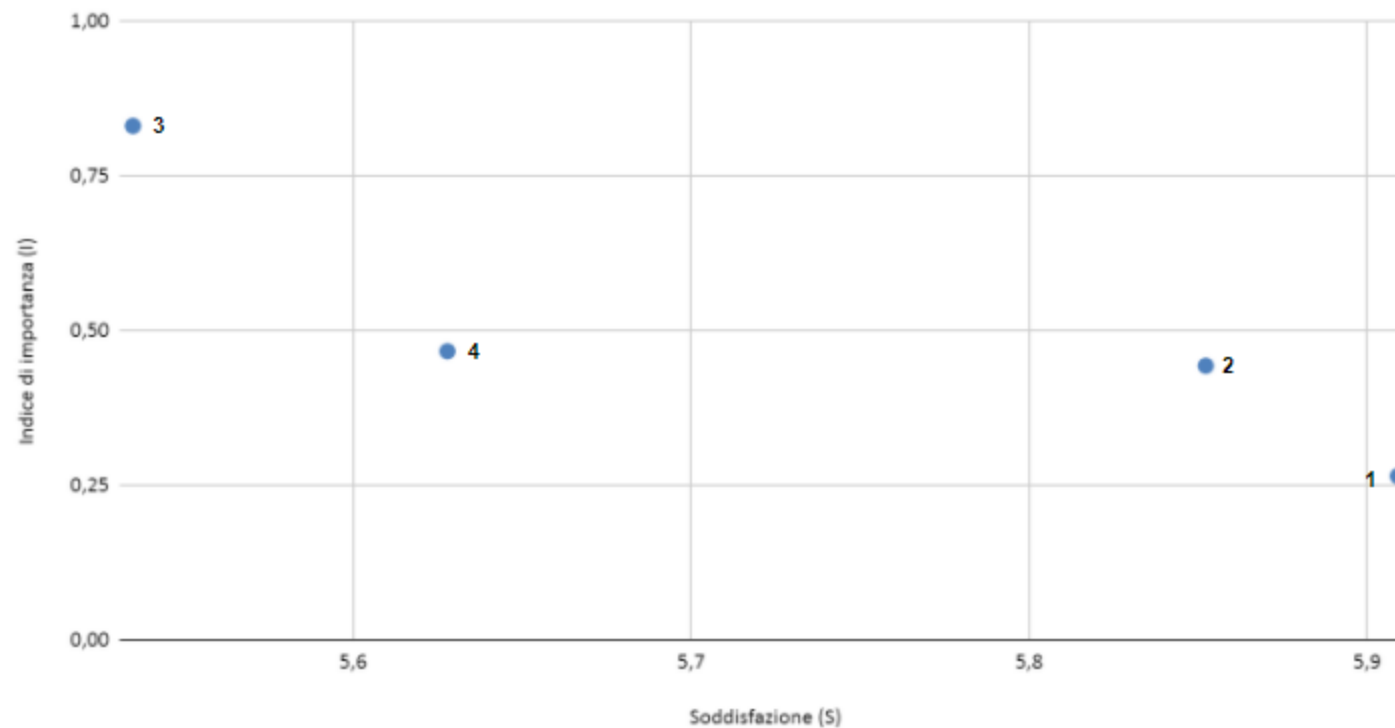


## e) Informazioni sulla qualità dell'aria

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>E.1 Semplicità nel trovare bollettini, i dati e/o le previsioni della qualità dell'aria</i>	88	5,91	0,0%	0,0%	5,7%	94,3%	25,0%
<i>E.2 Comprensibilità e facilità di lettura dei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria</i>	88	5,85	0,0%	0,0%	5,7%	94,3%	17,0%
<i>E.3 Completezza delle informazioni rese disponibili dai bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria</i>	86	5,53	0,0%	4,7%	5,8%	89,5%	17,4%
<i>E.4 Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria</i>	86	5,63	0,0%	0,0%	24,4%	75,6%	30,2%
<i>E.5 Giudizio complessivo su: Bollettini, dati e previsioni regionali della qualità dell'aria</i>	84	5,88	0,0%	0,0%	7,1%	92,9%	21,4%

