

Indagine su attese e soddisfazione degli utenti

Anno 2018

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

Dicembre 2018

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

“Indagine su attese e soddisfazione degli utenti - Anno 2018”

Responsabili della ricerca:

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

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

Bologna, 20 dicembre 2018

arpae EMILIA-ROMAGNA	INDAGINE SU ATTESE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI Anno 2018	Rev. 0 del 20/12/2018
--------------------------------	---	--

Indagine su attese e soddisfazione degli utenti - Anno 2018

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

INDICE

PREMESSA	3
INTRODUZIONE ALLA RICERCA	4
Obiettivi	4
Periodo di rilevazione	5
Metodologia	5
Campione	10
RISULTATI DELLA RICERCA	12
Giudizio sul trend delle attese e della soddisfazione	12
PROPOSTE E SCENARI FUTURI	26

PREMESSA

Il report del 2018 sin dal titolo mostra un cambio di approccio, con un'ulteriore focalizzazione sui bisogni, le richieste e le attese degli utenti.

L'indagine segue le indicazioni che Arpae si è data nel proprio sistema di gestione per la qualità (SGQ), è quindi una rilevazione "intermedia" basata su un panel di utenti autoselezionati nel corso dell'indagine principale (triennale) condotta nel 2017. Il focus è quindi sul cambiamento (variazione) della qualità dei servizi erogati dall'Agenzia così come percepita dagli utenti. La novità a cui si accennava è l'introduzione nel questionario di rilevazione di una sezione dedicata alle attese degli utenti, perché se è importante conoscere la valutazione della qualità percepita non è da meno sapere se ciò che Arpae fa, e come lo fa, rispetta i bisogni, le richieste e le attese ("*requirements*") degli utenti.

Prima di presentare come è stata condotta la rilevazione relativa ai "*requirements*", è utile chiarirne, seppur brevemente, il concetto, specialmente in contrapposizione/integrazione al concetto di "bisogni" ("*needs*").

I "*requirements*" sono "Particular characteristics and specifications of a good or service as determined by a customer"¹, quindi le caratteristiche di prodotto o le specifiche di servizio che un cliente, nel caso di Arpae un utente, cerca al fine di soddisfare un proprio bisogno. Il bisogno² ("*need*") è la motivazione, il "perché", l'utente richiede un prodotto o un servizio che deve essere strutturato, definito, organizzato, secondo certe specifiche, i "*requirements*" per l'appunto.

Anche per un Ente pubblico il cui operato è definito rigidamente dalla normativa, l'ascolto dei bisogni e delle attese dei propri utenti è importante per adeguare la propria operatività a quegli aspetti che, seppur nel solco dei dettami normativi, maggiormente si avvicinano alle attese dei cittadini, delle imprese, della società civile nel suo complesso. A titolo di esempio, Arpae ha un recapito telefonico per la raccolta delle richieste di intervento relative alle emergenze ambientali; il numero poteva essere gestito in molteplici modi, la scelta è ricaduta in una partnership con i Vigili del Fuoco perché, anche per l'elevata frequenza di interventi congiunti in situazioni emergenziali, questa opzione meglio di altre risponde ai bisogni ("*needs*") ed alle attese ("*requirements*") di efficacia ed efficienza di intervento che la società nel suo complesso richiede ad Arpae.

Per valutare i "*requirements*", nell'indagine è stata quindi inserita una sezione che, in analogia metodologica con quella relativa alla rilevazione della variazione della soddisfazione, affronta la variazione delle attese rispetto a quelle rilevate nell'indagine massiva condotta a seguito dell'istituzione di Arpae (1/1/2016) nell'estate 2016 ([l'indagine](#) è pubblicata sul sito di Arpae).

¹ <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-requirements.html>

² Secondo il "International Institute of Business Analysis" (IIBA) i "*requirements*" sono "A usable representation of a need" mentre i bisogni ("*needs*") sono "Problems or opportunities to be addressed"

INTRODUZIONE ALLA RICERCA

Obiettivi

“La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un’ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.” *(dal sito del Dipartimento della Funzione Pubblica)*³. Al concetto di strategicità della conoscenza nata dalla misura della qualità percepita, Arpae aggiunge la necessità di conoscere le attese verso i servizi erogati, ma soprattutto verso l’Agenzia come profilo di attività verso l’utenza nella sua complessità ed integrità

L’obiettivo che ha guidato questa nuova ricerca è stato sempre quello di migliorare la conoscenza ed il dialogo con la società civile, in particolare per quei settori che non hanno altri luoghi istituzionalizzati per esprimere la propria voce. Ovviamente non sono obiettivi di tipo commerciale propri del mondo *profit*, ma il contributo ad un pieno esercizio del diritto di cittadinanza che si concretizza nella possibilità di “far sentire la propria voce” (*VOC - voice of the customer*) anche nell’orientamento strategico delle attività della Pubblica Amministrazione.

Gli elementi di conoscenza ottenibili dalle indagini di Customer Requirements (CR) sono riconducibili, nello specifico degli esiti della ricerca, alla predisposizione di un profilo “tipo” dell’Agenzia così come definito dalle attese degli utenti. L’indagine di CR permette quindi la comprensione dei bisogni e delle aspettative degli utenti, cioè la definizione dei requisiti e delle caratteristiche ritenute soddisfacenti in relazione ai bisogni espressi dagli stessi utenti.

Le indagini di customer satisfaction (CS) raccolgono invece le valutazioni della qualità percepita dai propri utenti per capire i punti di forza e le criticità riscontrabili nel servizio erogato. Gli utenti diventano (sono) un aiuto alla direzione dell’ente per orientare l’operato in modo sinergico con le altre istanze di programmazione.

Le scelte manageriali che si adottano, siano esse di tipo strategico piuttosto che operativo, recepiscono le attese, le valutazioni e quindi le richieste, dell’utente unitamente agli input dall’esterno legati alla normativa, all’evoluzione tecnologica, ma anche riferibili all’organizzazione stessa quali competenze del personale, valutazioni tecnico/scientifiche, risorse disponibili. Le ricerche di CR e di CS sono quindi uno degli input che agiscono sul set di offerta di prodotti e/o servizi, inteso non solo come tipologia, ma anche come standard qualitativi (tempi e modalità di erogazione, affidabilità, precisione, ecc....).

3

<http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/conoscere-processi-di-lavoro/customer-satisfaction/indagini-e-di-customer-satisfaction/>

Periodo di rilevazione

La rilevazione è avvenuta esclusivamente in modalità on-line con invio il giorno 11 settembre 2018 ad un panel di 254 clienti, auto selezionato durante l'indagine triennale del 2017, di e-mail in cui veniva richiesta la compilazione del questionario di rilevazione (tramite applicativo predisposto ed accessibile dal sito istituzionale di Arpae), sollecitata con successivo recall (25 settembre). Il termine del periodo di rilevazione è stato il 30 settembre 2018.

Metodologia

Per le indagini di CS esiste la norma UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo", che definisce un sistema di indicatori atto a misurare il processo di rilevazione e restituzione delle indagini di CS.

Tra le categorie di indicatori utilizzati in questa ricerca si segnalano:

- 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 (front office, rilascio autorizzazioni e concessioni ambientali, espressione di pareri tecnici, attività analitica, monitoraggio ambientale, gestione delle segnalazioni ambientali,);
- Indicatori analitici: riguardano un solo fattore della soddisfazione (una singola variabile osservata).

Le indagini di CR-CS curate da Arpae prevedono l'alternanza su base triennale di una rilevazione sul valore assoluto della qualità percepita dai clienti seguita da due rilevazioni annuali sul trend di miglioramento o peggioramento. La metodologia è descritta in apposita procedura P80211/ER del Sistema di Gestione per la Qualità di Arpae per la parte di Customer Satisfaction ed è stata estesa in via sperimentale anche all'indagine di Customer Requirements.

