

DUE ANNI DI ARPAAE, LA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI

A DUE ANNI DALLA NASCITA DELL'AGENZIA PREVENZIONE AMBIENTE ED ENERGIA DELL'EMILIA-ROMAGNA (ARPAE), È STATA CONDOTTA UN'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER RACCOGLIERE ELEMENTI DI GIUDIZIO DEGLI UTENTI SUI SERVIZI EROGATI E SULL'OPERATO COMPLESSIVO. I RISULTATI ORIENTANO LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO NECESSARIE.

Nel mese di settembre 2017, a circa due anni dal nuovo assetto organizzativo-produttivo dell'Agazia, conseguente all'applicazione della Lr 13/2015, è stata condotta un'indagine di *Customer Satisfaction* (CS) per raccogliere elementi chiave di giudizio degli utenti sulla qualità dei servizi erogati e sull'operato complessivo di Arpae. Le indicazioni ottenute hanno costituito un primo momento di confronto con le attese degli stessi utenti espresse un anno prima, nel 2016, attraverso un'indagine mirata di *Customer requirement* su ruolo, attività e capacità operative del nuovo ente.

TAB. 1
ARPAE, INDAGINE CS

Indice complessivo di soddisfazione, confronto tra le rilevazioni effettuate a partire dal 2008.

Customer Satisfaction Index - CSI (scala 1-100)			
2017	2014	2011	2008
77,9	77,4	82,2	80,0

TAB. 2
ARPAE, INDAGINE CS

Valutazione complessiva di Arpae.

Scala di valutazione (1-7)	Valutazione complessiva di Arpae	
1	2,5%	7,5% insoddisfatti
2	2,2%	
3	2,8%	
4	14,1%	14,1%
5	23,7%	78,4% soddisfatti
6	39,4%	
7	15,3%	

Il campione e il questionario

Per l'indagine di CS sono stati contattati via email oltre 8.100 utenti dell'Agazia per la compilazione on-line di un questionario di valutazione. I rispondenti (1.132) sono stati un soddisfacente 14% dei contattati, assegnando all'indagine un errore statistico molto basso ($\pm 2,5\%$). L'82% di essi afferisce a settori produttivi o enti della Pubblica amministrazione, il restante 18% è costituito da privati cittadini o associazioni di volontariato ambientale. Tra il mondo produttivo ha prevalso il settore *industria* con ben il 38% dei rispondenti. Sempre nell'ambito del mondo produttivo è risultato interessante che ben 354 questionari compilati siano pervenuti da aziende con autorizzazioni ambientali di maggior complessità (Aia, Aua). Tra le organizzazioni rispondenti ben 33 sono imprese registrate Emas. La *distribuzione geografica* delle adesioni è risultata coerente anche con l'incidenza territoriale di problematiche ambientali specifiche.

Il questionario di valutazione ha indagato 9 servizi, riguardanti:

- accoglienza utenti (*front office*)
- rilascio autorizzazioni e/o concessioni
- espressione pareri tecnici

- controllo Piani di monitoraggio impianti in Aia
- attività di monitoraggio ambientale
- monitoraggio specifico qualità dell'aria
- servizi di analisi laboratoristiche
- gestione segnalazioni di inconvenienti ed emergenze ambientali
- comunicazione e informazione ambientale.

I risultati dell'indagine

L'indice complessivo di soddisfazione¹ (Csi) ha raggiunto un valore discretamente elevato e sostanzialmente allineato a quello delle precedenti indagini triennali condotte come Arpa (*tabella 1*). Significativa è risultata la percentuale di rispondenti (55%) che hanno espresso giudizi complessivi di piena soddisfazione sull'operato dell'Agazia (valori di 6-7, su una scala crescente con range 1-7) (*tabella 2*).

Rilascio autorizzazione, espressione pareri ed effettuazione controlli su aziende in Aia sono risultate le attività con giudizi maggiormente positivi; di contro, un certo segnale di insoddisfazione (~34% dei rispondenti) si è registrato in merito a *interventi dell'Agazia a seguito di*

segnalazioni di inconvenienti ambientali (SLA).

Generalizzate valutazioni positive si sono raccolte anche per la quasi totalità degli item delle *attività di monitoraggio* e per i *servizi analitici di laboratorio*. Per le *prestazioni analitiche a matrice sanitaria* è stato anche avviato un percorso di approfondimento delle tematiche specifiche con l'Agazia sanitaria regionale e le Ausl.

Un giudizio complessivamente positivo è stato assegnato al *rapporto del personale dell'Agazia con l'utenza*, cui fa seguito un'analoga valutazione di qualità ed efficacia su modalità e forme di comunicazione adottate dall'Agazia. Il *controllo e la vigilanza*, con più del 40% di segnalazioni, seguito dal *monitoraggio* (23%), i *pareri tecnici* (15%) e le *autorizzazioni* (10%) sono gli ambiti sui quali l'utenza si attende che l'Agazia concentri preminentemente il proprio impegno, oppure sviluppi costanti azioni di miglioramento.

Le priorità di intervento

La *mappa delle priorità di intervento* permette di rappresentare in un piano



FIG. 1
ARPAE, INDAGINE CS

Mapa delle priorità di intervento.