Mappa delle priorità di intervento - Monitoraggio qualità dell'aria - bollettini - scala ridotta

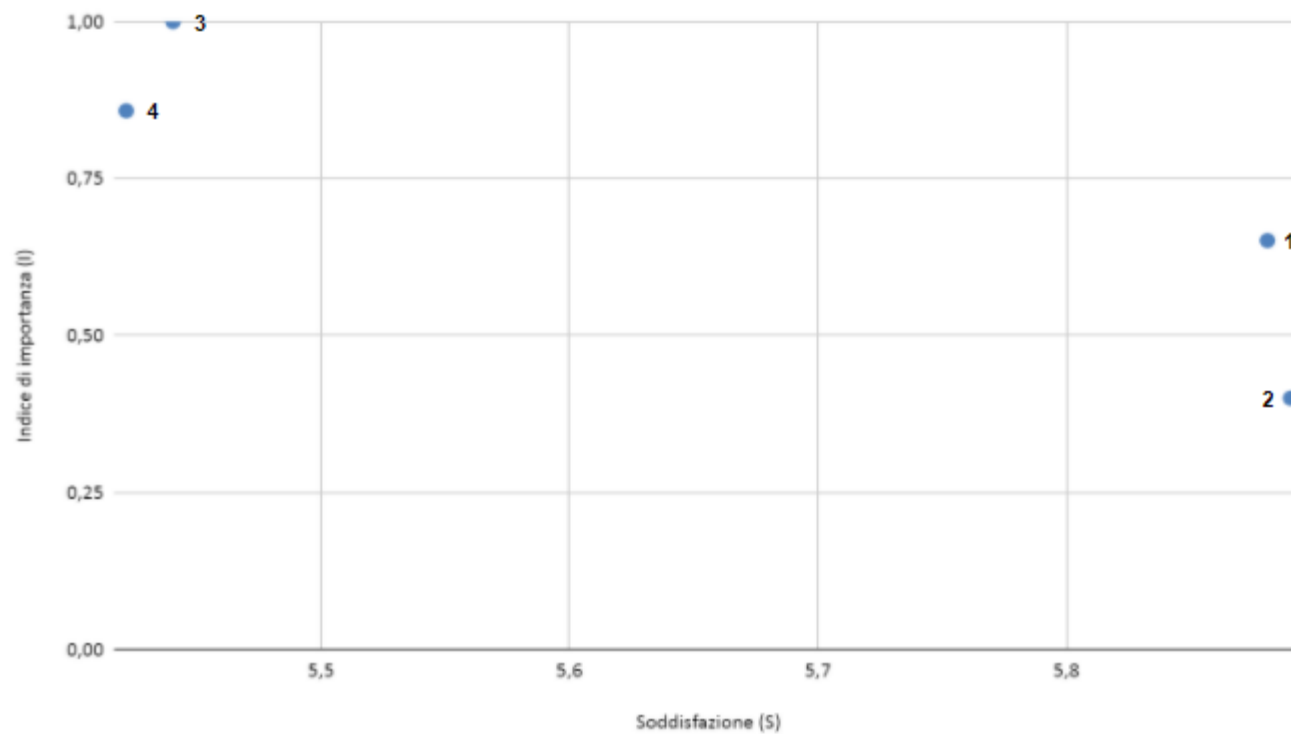


Legenda:

- 1 - Semplicità nel trovare bollettini, i dati e/o le previsioni della qualità dell'aria
- 2 - Completezza delle informazioni rese disponibili dai bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria
- 3 - Comprensibilità e facilità di lettura dei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria
- 4 - Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nei bollettini, dati e/o previsioni della qualità dell'aria

