

LE ATTESE DEGLI UTENTI NELLA FASE DI AVVIO DI ARPAE

NATA IL PRIMO GENNAIO 2016, L'AGENZIA REGIONALE PER LA PREVENZIONE, L'AMBIENTE E L'ENERGIA DELL'EMILIA-ROMAGNA HA EREDITATO FUNZIONI, PERSONALE, COMPETENZE DI ARPA, DEI SERVIZI AMBIENTE DELLE PROVINCE, PARTE DEI SERVIZI TECNICI DI BACINO. QUESTA PROFONDA TRASFORMAZIONE HA INDOTTO L'AGENZIA A INDAGARE SULLE ATTESE DEGLI UTENTI.

Arpae, Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia, 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 da Arpae sostanzia le caratteristiche dell'offerta in termini di ruolo dell'ente, autonomia decisionale, omogeneità della produzione, modalità di comunicazione, semplificazione.

La metodologia d'indagine, le domande e il campione

Arpae nell'estate 2016 ha condotto un'indagine chiedendo la partecipazione diretta degli utenti, anche con una pagina dedicata sul sito dell'Agenzia.

La ricerca si è posta in discontinuità con quelle di *customer satisfaction*, condotte sin dal 1997, sulla soddisfazione verso i prodotti e i servizi erogati con l'obiettivo di individuare azioni di miglioramento continuo. L'indagine sulle attese degli utenti fornisce invece *input* per la definizione strategica di *cosa* e *come* l'ente deve essere, contribuendo alla definizione della *vision*.

La metodologia adottata si ispira alle scale di misura dei comportamenti sociali, spostando il confronto dal *valore* o *significato dei concetti* (poli) in opposizione nella scala, a differenti modalità operative connotate dalle *definizioni* associate ai poli opposti. I termini in opposizione definiscono differenti profili che non sono positivi o negativi, ma afferiscono a differenti approcci. Il metodo impiegato è stato definito dei *poli semantici in opposizione*. Al fine di costruire

TAB. 1
ARPAE, INDAGINE
SULLE ATTESE DEGLI
UTENTI

Le domande individuate per l'ambito "ruolo".

Ambito	Polì di ogni singola domanda (replicati per il percepito - "oggi" e il desiderato - "domani")
Ruolo	◆◆◆ Arpae è/sarà soprattutto un ente di controllo e vigilanza ◆◆◆ Arpae è/sarà soprattutto un ente che svolge attività di supporto tecnico per il rispetto delle norme ambientali
	◆◆◆ Arpae è/sarà particolarmente attenta alle richieste del cittadino ◆◆◆ Arpae è/sarà particolarmente attenta alle esigenze delle imprese
	◆◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance ambientali delle imprese ◆◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance globali delle imprese
	◆◆◆ Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con le istituzioni ◆◆◆ Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con il mondo produttivo
	◆◆◆ Arpae tutela/tutelerà gli utenti e i cittadini ◆◆◆ Arpae si preoccuperà del rispetto delle regole ambientali
	◆◆◆ Arpae è/sarà orientata a garantire la corretta applicazione delle normative ambientali ◆◆◆ Arpae è/sarà orientata a rispondere alle richieste ambientali della società

un'identità di Arpae che tenga conto di ciò che i suoi interlocutori chiedono, si è messa a confronto la percezione della situazione attuale con le risposte fornite riguardando il futuro.

Le domande

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.

In *tabella 1*, come esempio, sono riportate le domande dell'ambito "ruolo". L'indice di correlazione tra le risposte è risultato inferiore a $r^2=0,36$ che testimonia l'indipendenza delle domande. Una sezione anagrafica, per conoscere residenza o sede di lavoro, tipologia dell'organizzazione e ruolo dei rispondenti, ha permesso la suddivisione del campione in tre *cluster* (mondo produttivo, pubblica amministrazione, privati).

Il campione

Gli utenti complessivamente contattati tramite posta elettronica certificata sono stati oltre 5.100, di questi 745 (14,6% del totale) hanno compilato il questionario, dato che garantisce buona rappresentatività statistica dei risultati con un errore inferiore al 3%. La distribuzione per residenza o sede

di lavoro dei rispondenti è risultata fortemente correlata all'articolazione territoriale della popolazione ($r^2>0,84$). Tra coloro che hanno risposto come rappresentanti di un'organizzazione la quasi totalità ricopre ruoli tecnici e più del 50% riveste ruoli dirigenziali. Un terzo dei rispondenti si è reso disponibile a partecipare a successive indagini di approfondimento.