Tra le due tipologie di rilevazione vi è in sintesi la seguente differenziazione: la triennale prevede di contattare tutti i clienti dell'Agenzia di cui si dispone un indirizzo e-mail, e comunque sufficiente per la rappresentatività del campione, a cui si può aggiungere un campione di opinion leader oggetto di specifica intervista in presenza; la rilevazione annuale è invece limitata ad un panel di clienti che si è auto-selezionato esprimendo la propria disponibilità ad essere contattato in occasione della precedente indagine triennale.

Ulteriori precisazioni sulla metodologia adottata possono essere rilevate nel sito di Arpae dedicato alle [indagini di customer satisfaction](#).

In continuità con scelte consolidate, i contatti con i partecipanti al panel sono stati gestiti unicamente mediante supporto web-based, pertanto è stato fornito loro il link al questionario, da compilarsi esclusivamente on-line; non è stata quindi né inviata né ricevuta modulistica stampabile. A supporto della compilazione sia per gli aspetti informatici sia per la comprensione dei quesiti, nel periodo della ricerca l'Area Pianificazione strategica e controllo direzionale ha garantito un servizio di help desk telefonico e via email.

Il questionario, struttura e modello, è generato mediante un sw proprietario in licenza d'uso ad Arpae e residente sui server dell'Agenzia, ove vengono archiviati anche i singoli questionari compilati nel rispetto della privacy e della sicurezza informatica.

In tabella 1 sono riportati gli andamenti della partecipazione alle indagini di CR-CS degli ultimi quattro anni. Come si può leggere nella riga "tipo ricerca", si sono avute tre tipologie di indagine due indagini annuali, un'indagine triennale ed una di CR.

L'indagine annuale del 2015, che seguiva l'indagine triennale del 2014, chiude la serie delle indagini di CS condotte da Arpa. Per il prosieguo dell'attività di ricerca in Arpae tale indagine è l'elemento di riferimento per gli strumenti di rilevazione, tutti digitali, e base per l'analisi delle risposte a livello sub-regionale. Infatti, seppur sperimentalmente, le elaborazioni furono effettuate sia a livello dell'intera Agenzia, quindi a copertura regionale così come descritto dalla Procedura del SGQ, ma anche suddividendo la regione in quattro aree geograficamente contigue. L'indagine del 2018 è anch'essa di tipo "annuale" come in precedenza descritto e la suddivisione territoriale sub-regionale è presentata riorganizzando le aree in analogia con la suddivisione prevista dalla nuova organizzazione dell'Agenzia in vigore dal 01 gennaio 2019. Questa indagine vede per la prima volta l'affiancamento di domande relative alla CR con quelle sulla CS.

L'indagine di CR condotta nel 2016 è stata un evento specifico che seguiva la recente istituzione di Arpae, avvenuta il 01 gennaio di quell'anno. Si ritenne di non chiedere agli utenti la valutazione dei servizi erogati negli anni precedenti in quanto avrebbero fatto riferimento ad Enti non più esistenti come entità autonome, si consultarono quindi gli utenti di Arpae su quali fossero le attese verso il nuovo soggetto. Le modalità di contatto sono state sempre via email ed i soggetti contattati sono stati tutti quelli disponibili nei data base dell'Agenzia. La struttura del questionario era, a differenza di tutte le altre ricerche, basata esclusivamente sui requirements, attraverso l'adozione di una tecnica di rilevazione simile al differenziale semantico dove in opposizione vi erano due diverse caratteristiche o modalità di approccio organizzativo/strategico ad una determinato tema di presidio della tutela ambientale.

L'indagine triennale del 2017 è la prima indagine di CS di Arpae; è stata condotta sulla totalità degli utenti di cui si disponeva un indirizzo email per il contatto, integrando i servizi già valutati nel passato con quelli propri di Arpae in particolare il rilascio di autorizzazioni

ambientali e concessioni demaniali.

Tab.1 - Questionari ricevuti su inviati

		2018	2017	2016	2015
Tipo ricerca		Indag. annuale	Indag. triennale	Indagine CR	Indag. annuale
Inviati	N°	254	8.165	5.100	264
Ritorni	Perc %	57,5%	13,9%	14,7%	65,9%
	Val ass.	146	1.132	750	174

L'indagine è stata definita sia negli aspetti metodologici sia nella strutturazione del questionario dall'Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale. L'U.O. Strumenti di pianificazione e Rapporto con l'utenza ha condotto la fase field provvedendo alla gestione della somministrazione dei questionari ai clienti componenti il "panel di monitoraggio" originato dalla disponibilità espressa dai singoli utenti con la rilevazione triennale 2017. Anche l'analisi statistica dei dati su base regionale e di area, nonché la stesura del report della ricerca sono state realizzate dalla medesima U.O.

Il taglio regionale della rilevazione annuale, così come definito nella procedura del Sistema di Gestione per la Qualità di Arpae (SGQ), è conseguenza della numerosità e distribuzione dei partecipanti al "panel di monitoraggio", non statisticamente sufficienti per scendere al dettaglio provinciale. Sperimentalmente, visto l'incremento delle informazioni raccolte rispetto alle prime esperienze, è stata simulata una disaggregazione del dato regionale in quattro Aree territoriali: Area Ovest comprendente le province di Piacenza, Parma e Reggio-Emilia; Area Centro che fa riferimento alle province di Modena e Ferrara; Area Città Metropolitana di Bologna; Area Est che comprende le rimanenti province romagnole di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini.

Il questionario utilizzato si basava sulle medesime sezioni tematiche di quello impiegato per la rilevazione triennale, ma con accorpamento dei singoli *driver* in tre ambiti:

- Servizio,
- Tecnica,
- Relazione.

Gli ambiti contengono riferimenti a driver differenti in funzione del servizio indagato al quale possono essere associati tutti o solo alcuni dei tre ambiti in funzioni della tipologia del servizio stesso (vedi dettaglio in tab. 2).

Tab.2 Dettaglio degli item riferiti agli ambiti di rilevazione in relazione al servizio

Servizio	Ambito	Driver
Front office, accoglienza	Servizio	accesso, accoglienza, assistenza, attenzione alle esigenze, qualità e chiarezza delle informazioni
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
Rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dell'atto, tempi di erogazione, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
Espressione di pareri tecnici	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza del parere, tempi di erogazione, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
Controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)	Servizio	programmazione e comunicazione delle ispezioni
	Tecnica	conoscenza del ciclo produttivo, comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo, tempestività di trasmissione del rapporto, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
Attività di monitoraggio ambientale	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali
Attività di monitoraggio aria	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali
Servizi di laboratorio	Servizio	accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni
	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza dei certificati, tempi di attesa, costi
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale
Segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali	Servizio	informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente /emergenza segnalata
	Tecnica	qualità, comprensibilità e completezza delle risposte fornite, tempestività dell'intervento
	Relazione	competenza, cortesia e disponibilità del personale

Il servizio relativo all'attività di comunicazione ed informazione ambientale è stato investigato con domande specifiche data la sua peculiarità rispetto agli altri servizi (rif. tab. 3).

Tab. 3 Dettaglio dei driver relativo al servizio "comunicazione, informazione ambientale"

Servizio	Driver
Attività di comunicazione ed informazione ambientale	Portale internet di Arpae
	Rivista di Arpae 'EcoScienza' e altre pubblicazioni dell'Agenzia
	La comunicazione, l'informazione e l'educazione ambientale di Arpae nel suo complesso

Riassumendo, le sezioni del questionario utilizzate coprivano i seguenti servizi considerati come rappresentativi del complesso delle attività dell'Agenzia:

- front office, accoglienza
- rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali
- espressione di pareri tecnici
- controllo impianti in aia (piani di monitoraggio e controllo)
- attività di monitoraggio ambientale
- attività di monitoraggio aria
- servizi di laboratorio
- segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali
- attività di comunicazione ed informazione ambientale

Al gruppo di quesiti sulla CS è seguito il set di domande relative alla CR raggruppate sotto il titolo di "Profilo dell'Agenzia". La tabella 4 riporta i quesiti relativi alla CR, per i quali, analogamente alla CS, si chiedeva un giudizio di miglioramento/peggioramento rispetto alle "attese" evidenziate nell'indagine dell'estate 2016.