<b>Item</b>	<b>Questionari compilati (N° valore assoluto)</b>	<b>MEDIA (scala 1-7)</b>	<b>% Gravemente insod. (1)</b>	<b>% Insod. (1-2-3)</b>	<b>% Neutro (4)</b>	<b>% Soddisf. (5-6-7)</b>	<b>% Fortemente Soddisf. (7)</b>
<i>E.7 Semplicità di accesso a studi e report sulla qualità dell'aria</i>	84	5,88	0,0%	0,0%	7,1%	92,9%	21,4%
<i>E.8 Comprensibilità e facilità di lettura degli studi e report sulla qualità dell'aria</i>	82	5,89	0,0%	0,0%	6,1%	93,9%	19,5%
<i>E.9 Completezza delle informazioni rese disponibili dagli studi e report sulla qualità dell'aria</i>	84	5,44	3,6%	6,0%	6,0%	88,1%	20,2%
<i>E.10 Attualità degli studi e report sulla qualità dell'aria dell'aria</i>	83	5,42	2,4%	4,8%	22,9%	72,3%	26,5%
<i>E.11 Giudizio complessivo su: Studi e report sulla qualità dell'aria</i>	82	5,71	3,7%	6,1%	4,9%	89,0%	24,4%

Mappe delle priorità di intervento - Monitoraggio qualità dell'aria - studi - scala ridotta



Legenda:

- 1 - Semplicità di accesso a studi e report sulla qualità dell'aria
- 2 - Completezza delle informazioni rese disponibili dagli studi e report sulla qualità dell'aria
- 3 - Comprensibilità e facilità di lettura degli studi e report sulla qualità dell'aria
- 4 - Attualità degli studi e report sulla qualità dell'aria dell'aria

