

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2015

Report regionale

settembre 2015

Customer Satisfaction Survey 2015 Report Regionale

Redazione	Verifica	Approvazione
R.UO.S.P.R.U./M. Banzi <i>Michele Banzi</i>	R.A.P.S.G.D./A. Libero <i>Antonio Libero</i>	R.S.A.I.P.C./A. Libero <i>Antonio Libero</i>

Responsabili della ricerca:

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

Michele Banzi (Resp. UO Strumenti di pianificazione e rapporti con l'utenza - Area PSCD - D.G.)

Giulia Caiani (Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale – D.G.)

Rete dei Referenti:

Emanuela Peroncini (Sezione provinciale di Piacenza)

Monica Malcontenti (Sezione provinciale di Parma)

Enzo Motta (Sezione provinciale di Reggio Emilia)

Maria Grazia Scialoja (Sezione provinciale di Modena)

Patrizia Giacometti (Sezione provinciale di Bologna)

Cristiana Bonazza (Sezione provinciale di Ferrara)

Franca Strumia (Sezione provinciale di Ravenna)

Paola Zanzi (Sezione provinciale di Ravenna)

Andrea Giunchedi (Sezione provinciale di Forlì-Cesena)

Lucio Sbaraglia (Sezione provinciale di Rimini)

Vittorio Marletto (Serv. Idro-Meteo-Clima)

Alessandra De Savino (Serv. Idro-Meteo-Clima)

INDICE

PREMESSA.....	1
INTRODUZIONE ALLA RICERCA.....	2
Obiettivi	2
Periodo di rilevazione	3
Metodologia.....	3
Campione.....	10
RISULTATI DELLA RICERCA.....	12
Giudizio sul trend della soddisfazione	13
Risultati aggregati per Aree interprovinciali	21
Esiti delle risposte alle domande “aperte”	25
La conoscenza del Report Integrato di Sostenibilità 2013.....	26
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	30

PREMESSA

La fine di un ciclo, l'inizio di una nuova stagione.

Istituita con la Legge regionale 44 del 1995 e divenuta operativa nel 1996, dopo vent'anni Arpa Emilia-Romagna nel 2016 cambierà la propria fisionomia e diventerà ARPAER: Agenzia Regionale per la Prevenzione, l'Ambiente e l'Energia dell'Emilia-Romagna. Il cambiamento, sancito dalla Legge Regionale 13 del 30/07/2015: "Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su Città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni", recepisce la cosiddetta Legge "Delrio" (L. 56/2014) che ridisegna confini e competenze dell'amministrazione locale senza modificare il Titolo V della Costituzione.

La nuova Agenzia, la cui riforma si sta realizzando mentre questo report viene pubblicato, assumerà competenze su una nuova matrice: l'energia in merito alla quale aveva finora presidiato per conto della Regione Emilia-Romagna specifici progetti, ma assumerà anche le competenze autorizzatorie ambientali in capo alle Province. Arpa non confinerà più i propri compiti alla realizzazione dell'iter tecnico delle procedure (istruttorie e pareri tecnici), ma curerà l'intero processo che prende avvio dalla richiesta del cittadino o dell'impresa e termina con l'autorizzazione e le eventuali prescrizioni all'esercizio.

La nuova Agenzia incrementerà quindi le proprie competenze, ma soprattutto diventerà responsabile in toto di processi ora condivisi tra più soggetti istituzionali. Sarà quindi una nuova organizzazione ed anche le indagini di customer satisfaction (CS) dovranno aggiornarsi per descrivere la nuova realtà ed offrire tramite il parere dei propri utenti efficaci input al management aziendale per una pianificazione strategica delle attività sempre più in sintonia con le molteplici istanze della società.

La metodologia e l'operatività della ricerca si adeguerà al nuovo modello organizzativo anche sulla base delle risultanze di un processo di confronto/condivisione di procedure di ascolto dell'utenza in atto presso altre Agenzie, predisponendo indagini di CS da svolgersi in parallelo a livello nazionale, o almeno sovra-regionale, al fine di sviluppare una positiva sinergia anche alla luce della disegno di Legge sulla riforma del sistema delle Agenzie ambientali in avanzata fase di discussione alla 13° Commissione permanente territorio, ambiente, beni ambientali del Senato (Atto Senato n. 1458).

Il presente report illustra quindi l'ultima l'indagine di CS di Arpa, che contribuirà a riportare la voce dell'utente sulla qualità dei servizi erogati affinché quanto investigato diventi, come nel passato, elemento non solo di analisi, ma di miglioramento sia tecnico sia relazionale da assicurare/sviluppare al meglio anche nel futuro assetto organizzativo della nuova Agenzia.