Tab. 4 Domande relative alla CR

Customer Requirements	Domande driver: <i>L'agenzia ...</i>
Il profilo dell'Agenzia	è riferimento tecnico per il dialogo con cittadini, imprese ed istituzioni per il miglioramento delle performance ambientali
	è un riferimento autorevole per la definizione ed individuazione di azioni ed attività di tutela ambientale
	agisce in modo unitario con omogeneità di azione con una forte presenza territoriale
	contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale
	diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività

In conclusione del questionario, oltre alla richiesta di un *giudizio overall* (generale sull'Agenzia), è stata posta una domanda di tipo "aperto" in cui si dava la possibilità di inserire ulteriori valutazioni e commenti fuori dal vincolo di domande strutturate.

Relativamente alla percezione della qualità, i giudizi sui *driver* sono stati espressi secondo una scala tipo Likert che ha mantenuto, in analogia con la rilevazione triennale, 7 step il cui valore è compreso tra -3 e +3, dove -3 rappresenta il valore del massimo peggioramento, 0 evidenzia uno stato di invarianza, +3 indica invece il massimo miglioramento. La scelta di tale scala si è basata sulla buona semplicità di utilizzo unitamente ad una discreta precisione.

Sulla base di questa scala dalla ripartizione per gruppi omogenei si ottengono i seguenti raggruppamenti:

- da -3 a -1 peggioramento
- 0 stabilità
- da +1 a +3 miglioramento

Anche il *giudizio overall* sull'Agenzia è stato misurato attraverso una scala -3/+3 con significato associato sempre di miglioramento/peggioramento della soddisfazione dei servizi erogati e di gradimento dell'agire dell'Ente.

Campione

Nell'indagine annuale i soggetti intervistati sono un "panel di monitoraggio" auto-selezionato nel corso della precedente indagine triennale (dove la domanda era: "*È interessato a ricevere annualmente il questionario per il Monitoraggio della soddisfazione del cliente esterno*", a cui seguiva la richiesta di indirizzo e-mail per i successivi contatti). Ne consegue che la dimensione della popolazione a cui ci si riferisce con l'indagine annuale è frutto di due variabili: a) la numerosità del campione individuato per la ricerca triennale; b) la sensibilità e l'interesse dei clienti/utenti a partecipare all'annuale azione di "monitoraggio".

Il primo punto viene gestito mediante lo sviluppo progressivo negli anni della disponibilità di contatto dei clienti attraverso l'ottimizzazione dei data-base in cui vengono raccolti i dati degli utenti dell'Agenzia.

Il secondo punto non è gestibile direttamente dal team di ricerca, ma è condizionato dalla percezione che l'utente ha sul fatto che la propria partecipazione influisca effettivamente sul miglioramento dell'organizzazione.

Nell'indagine 2018, a fronte dell'importante aumento del campione contattato nella ricerca triennale del 2017, si è rilevata una riduzione nel valore assoluto del "panel" e quindi ancora di più nel valore percentuale delle autocandidature al panel. Rispetto ai disponibili, i partecipanti effettivi sono risultati percentualmente rilevanti ma in calo rispetto all'indagine

annuale del 2015. Si ripropone con maggiore urgenza la necessità di comprendere se il modello di coinvolgimento tramite ricerche on-line debba essere ulteriormente integrato con altre metodologie o comunque in alcuni aspetti modificato/migliorato.

In tabella 5 è riportata la distribuzione dei rispondenti in funzione del settore di attività della propria azienda o ente, sono esclusi dalla rappresentazione coloro che hanno partecipato alla ricerca come utenti che hanno avuto accesso ai servizi dell'Agenzia a titolo privato, quindi non in funzione del ruolo lavorativo svolto. La distribuzione è coerente con la tipologia di clienti dell'Agenzia considerati come numero di soggetti e non come volume di produzione destinata. Per esempio le AUSL dell'Emilia-Romagna sono 8 a fronte di quasi 10.000 utenti, ma sono i clienti esterni per i quali viene svolta la maggioranza dell'attività analitica.

<i>Tab. 5 Settore di attività</i>	perc.
Industria	43,1%
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	17,2%
Utilities/Servizi pubblici	9,5%
Pubblica Amministrazione	7,8%
Artigianato	6,9%
Agricoltura	6,0%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti,...)	6,0%
non dichiarato	3,4%
Totale	100,0%

La dimensione dichiarata delle aziende a cui i rispondenti afferiscono, rispecchia la distribuzione dimensionale propria del tessuto produttivo emiliano-romagnolo che vede una larga diffusione di aziende di piccole dimensioni (rif. tab. 6).

<i>Tab. 6 Dimensione Azienda/Ente</i>	perc.
da 1 a 9 addetti (microimprese)	24,1%
da 10 a 49 addetti (piccole imprese)	25,9%
da 50 a 249 addetti (medie imprese)	16,4%
da 250 addetti (grandi imprese)	23,3%
non dichiarato	10,3%
Totale	100,0%

Il numero di ritorni dei clienti della categoria "enti o aziende" – tab. 7 - risulta distribuito sul territorio in coerenza con la numerosità degli invii.

Tab. 7 Sede di lavoro	perc..
Area ovest (PC; PR; RE)	26,7%
Area centro (MO; FE)	22,4%
Città Metropolitana (BO)	14,7%
Area est (RA; FC; RN)	29,3%
Fuori Regione	4,3%
non dichiarato	2,6%
Totale	100,0%

RISULTATI DELLA RICERCA

Nel report della ricerca annuale condotta nel 2015 veniva analizzata la contenuta partecipazione alla ricerca come perdita di fiducia “nel poter contare”, le considerazioni fatte possono essere riproposte oggi..

“Probabilmente è il concetto di partecipazione, ma soprattutto di potere contare che oggi palesa difficoltà. C’è una sfiducia crescente, i tradizionali sistemi partecipativi fanno fatica ad assolvere il proprio compito, mentre non ve ne sono di alternativi altrettanto compiuti nella loro capacità di rappresentanza; in questo quadro di cambiamento, la difficoltà ad orientarsi potrebbe avere influito anche sulla volontà di partecipare all’indagine, che non è quindi fuga verso un disinteresse, ma forse la percezione di non potere incidere sul governo della materia, soprattutto se di gestione pubblica.”

Probabilmente, per i nostri fini ed il nostro contesto, le ricerche quantitative massive fino ad oggi considerate sufficienti per descrivere un fenomeno scontano una certa “limitatezza” rispetto alle maggiori necessità di elementi conoscitivi, l’indagine campionaria richiede l’integrazione con interventi e strumenti di ricerca mirati a specifiche categorie, con una forte customizzazione delle metodologie di ricerca, ma soprattutto di affinamento delle modalità di partecipazione.

Non da ultimo, l’utente che partecipa alle ricerche deve vedere come la sua partecipazione si traduce in azione. Nel caso specifico, nel [Programma triennale delle attività di Arpae 2019-2021](#), così come nel precedente, è possibile leggere che ogni macro capitolo si apre con una sintesi delle risposte alla presente indagine. La sintesi ha altresì guidato nella presentazione dei contenuti dei singoli capitoli.