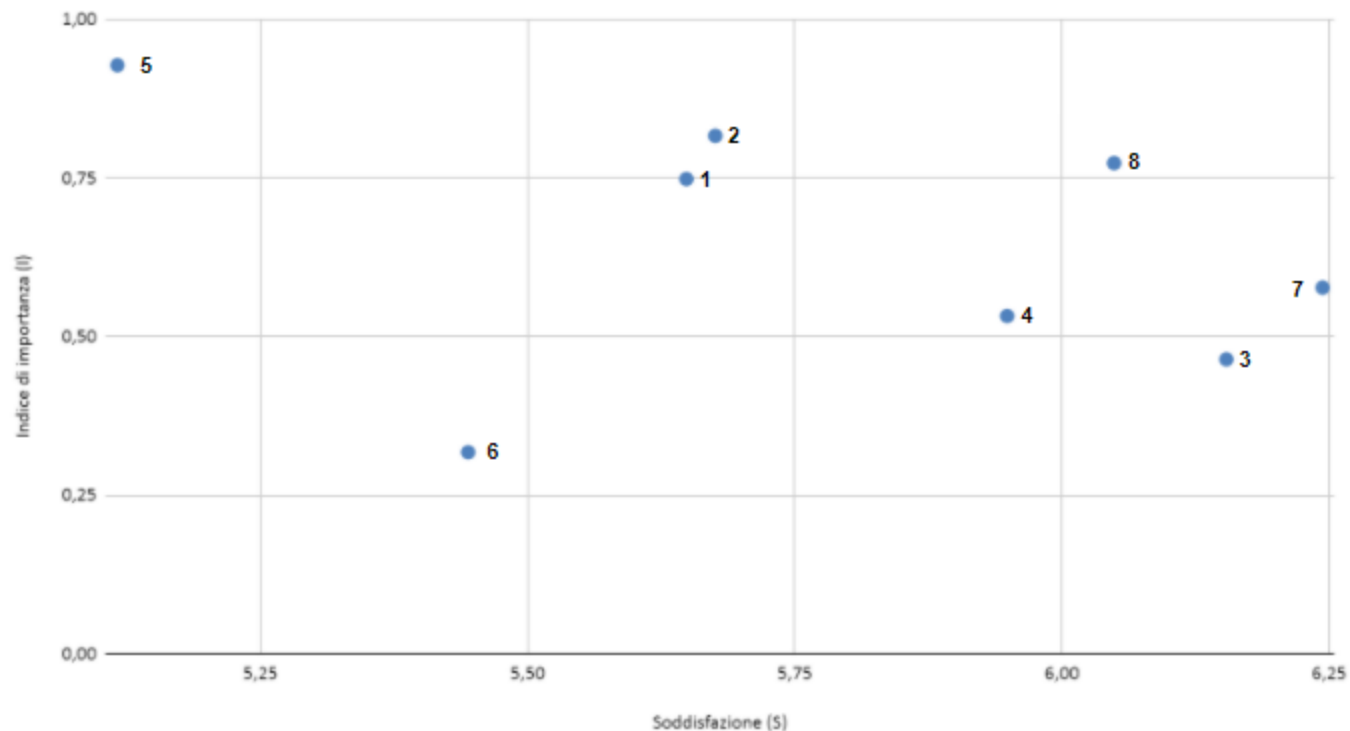


## f) Servizi di Laboratorio

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>F.1 Orario di accoglienza al pubblico dello sportello accettazione campioni</i>	37	5,65	0,0%	8,1%	10,8%	81,1%	27,0%
<i>F.2 Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni</i>	37	5,68	0,0%	10,8%	8,1%	81,1%	29,7%
<i>F.3 Qualità tecnica della prestazione analitica</i>	39	6,15	0,0%	2,6%	5,1%	92,3%	48,7%
<i>F.4 Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova</i>	39	5,95	0,0%	2,6%	5,1%	92,3%	35,9%
<i>F.5 Tempo di ricevimento del Rapporto di prova</i>	43	5,12	9,3%	16,3%	11,6%	72,1%	27,9%
<i>F.6 Costo della prestazione analitica (se applicabile)</i>	36	5,44	5,6%	8,3%	11,1%	80,6%	25,0%
<i>F.7 Competenza del personale tecnico</i>	41	6,24	0,0%	0,0%	7,3%	92,7%	43,9%
<i>F.8 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	41	6,05	0,0%	0,0%	17,1%	82,9%	43,9%
<i>F.9 Giudizio complessivo sui servizi di laboratorio</i>	43	5,81	0,0%	4,7%	11,6%	83,7%	37,2%

Mappa delle priorità di intervento - Laboratorio - scala ridotta



Legenda:

- 1 - Orario di accoglienza al pubblico dello sportello accettazione campioni
- 2 - Professionalità degli operatori dello sportello accettazione campioni
- 3 - Qualità tecnica della prestazione analitica
- 4 - Comprensibilità e completezza informativa del Rapporto di prova
- 5 - Tempo di ricevimento del Rapporto di prova
- 6 - Costo della prestazione analitica
- 7 - Competenza del personale tecnico
- 8 - Cortesia e disponibilità del personale tecnico

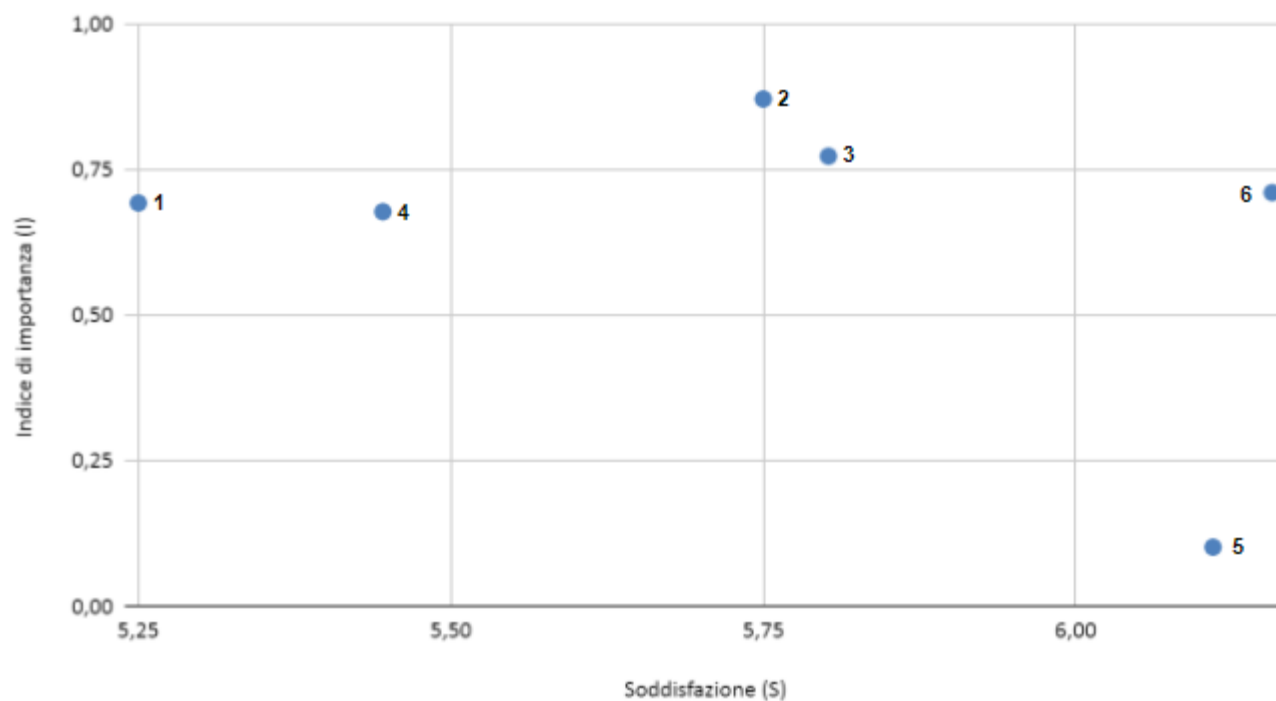
## g) Risposta alle Segnalazioni di Inconveniente Ambientale (SIA) - Emergenze ambientali