INTRODUZIONE ALLA RICERCA

Obiettivi

Negli anni il concetto di ascolto del cliente, mutuando il termine dall'inglese *customer* usato per questo tipo di ricerche seppur estendendolo a quello di utente, è mutato rafforzando la centralità del soggetto a cui viene destinato il servizio o il prodotto. Nato nel settore profit dove il concetto di cliente era strettamente ed ovviamente legato a quello di vendita, si è esteso sia alla pubblica amministrazione sia al settore no-profit dove la centralità della relazione con il cliente non è più il profitto, ma la risposta ad un diritto di cittadinanza per quanto attiene al rapporto con la pubblica amministrazione, ovvero in modo sussidiario nel rapporto con il vasto mondo del no-profit.

A parte la semplificazione dettata dal contesto, il concetto di cliente rimane solo per il significato intrinseco di attenzione che l'organizzazione deve rivolgere ad un portatore di interesse. Per il mondo profit i clienti sono importanti perché in loro assenza l'organizzazione fallirebbe, pertanto vanno (andrebbero) curati, seguiti nel rispondere ai bisogni espressi e fornite risposte consone alle loro richieste secondo tempi e modalità coerenti. Se ora pensiamo alla pubblica amministrazione, non è lo stesso approccio che deve essere garantito ai propri utenti?

Le indagini di customer satisfaction cercano quindi di raccogliere le valutazioni della qualità percepita dai propri utenti (clienti) per capire i punti di forza e le criticità 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 valutazioni, e quindi le richieste, del cliente 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 CS sono quindi uno degli input che determinano il cambiamento del 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....).

Gli elementi di conoscenza ottenibili dalle indagini di CS sono riconducibili a:

- definizione degli attributi del servizio che maggiormente sono causa di soddisfazione o insoddisfazione;
- formulazione di un quadro complessivo della soddisfazione dei clienti;

- misurazione del trend della soddisfazione/insoddisfazione rispetto a precedenti rilevazioni;
- rafforzamento della comunicazione verso i clienti;
- rilevazione delle criticità e dei punti di forza percepiti dell'Agenzia;
- idoneità di risposta ai requisiti normativi.

Gli indicatori della qualità percepita per il quadro di governo aziendale e la gestione dei sistemi di qualità, sono nella norma UNI11098:2003 così definiti:

- Indicatori costruiti sintetici, complessivi o parziali:
 - Sintetici, complessivi: quando riguardano tutti i fattori della soddisfazione considerati (le variabili osservate),
 - Parziali: quando riferiti solo a parti dei fattori (attività analitica, monitoraggio ambientale, espressione di pareri, gestione degli esposti,.....);
- Indicatori analitici: riguardano un solo fattore della soddisfazione (una variabile osservata).

A questi la UNI11098:2003 aggiunge anche la "mappa delle priorità di intervento" che, però, non risulta applicabile nella rilevazione annuale basata sui "trend di sviluppo" è invece presente nelle rilevazioni triennali anch'esse disponibili sul sito di Arpa.

Periodo di rilevazione

La rilevazione è avvenuta esclusivamente in modalità on-line con invio il 18 giugno 2015 ad panel di clienti, auto selezionato durante l'indagine triennale del 2014, di e-mail in cui veniva richiesta la compilazione del questionario di rilevazione (tramite applicativo predisposto ed accessibile dal sito istituzionale di Arpa) e con successi recall (26 giugno e 7 luglio) fino al termine del periodo di rilevazione: 15 luglio 2015. Antecedentemente sono stati realizzati confronti coi referenti delle strutture operative dell'Agenzia al fine di mantenere un elevato presidio e coordinamento tra metodologia, risultati e loro effettiva utilizzabilità operativa. Anche i risultati sono stati oggetto di condivisione ed analisi con i referenti delle strutture operative di Arpa, ciò al fine di migliorare l'utilizzo organizzativo dei risultati nei singoli centri decisionali.

Metodologia

Le indagini di Customer Satisfaction curate da Arpa prevedono un'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. Tale metodologia è descritta in apposita procedura P80211/ER del Sistema di Gestione per la Qualità di Arpa. 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 aggiunge un campione di opinion leader oggetto di specifica intervista in presenza; la rilevazione annuale è invece limitata ad un panel di clienti auto-selezionato. In occasione della rilevazione triennale la possibilità di compilazione del questionario è stata data anche agli utenti internet attraverso la creazione di una specifica sezione sul sito dell'Agenzia; i database delle risposte formulate secondo le diverse modalità (risposte a nostro email o accesso libero dal sito) sono tenuti separati per le opportune e differenti valutazioni. Ulteriori precisazioni sulla metodologia adottata possono essere rilevate nel sito di Arpa dedicato alle indagini di customer satisfaction all'indirizzo: http://www.arpa.emr.it/dettaglio_generale.asp?id=2691&idlivello=1571.