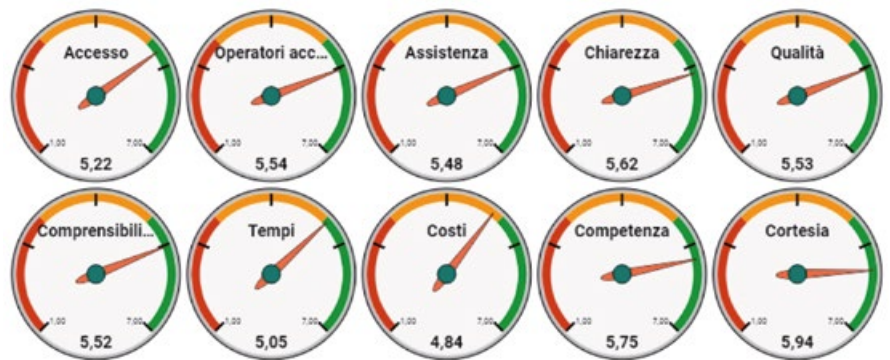
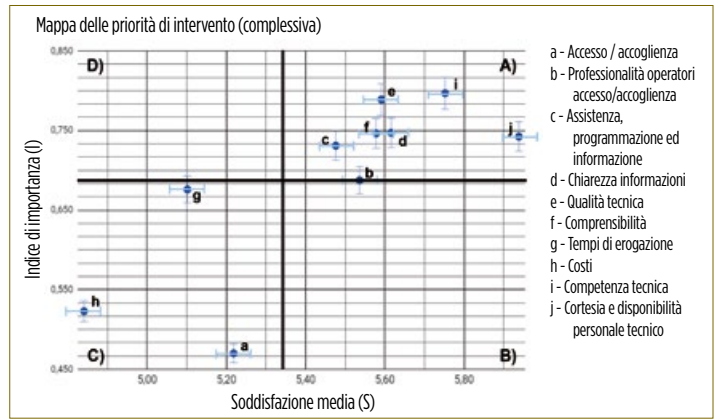


FIG. 2 ARPAE, INDAGINE CS
Valutazione complessiva, valore medio item.

cartesiano il posizionamento dell'item investigato rispetto alle dimensioni di soddisfazione e di importanza attribuite dall'utente. La "mappa" è suddivisa in quattro quadranti caratterizzati da soddisfazione e importanza sopra o sotto la media. Dalla distribuzione dei risultati complessivi si evidenziano 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, di maggior importanza e significativa soddisfazione, secondo un gradiente di variazione incrementale sia della soddisfazione, sia dell'importanza.

In esso si collocano i driver della *relazione utente-operatore* (Assistenza, Programmazione e informazione; Professionalità operatori accesso/accolgienza; Chiarezza informazioni; Comprensibilità; Qualità tecnica; Competenza tecnica). Sempre nel quadrante A, in posizione di massima soddisfazione, ma con un valore assegnato solo di medio-alta di importanza, si trova il driver *Cortesia e disponibilità personale*. *Professionalità operatori accesso/accolgienza*, che focalizza il quesito sull'accesso degli utenti ai servizi dell'Agenzia, si colloca al limite tra il quadrante A e il quadrante B, posizione caratterizzata da una bassa importanza (relativa) assegnata, a fronte di un'elevata soddisfazione rilevata (figura 1).

Tutti i driver che si collocano nel quadrante A rappresentano ciò che ha maggior importanza positiva nel rapporto

agenzia-utente, la percezione del cliente pertanto è che il valore dei servizi/prodotti erogati dall'Agenzia sia garantito proprio dal connubio tra la qualità del servizio erogato e la competenza professionale e relazionale del personale tecnico. I tre driver rimanenti (*elementi strutturali dell'Accesso/Accoglienza, Costi, Tempi di erogazione*) si distribuiscono in modo sparso all'interno del quadrante C (bassa soddisfazione e bassa importanza).

I risultati emersi paiono nel complesso positivi e incoraggianti, anche alla luce dell'avvio di un processo migliorativo e di riorganizzazione dell'Agenzia che punta a darle sempre maggiore forza, con la piena integrazione di funzioni tra enti in precedenza differenti per compiti e modalità operative. I giudizi di pieno apprezzamento si rivolgono in particolare alla capacità tecnica e di relazione riconosciuta agli operatori dell'Agenzia, dato di grande rilievo per lo sviluppo delle politiche di affermazione dell'ente. Complessivamente il *capitale "umano e professionale"* viene individuato come risorsa primaria di Arpae, da presidiare e "far fruttare"; mentre alcune note critiche sono state espresse su aspetti procedurali e in particolare sui tempi di rilascio dei prodotti (figura 2). Ottime valutazioni sono state assegnate anche alla comunicazione strutturata

dell'Agenzia (rivista *Ecoscienza*, sito internet ecc.), meno positivo il giudizio sulla comunicazione diretta fornita a seguito di segnalazioni di inconvenienti ambientali. Importante sarà quindi operare per la coniugazione virtuosa delle capacità professionali dei tecnici con una sempre più puntuale e tempestiva comunicazione degli esiti delle attività condotte a seguito delle segnalazioni formulate dai cittadini.

Arpae dovrà quindi operare sempre più come un'Agenzia regionale "forte" di una sua specifica mission, affrontando le molteplici attese di presidio ambientale del territorio con un processo di pianificazione strategico unitario, ma altresì focalizzare e specializzare le risposte sul territorio con adozione di azioni programmatiche mirate anche al presidio di specifiche problematiche ed esigenze locali.

Adriano Libero, Michele Banzi

Arpae Emilia-Romagna

¹ Csi = indice che si riferisce all'insieme dei fenomeni rilevati e quindi all'intera organizzazione o parti di essa. Il Csi ha valore per misurare e monitorare – nel tempo e nello spazio – la prestazione dell'intera organizzazione o di unità organizzative o processi di essa (rif. UNI 11098-2003).