Giudizio sul trend delle attese e della soddisfazione

I dati rilevati vengono presentati nei capitoli seguenti come aggregato complessivo di tutte le risposte, per l’indagine di CR vengono fatte distinzioni tra tipologia di utenti, mentre per le indagini di CS il risultato è splittato per tipologia di servizio erogato.

Per le indagini di CS oltre al valor medio e alla distribuzione dei giudizi sulla scala Likert a sette step (-3, 0, +3), è stata calcolata la deviazione standard dei giudizi forniti quale indicatore di omogeneità o variabilità delle risposte che fornisce indizi sul livello di eterogeneità delle percezioni di qualità degli utenti.

Customer requirements

Il profilo atteso dell'Agenzia da parte degli utenti è stato definito con l'indagine di CR condotta nel 2016 ed in sintesi può essere così definito:

“Gli utenti di Arpae chiedono un’Agenzia 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 ed unitaria all’interno dell’Agenzia capace di portare a sintesi le molteplici istanze che giungono dal territorio, ma che sia parimenti verso l’esterno un riferimento non solo tecnico 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 ed associati, con cui definire modalità e strumenti della tutela ambientale, diffondendo i saperi acquisiti con la propria attività a tutti gli stakeholder anche attraverso l’impiego di nuovi linguaggi e strumenti. In ultimo, al nuovo soggetto viene chiesto con forza un’azione di semplificazione del sistema autorizzatorio anche come contributo ad una maggiore efficienza del sistema produttivo e pubblico.”

Gli elementi del profilo sono stati sintetizzati in cinque affermazioni (Arpae è ...) alle quali i partecipanti all’attuale indagine dovevano indicare se l’Agenzia stava operando per realizzare o meno il profilo organizzativo ed operativo richiesto.

Le domande poste erano:

- 1) Arpae è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento delle performance ambientali;
- 2) Arpae è riferimento autorevole per la tutela ambientale;
- 3) Arpae agisce in modo omogeneo con una forte presenza territoriale;
- 4) Arpae contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale;
- 5) Arpae diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività.

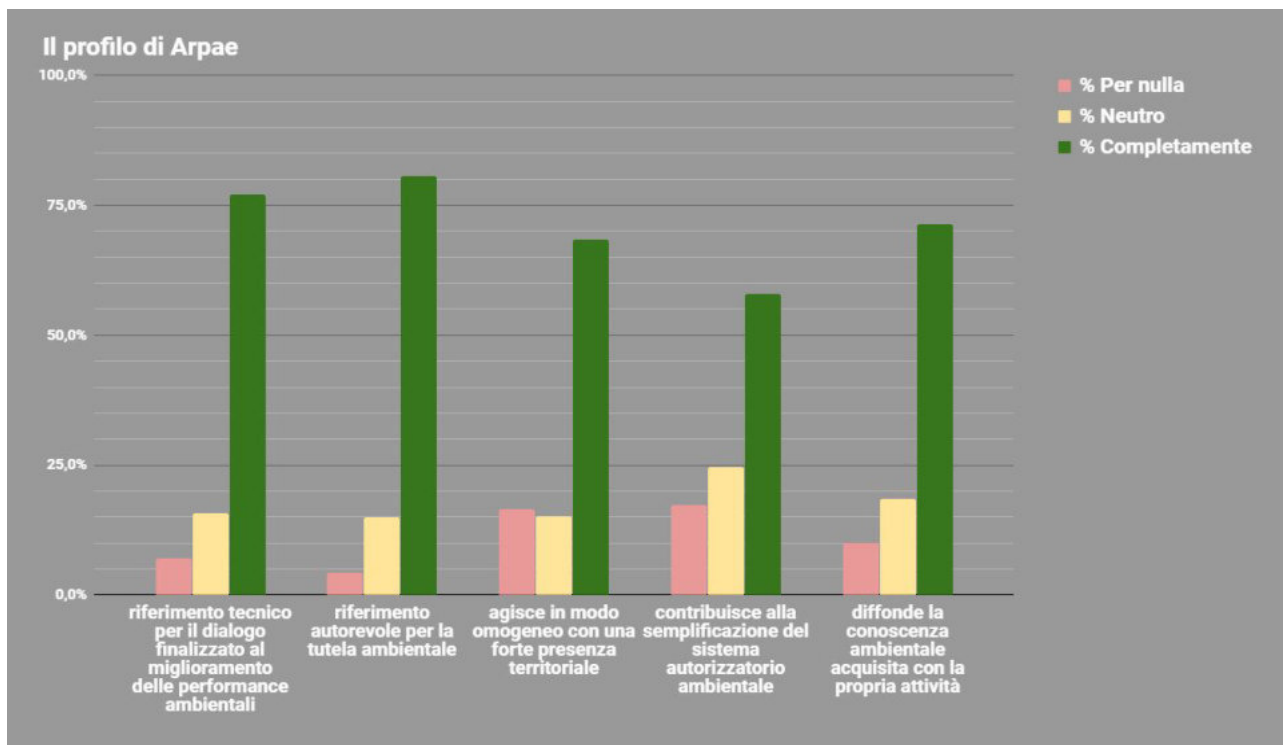
Nel grafico 1 è rappresentata la distribuzione delle risposte alle suddette cinque domande. L’analisi è condotta a livello regionale.

In generale tutti i caratteri hanno ricevuto valutazioni positive, segnalando un apprezzamento sull’operato e sul posizionamento dell’Agenzia.

Le caratteristiche di Arpae che riscontrano la maggiore adesione degli utenti sono relative all’autorevolezza ed alla capacità di essere riferimento tecnico per il miglioramento delle performance ambientali. La caratteristica che invece riceve una minore adesione è il contributo effettivo di Arpae al processo di semplificazione del sistema autorizzatorio.

Contributo alla semplificazione e omogeneità operativa risultano i fronti ove si evidenzia una maggior domanda di investimento.

Graf. 1

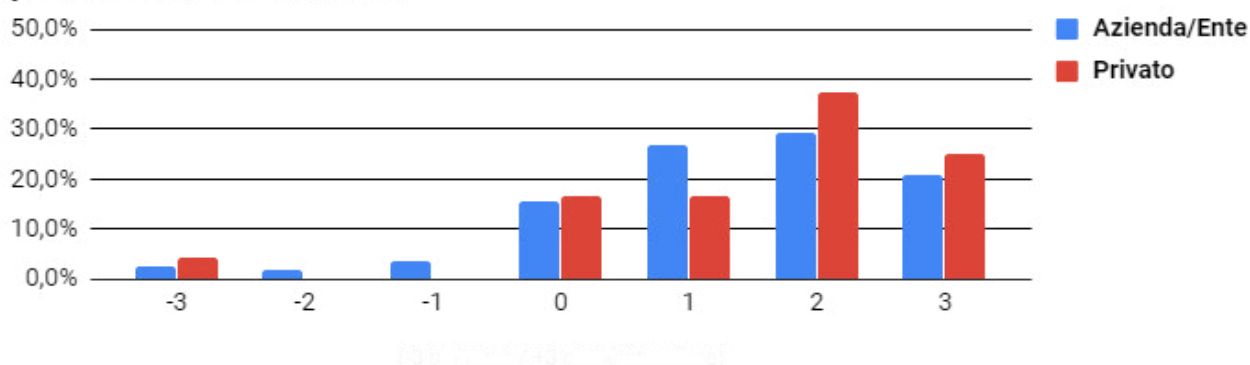


I grafici dal 2 al 6 rappresentano la differente distribuzione dei giudizi tra i rispondenti a titolo personale (c.d. Privati) ed i rispondenti per conto di un'azienda o ente. Ogni grafico si riferisce ad una domanda.

In generale, i rispondenti di "azienda/ente" hanno fornito per le diverse caratteristiche indagate risposte distribuite con maggiore omogeneità tra le possibili valutazioni. Le risposte dei rispondenti "privati" mostrano invece un andamento irregolare, esito potenzialmente influenzato anche dal minor numero di partecipanti categorizzati in questo gruppo.