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>G.1 Qualità tecnica e completezza della risposta fornita (o dell'intervento effettuato se noto)</i>	92	5,75	1,1%	8,7%	7,6%	83,7%	34,8%
<i>G.2 Comprensibilità delle risposte fornite</i>	91	5,80	0,0%	9,9%	7,7%	82,4%	36,3%
<i>G.3 Tempestività della risposta o dell'intervento</i>	92	5,45	2,2%	13,0%	9,8%	77,2%	29,3%
<i>G.4 Informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente/emergenza segnalata</i>	92	5,25	7,6%	17,4%	5,4%	77,2%	22,8%
<i>G.5 Competenza del personale tecnico</i>	91	6,11	0,0%	3,3%	2,2%	94,5%	41,8%
<i>G.6 Cortesia e disponibilità del personale tecnico</i>	89	6,16	2,2%	3,4%	3,4%	93,3%	46,1%
<i>G.7 Giudizio complessivo sull'attività di Arpae conseguente alle segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali</i>	97	5,60	0,0%	8,2%	11,3%	80,4%	24,7%

Legenda:

Mappa delle priorità di intervento - SIA - scala ridotta



- 1 - Qualità tecnica e completezza della risposta fornita (o dell'intervento effettuato se noto)
- 2 - Comprensibilità delle risposte fornite
- 3 - Tempestività della risposta o dell'intervento
- 4 - Informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente/emergenza segnalata
- 5 - Competenza del personale tecnico
- 6 - Cortesia e disponibilità del personale tecnico

## h) Comunicazione e informazione ambientale di Arpae

## Distribuzione delle risposte

Item	Questionari compilati (N° valore assoluto)	MEDIA (scala 1-7)	% Gravemente insod. (1)	% Insodd. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% Fortemente Soddisf. (7)
<i>Il portale internet di Arpae (www.arpae.it)</i>	576	6	0,5%	2,8%	7,1%	58,5%	13,2%
<i>Le pubblicazioni di Arpae ("Ecoscienza", linea editoriale, ...)</i>	579	6	0,5%	1,7%	4,5%	40,1%	8,1%
<i>Facilità di lettura, comprensione, completezza</i>	493	5	1,0%	5,5%	13,4%	81,1%	12,0%
<i>Frequenza e tempestività dell'informazione</i>	489	5	1,0%	7,4%	17,6%	75,1%	13,1%
<i>Contributo alla diffusione di una cultura ambientale</i>	484	5	1,9%	6,6%	15,7%	77,7%	16,1%
<i>Corrispondenza alle aspettative di conoscenza e informazione ambientale</i>	493	5	1,4%	5,3%	16,2%	78,5%	14,2%
<i>Complessivamente come valuta la comunicazione e l'informazione ambientale di Arpae</i>	500	5	2,4%	6,2%	15,0%	78,8%	12,8%

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

---

Direzione generale  
via Po 5  
40139 Bologna  
tel. 051 6223811

---

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