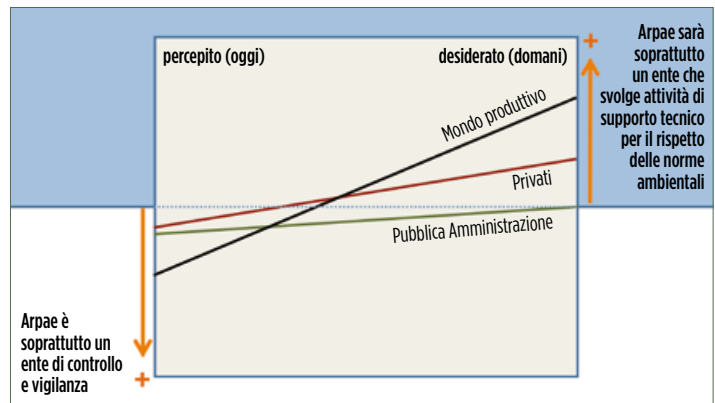
I risultati dell'indagine: gli utenti chiedono un'Agenzia regionale autorevole con un ruolo guida

È emersa una polarizzazione della percezione dell'Agenzia simile tra i tre *cluster*. Accomunati anche nella richiesta di cambiamento: ciò che è percepito oggi non è ciò che si desidera domani; lo scostamento vale mediamente 20 punti percentuali. Seppur con intensità differenti, il verso del cambiamento è il medesimo per le tre categorie di rispondenti nella quasi totalità delle domande. La *figura 1* mostra il variare delle risposte tra i due poli in opposizione rispetto alla prospettiva attuale (*percepito*) e futura (*desiderato*). L'asse centrale, a tratteggio blu, indica una distribuzione delle risposte tra i due poli pari al 50%. Trattandosi di poli in opposizione, si



FIG. 1
ARPAE, INDAGINE
SULLE ATTESE
DEGLI UTENTI

Evoluzione del carattere (polo) "percepito" a quello "desiderato" descritto per singolo cluster.



è rappresentato un polo (il prevalente nella *prospettiva dell'oggi*, il *percepito*) con il valore in crescita verso il basso della figura; questo polo è rappresentato nella parte sinistra del diagramma. Nel secondo polo (il prevalente nella prospettiva del domani, il *desiderato*) il valore massimo è in alto; il polo è rappresentato nella parte destra del diagramma. Il punto di valore massimo, raggiungibile se il 100% dei rispondenti indicasse uno solo dei due poli, è indicato dal simbolo "+". Le tre linee colorate indicano la variazione delle risposte dei tre cluster tra il *percepito* e il *desiderato*.

Ambito tematico "Ruolo"

È comune il desiderio che Arpae sia sempre più un riferimento tecnico e continui nel percorso di dialogo collaborativo con la società nelle diverse forme organizzate per il miglioramento delle performance ambientali. Questo può essere interpretato come il riconoscimento di una capacità tecnica equidistante tra le parti, che può fare di Arpae la protagonista di nuove modalità di relazione volte alla consapevolezza che tutti i soggetti debbono essere protagonisti della tutela dell'ambiente.

Ambito tematico "Autonomia e autorevolezza"

È richiesta un'Agenzia autorevole in grado di definire autonomamente le attività e leader in un contesto di soggetti con cui stabilire modalità e strumenti della tutela ambientale. Quindi, partendo da capacità e professionalità tecniche riconosciute, ad Arpae viene chiesto di spingersi verso un ruolo guida nel panorama della tutela ambientale. Emerge la necessità di avere un riferimento preciso e possibilmente unico.

Ambito tematico "Unicità e omogeneità"

Tale ambito descrive la percezione e la richiesta di omogeneità territoriale del comportamento dell'Agenzia, sia per le attività che per la tariffazione.

Ad Arpae viene chiesto di essere un'Agenzia radicata sul territorio, ma capace di una forte guida unitaria a livello regionale. Interessante la lettura incrociata con le risposte dei precedenti ambiti in base alla quale si rafforza l'idea di una guida forte, centrale ed estesa anche agli altri soggetti della tutela ambientale, ma che opera sulla base della specificità e delle richieste che vengono dal territorio.

Ambito tematico "Semplificazione e terzietà"

L'ambito si compone di una sola domanda diretta a conoscere percezione e orientamento tra il polo *semplificazione* e il polo *terzietà*. Il concetto di terzietà riconosciuta all'Agenzia va letto nel quadro generale delle risposte, come una conseguenza del riconoscimento e della richiesta di un ruolo di riferimento per il sistema ambientale. Dalle risposte a questa domanda tra terzietà e semplificazione emerge con forza, e sostanziale unanimità, la richiesta di un'Agenzia capace di rendere più efficiente e semplice il sistema autorizzatorio.

Ambito tematico "Comunicazione e conoscenza/Analisi e divulgazione ambientale"

Le risposte sul complesso rapporto tra creazione, divulgazione, usabilità e finalità della conoscenza ambientale generata da Arpae, anche in relazione ai temi dello sviluppo sostenibile, convergono nella richiesta di un'Agenzia capace di diffondere i saperi acquisiti con la propria attività a tutti i cittadini, anche attraverso i nuovi media. La conoscenza deve essere a tutto tondo sui temi ambientali e non limitata a specifici settori, quali l'impatto delle attività produttive, o finalizzata esclusivamente al supporto tecnico a favore di altri enti. La conoscenza ecosistemica deve divenire conoscenza diffusa anche attraverso la condivisione di dati e informazioni con modalità e linguaggi pienamente fruibili da tutti.

Considerazioni conclusive

La definizione di poli semantici in opposizione e la conseguente lettura delle risposte fornite, singole o aggregate per ambito tematico, facilita la creazione di un profilo cui tendere nella definizione delle modalità operative, il cui percorso può tradursi in *vision*, strategie dell'Agenzia.

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. Il report completo è scaricabile dal sito www.arpae.it (<http://bit.ly/atteseArpae2016>).

Michele Banzi, Adriano Libero

Arpae Emilia-Romagna