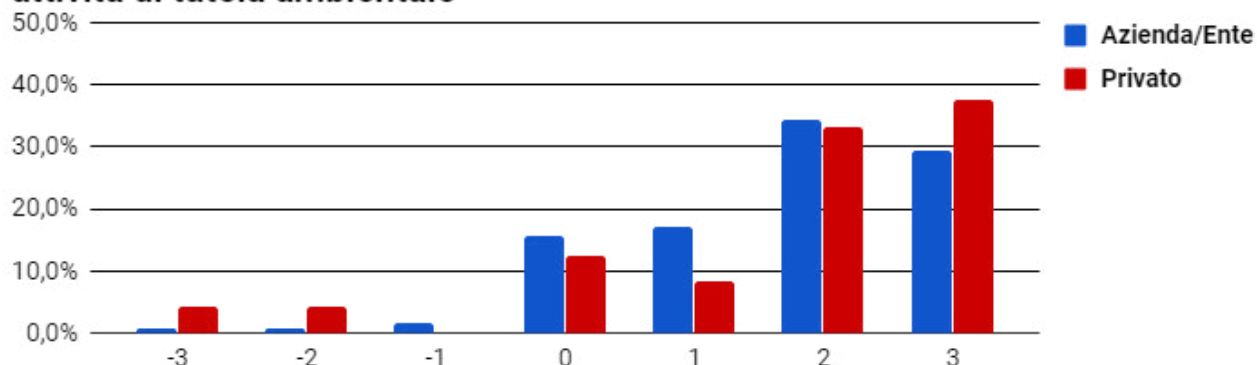
Graf. 2

è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento delle performance ambientali



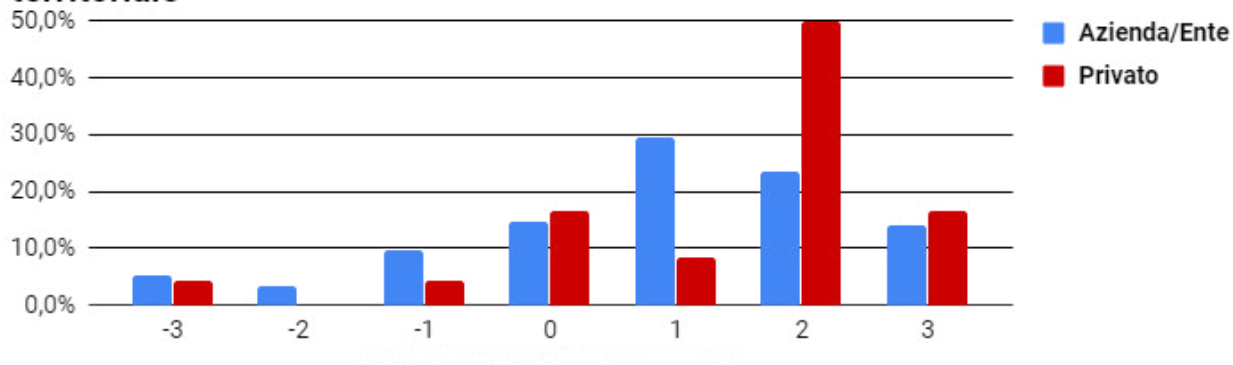
Graf. 3

è un riferimento autorevole per la definizione ed individuazione di azioni ed attività di tutela ambientale



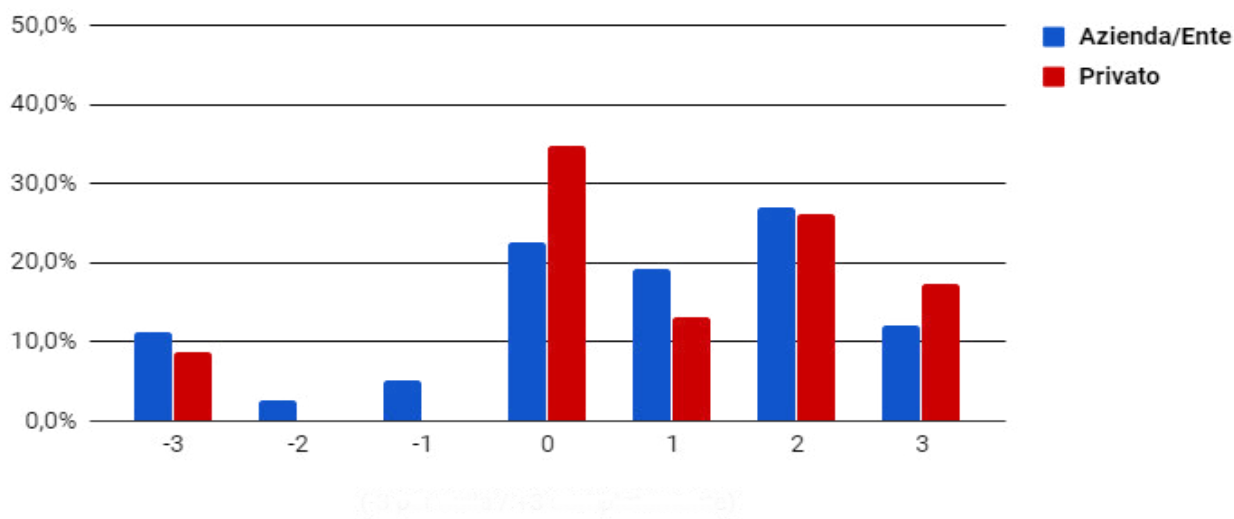
Graf. 4

agisce in modo unitario con omogeneità di azione con una forte presenza territoriale

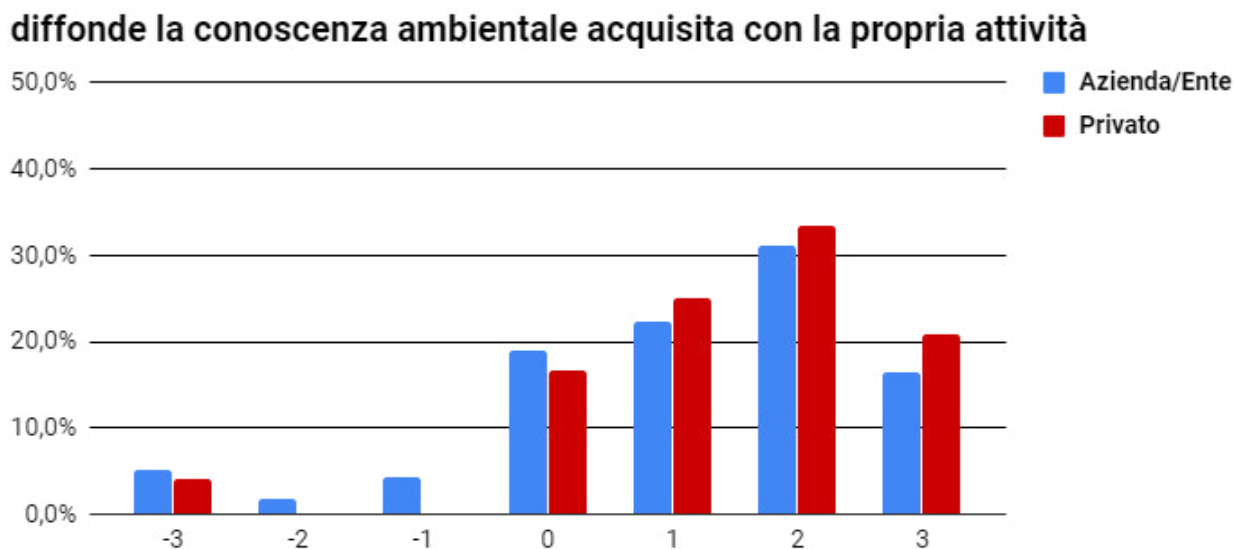


Graf. 5

contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale



Graf. 6



Customer Satisfaction - valutazione del servizio: front office, accoglienza

Le attività connesse all'accoglienza degli utenti tramite front office o altre modalità di accesso alle strutture dell'Agenzia, non sono più considerate come attributi di servizi, ma esse stesse un servizio. La scelta nasce dall'assunzione di importanza per il punto di contatto tra l'Agenzia e gli utenti, cioè per il luogo o il contesto in cui avviene l'incontro e la relazione tra istituzione e utenti.

Le valutazioni sono fortemente orientate verso un giudizio di miglioramento in particolare per il driver "relazione".

Tab. 8 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di front office, accoglienza

Front office, accoglienza	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (accesso, accoglienza, assistenza, attenzione alle esigenze, qualità e chiarezza delle informazioni)	2,9%	23,8%	73,3%	1,3	1,2
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	4,8%	13,3%	81,9%	1,8	1,3

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali

Il rilascio delle autorizzazioni e concessioni ambientali è un servizio che caratterizza Arpae e non si trova in nessuna altra Agenzia ambientale italiana. L'attività è conseguente della L.R. 13/2015 che ha assegnato alcune competenze in precedenza delegate dalla Regione alla Province ad altri Enti. Arpa, divenuta conseguentemente Arpae, ha ereditato le funzioni ed il personale che nelle Province presidiava il servizio di autorizzazione ambientale. La Regione ha anche trasferito ad Arpae le funzioni di rilascio delle concessioni demaniali oggi svolte da personale della RER in distacco presso l'Agenzia. Le valutazioni sono di miglioramento, con poche valutazioni di significativo peggioramento (valore -3).

Tab. 9 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo al rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali

Rilascio autorizzazioni ambientali, autorizzazioni per infrastrutture energetiche e concessioni demaniali	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
B.1 Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dell'atto, tempi di erogazione, costi)	9,0%	9,0%	82,1%	1,4	1,3
B.2 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	7,7%	10,3%	82,1%	1,6	1,3

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: espressione di pareri tecnici

La valutazione è positiva, ma non è tra gli item che ottiene le massime valutazioni di miglioramento ed ha un valore di deviazione standard tra i più alti. Non c'è una differenza rilevante di valutazione tra gli aspetti tecnici e relazionali.

Gli utenti che hanno fruito di questo servizio sono coloro che hanno richiesto autorizzazioni per ambiti (es. rumore) la cui normativa assegna ad Arpae la competenza tecnica di valutazione e non il diretto rilascio dell'autorizzazione.

Tab. 10 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'espressione di pareri tecnici

Espressione di pareri tecnici	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza del parere, tempi di erogazione, costi)	12,0%	18,0%	70,0%	1,3	1,6
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	10,0%	18,0%	72,0%	1,5	1,7

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)

L'attività di controllo programmato delle aziende in AIA avviene tramite la definizione e l'esecuzione di un piano di monitoraggio che coinvolge sia l'Ente controllore (Arpae) sia il soggetto controllato (impresa).

Un elemento di criticità specifico può essere relativo al sistema di programmazione e comunicazione delle ispezioni che deve garantire la partecipazione attiva dell'impresa, ma al contempo la cristallizzazione di una situazione di impatto ambientale come da normale attività produttiva. Anche per il citato aspetto le valutazioni vanno verso il miglioramento.

Tab. 11 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo al controllo impianti in AIA

Controllo impianti in AIA (Piani di monitoraggio e controllo)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (programmazione e comunicazione delle ispezioni)	0,0%	28,6%	71,4%	1,6	1,2
Tecnica (conoscenza del ciclo produttivo, comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo, tempestività di trasmissione del rapporto, costi)	0,0%	17,9%	82,1%	1,6	1,0
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	0,0%	17,9%	82,1%	1,8	1,1

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: monitoraggio delle matrici ambientali (esclusa qualità dell'aria)

Dell'attività sono valutati i soli aspetti tecnici. La valutazione è positiva, rispetto agli altri servizi si segnala una caratteristica di invarianza della qualità (0 - stabilità) rispetto alla precedente rilevazione.

Tab. 12 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di monitoraggio ambientale

Attività di monitoraggio ambientale	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali)	0,0%	26,3%	73,7%	1,5	1,2

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: monitoraggio della qualità dell'aria

La sezione ad hoc per il Monitoraggio della qualità dell'aria è stata separata dal resto dei monitoraggi ambientali in quanto il processo di gestione e produzione delle informazioni di tale rete è certificato ISO 9001.

Le valutazioni, nel complesso anch'esse positive, mostrano peraltro la percentuale più elevata di valutazioni di peggioramento tra i vari servizi analizzati.

Tab. 13 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di monitoraggio dell'aria

Attività di monitoraggio aria	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dei dati, tempi di attesa, costi eventuali)	27,8%	11,1%	61,1%	0,9	1,6

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: Servizi di laboratorio (attività analitica)

Per questo ambito limitato è il numero dei questionari compilati (circa il 14% del totale). Le valutazioni, positive con un'elevata percentuale di giudizi di stabilità, devono quindi intendersi solo come tendenziali.

Da approfondire con successive ricerche ed altre metodologie le valutazioni più critiche registrate sugli aspetti tecnici.

Tab. 16 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo ai servizi di laboratorio

Servizi di laboratorio	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni)	5,3%	21,1%	73,7%	1,4	1,3
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dei certificati, tempi di attesa, costi)	15,8%	15,8%	68,4%	1,4	1,6
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	5,3%	21,1%	73,7%	1,5	1,6

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: gestione delle Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (SIA) ed emergenze ambientali

Nella distribuzione delle risposte è significativa la valutazione di stabilità della qualità percepita registrata per tutti i tre ambiti in cui è stato declinato il servizio.

Rispetto ad altre indagini condotte in Arpa nel passato, il miglioramento rilevato da

percentuali di rispondenti comprese tra il 40 ed il 50% può lasciare ben sperare in un'inversione di rotta nel presidio di un item altamente strategico.

Tab. 15 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo alla segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali

Segnalazione di inconvenienti ed emergenze ambientali	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Servizio (informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente /emergenza segnalata)	16,7%	44,4%	38,9%	0,3	1,9
Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza delle risposte fornite, tempestività dell'intervento)	11,8%	41,2%	47,1%	0,7	1,5
Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	5,9%	41,2%	52,9%	0,9	1,3

Customer Satisfaction - valutazione del servizio: attività di comunicazione ed informazione ambientale

L'attività di comunicazione ed informazione ambientale raccoglie giudizi che maggiormente si centrano sul valore di stabilità a fronte di quasi nulle valutazioni di peggioramento.

Per la prima volta è stato introdotto il tema dell'educazione ambientale come processo la cui responsabilità è interamente in capo ad Arpae, così come definito dalla L. 132/2016 di istituzione del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale (SNPA) ed attuato con la L.R. 13/2016. Come prima rilevazione si è ritenuto di mantenere la richiesta di valutazione accorpata nel medesimo item della comunicazione e dell'informazione ambientale.

Tab. 16 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'attività di comunicazione ed informazione ambientale

Attività di comunicazione ed informazione ambientale	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Portale internet di Arpae	2,2%	36,5%	61,3%	1,1	1,2
Rivista di Arpae 'EcoScienza' e altre pubblicazioni dell'Agenzia	0,8%	56,0%	43,2%	0,8	1,0
La comunicazione, l'informazione e l'educazione ambientale di Arpae nel suo complesso	3,8%	35,9%	60,3%	1,0	1,2

Valutazione complessiva (overall)

I dati riportati nelle tabelle 17 e 18 esprimono il valor medio e la deviazione standard di tutti i giudizi assegnati dai rispondenti ai servizi valutati.

Complessivamente, il giudizio è decisamente positivo e testimonia i buoni risultati raggiunti anche in una situazione di difficoltà strutturale conseguente alla costituzione ancora recente di una nuova Agenzia che ha incrementato funzioni, personale e sedi.

La deviazione standard presenta sempre valori elevati ed indica disomogeneità nella valutazione dei rispondenti.

La Relazione è l'aspetto dell'offerta che ottiene da sempre le migliori valutazioni ed è anche per tale motivo che Arpae deve continuare ad impegnarsi nelle politiche di gestione del personale, affinché tutti i collaboratori possano essere messi in condizione di relazionarsi al meglio con gli utenti.

Tab. 17 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato generale

	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	Media (-3/+3)	Dev. Std.
Valutazione complessiva	6,6%	9,5%	83,9%	1,6	1,2

Tab. 18 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato generale

Media calcolata su tutti i servizi			
Valore medio	Servizio	Tecnica	Relazione
+1,44	+1,29	+1,31	+1,64

Risultati aggregati per Aree territoriali

Dopo l'analisi dell'aggregato regionale, nella tabella che segue (tab. 19) la distribuzione dei risultati viene presentata per comparazione tra quattro aree territoriali coerenti con la nuova organizzazione dell'Agenzia in vigore dal 1° gennaio 2019.

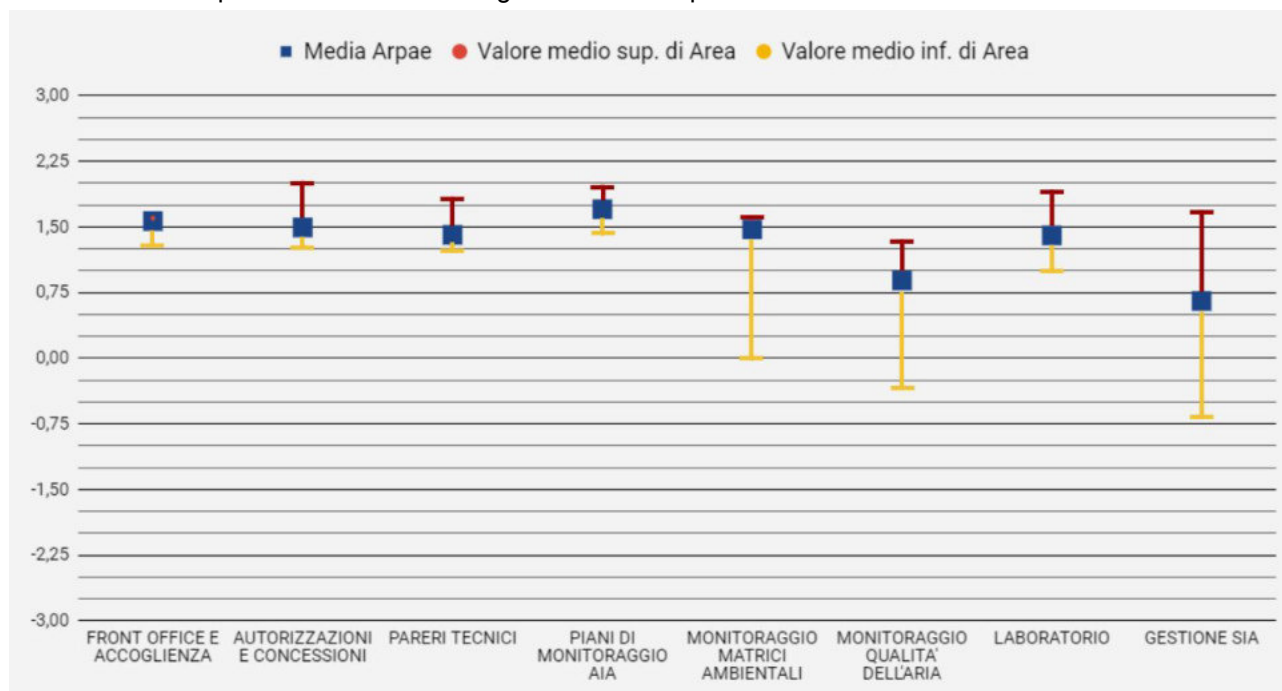
A livello di analisi sub-regionale, cioè a livello di Area, i dati sono proposti come aggregato unico e non suddivisi per servizio erogato. Il motivo di tale presentazione è il ridotto numero dei rispondenti che porta ad un rapido aumento dell'errore campionario man mano che si aumenta il livello di dettaglio dell'analisi. Al fine di dare comunque un'informazione della variabilità territoriale, nel grafico 7 sono rappresentati il valore medio Arpae ed i valori medi inferiori e superiori dei giudizi di Area suddivisi per servizio.

Tab. 19 Analisi aggregata per Aree territoriali

Area	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabilità (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	MEDIA (-3/+3)	Dev. Std.
Area Ovest	9,1%	17,7%	73,1%	1,2	1,4
Area Centro	4,3%	15,4%	80,2%	1,7	1,3
Area Est	11,5%	18,8%	69,8%	1,3	1,6
Città Metropolitana	1,4%	23,9%	74,6%	1,6	1,2

L'elaborazione per Aree è solo di carattere sperimentale e non codificata nel SGQ di Arpae ed è resa possibile grazie all'incremento dei rispondenti avvenuto negli ultimi anni. La proceduralizzazione dell'analisi tuttavia avverrà solo quando la numerosità delle risposte risulterà stabile dando origine a valori di errore campionario contenuti entro limiti di buona rappresentatività statistica.

Graf. 7 Variabilità per Area territoriale dei giudizi suddivisi per servizio

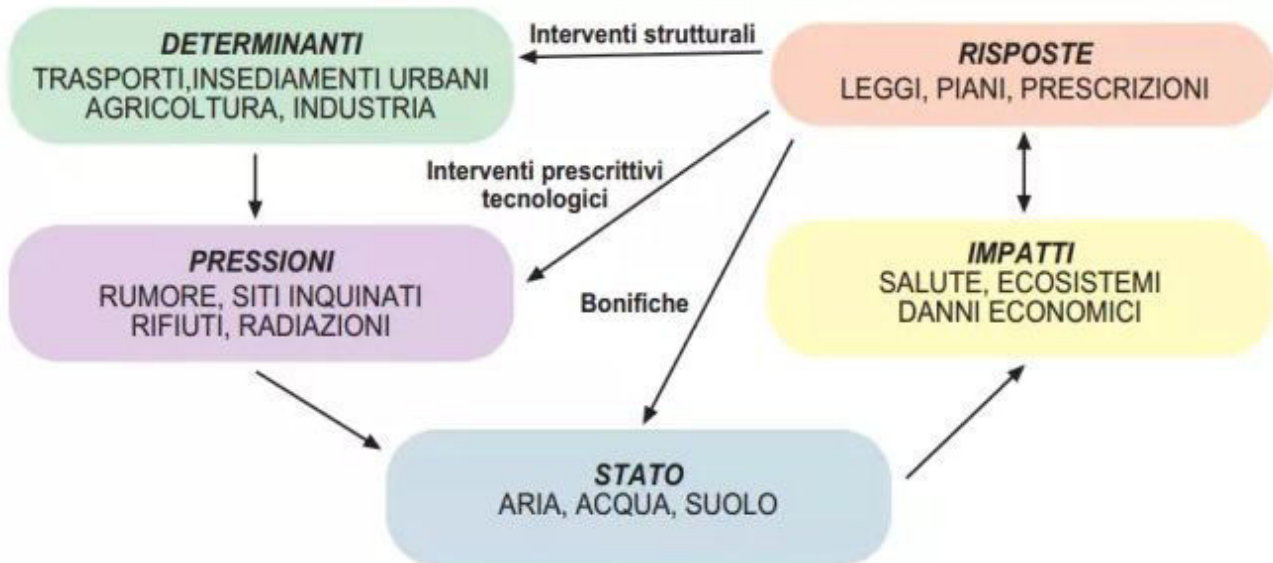


Dal confronto della tabella 19 e del grafico 7 è possibile notare una discreta omogeneità di giudizio tra le Aree territoriali. Diversità significative si manifestano in particolare per il servizio relativo alla "gestione delle segnalazioni di inconvenienti ambientali" dove incide più che la modalità di gestione il risultato ottenuto nella risoluzione del problema ed è quindi fortemente influenzato dal contesto locale.

Anche i monitoraggi mostrano elevata variabilità territoriale. Questo andamento risulta meno comprensibile dato che le reti di monitoraggio e valutazione delle matrici ambientali

sono organizzate su base regionale e coordinate con presidi unitari, cioè i CTR (Centri Tematici Regionali). Una possibile spiegazione è l'associazione che l'utente è portato a fare, in particolare per alcune matrici, tra misura/valutazione dello stato ambientale proprio del monitoraggio ed azioni di risposta messe in atto per il miglioramento della matrice ambientale, peraltro non in capo all'Agenzia. A tal fine pare significativo richiamare lo schema a blocchi del modello DPSIR, fonte AmbienteInforma - Notiziario del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA)⁴, vedi figura 1.

Fig. 1 Schema a blocchi del modello DPSIR



⁴ <https://ambienteinforma-snpa.it/la-rappresentazione-delle-componenti-ambientali-il-modello-dpsir-e-gli-indicatori/>

Esiti delle risposte alla domanda “aperta” - Ulteriori valutazioni e commenti

Le risposte qualitative basate su domande aperte, permettono di cogliere sfumature che i clienti vogliono indicare e non diversamente rilevabili senza l'impiego di questionari dalla lunghezza e complessità improponibile.

Nella presente ricerca la numerosità delle risposte alla domanda aperta “Ulteriori valutazioni e commenti” è stata molto contenuta con appena 19 compilazioni per un totale di 29 osservazioni o valutazioni.

Con i limiti dimensionali indicati, le tabelle 20 e 21 riportano le singole osservazioni registrate ed organizzate per concetti chiave.

Tab. 20 Risposte alla domanda “Ulteriori valutazioni e commenti” - elenco criticità

Criticità (concetti chiave)	Rispondenti		Criticità (concetti chiave)	Rispondenti	
	Privato - Azienda/Ente	Settore produttivo		Privato - Azienda/Ente	Settore produttivo
Limitato coordinamento con altri Enti	Azienda/Ente	Agricoltura	Tempi di rilascio di provvedimenti	Azienda/Ente	Industria
Complessità normativa	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Complessità dei processi autorizzatori	Azienda/Ente	Utilities/ Servizi pubblici
Costi delle prestazioni analitiche elevati	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Complessità normativa	Azienda/Ente	Utilities/ Servizi pubblici
Difficoltà di inoltro delle SIA	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Interpretazione normativa non omogenea	Azienda/Ente	Utilities/ Servizi pubblici
Richiesta documentale non omogenea	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Limitato coinvolgimento delle imprese	Azienda/Ente	Utilities/ Servizi pubblici
Richieste non comprensibili	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Tempi di risposta lunghi	Azienda/Ente	Utilities/ Servizi pubblici
Sospensione servizio fornitura dati meteo	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Carenza di risorse economiche e strumentali	Privato	---
Tempi di rilascio dei Rapporti di Prova	Azienda/Ente	Altre attività del terziario	Complessità amministrativa	Privato	---
Inutilità della registrazione EMAS	Azienda/Ente	Commercio, pubblici esercizi	Impiego DPI	Privato	---
Prassi operative non omogenee	Azienda/Ente	Industria	Modalità di restituzione grafica dei dati idrologici	Privato	---
Richieste non comprensibili	Azienda/Ente	Industria	Scarsa attenzione alla cittadinanza	Privato	---
Tempi di rilascio dei Rapporti di Prova	Azienda/Ente	Industria			

Tab. 20 Risposte alla domanda "Ulteriori valutazioni e commenti" - elenco positività

Positività (concetti chiave)	Rispondenti	
	Privato - Azienda/Ente	Settore produttivo
Competenza tecnica	Azienda/Ente	Altre attività del terziario
Competenza tecnica	Azienda/Ente	Industria
Personale competente, disponibile e collaborativo	Azienda/Ente	Industria
Diffusione della cultura ambientale	Azienda/Ente	Utilities/ Servizi pubblici
Disponibilità del personale	Privato	---
Qualità tecnica	Privato	---

Nella versione integrale delle risposte si legge, rispetto al passato, una maggiore articolazione dei commenti e delle critiche, forse indice di una migliore conoscenza dei processi di Arpae.

Commentano in modo proporzionale al campione sia i privati sia le Aziende/Enti. Gli ambiti variano con criticità espresse sui temi dell'efficienza e del coordinamento/rapporto con i vari soggetti interessati e le positività centrate sulla competenza e disponibilità. Queste ultime si leggono come una ulteriore dimostrazione della centralità delle risorse umane dell'Agenzia.

PROPOSTE E SCENARI FUTURI

Le indagini di Customer Requirements sono più recenti in Arpae ed anche in letteratura meno analizzate rispetto alle indagini di Customer Satisfaction. Questo richiede una riflessione metodologica possibilmente a livello di intero sistema agenziale.

Può essere infatti un'opportunità sviluppare l'approccio ad una tematica ad oggi investigata solo da Arpae Emilia-Romagna in maniera sinergica a livello nazionale. Creare un network integrato di strumenti è più semplice quando non vi è ancora sostanzialmente nulla, mentre è più complesso se le varie realtà hanno strumenti consolidati e dati storicizzati.

Indipendentemente dalla possibilità di creare nuovi modelli di rilevazioni le indagini di CR vanno presidiate e sviluppate in quanto sono il momento primo di coinvolgimento della

società civile nella vita organizzativa e produttiva dell'Ente.

Le indagini di Customer Satisfaction hanno, anche in Arpae, una storia maggiormente consolidata e l'idea di sviluppo è più chiara. Dovranno quindi svilupparsi secondo un doppio binario, che si differenzia per metodologia e finalità:

- indagini multiscopo che riguardano più servizi erogati da Arpae;
- indagini settoriali orientate ad investigare la percezione di qualità riferita ad un unico servizio, struttura, materia, ...

Indagini multiscopo: rappresentano il prosieguo dell'attività di ricerca sociale messa in campo dall'Agenzia fin dalla sua costituzione, sono metodologicamente consolidate ed i risultati sono storicizzati. Le indagini multiscopo permettono di acquisire informazioni strutturate sui servizi erogati coinvolgendo un ampio campione di utenti dell'Agenzia. Oggi vengono svolte con sistemi informatizzati di somministrazione e di analisi semplificando e velocizzando le diverse fasi della ricerca. Tuttavia, rivolgendosi agli utenti di Arpae in modo indifferenziato e ponendo quesiti su un ampio set di temi, non consentono di sviluppare in profondità analisi su singoli argomenti toccati.

Indagini settoriali: rappresentano un nuovo percorso della ricerca sociale in Arpae che si potrà affiancare alle multiscopo. Non le sostituiscono, ma le integrano coinvolgendo, oltre agli utenti attuali, gli utenti potenziali ed in generale incrementano la partecipazione degli stakeholder su specifici temi/materie. Le indagini settoriali permetteranno l'approfondimento, anche integrando differenti tecniche di ricerca, di specifici temi strategici per Arpae, arricchendo gli elementi istruttori della pianificazione e la successiva verifica di efficacia nella gestione di specifiche tematiche. La proposizione di indagini "mirate" su singoli temi/materie differenti nel tempo non consente però una storicizzazione dei risultati.

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