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 inviata modulistica stampabile. Nessun utente ha palesato difficoltà tali da richiedere l'invio di file compilabili (es. in formato doc/odt), comunque nel periodo della ricerca l'Area Pianificazione ha garantito un servizio di help desk.

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

L'utilizzo della modalità telematica come modalità esclusiva di contatto col cliente si è confermata positiva contribuendo ad elevare la percentuale di risposte rispetto a precedenti sistemi misti – telematici/cartacei – o esclusivamente cartacei. In tab. 1 e nel graf. 1 sono riportati gli andamenti della partecipazione alle indagini annuali dal 2009 ad oggi; non sono presenti gli anni 2011 e 2014 nei quali, come ricordato, è stata condotta la ricerca triennale quindi non comparabile. In questa indagine, pur confermando il miglioramento rispetto alle indagini in cui la somministrazione avveniva con supporti cartacei, il numero dei questionari ritornato è calato soprattutto a causa della bassa disponibilità mostrata alla partecipazione al “panel di monitoraggio” nel corso dell'indagine triennale.

L'aumento della percentuale dei rispondenti, che passa dal 34,8% del 2009 al 65,9 % del 2015, è merito, a nostro avviso, del sistema di rilevazione particolarmente friendly nelle modalità di inserimento delle risposte e che permette un recall mirato verso i non rispondenti; non ultima va considerata la dimestichezza con i sistema web-based sempre più diffusa nella società.

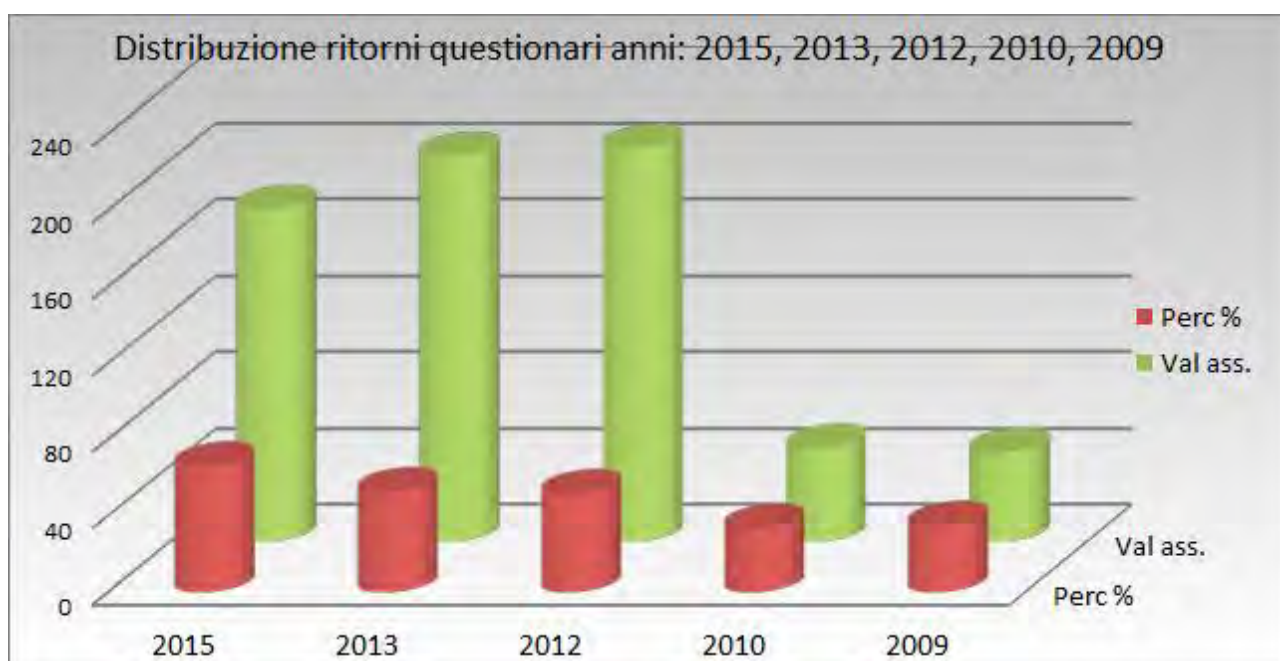
Ricordiamo che la partecipazione al panel non ha mai previsto alcuna forma di compenso o qualsivoglia forma di riconoscimento.

Complessivamente, il risultato del 2015 in termini di percentuale dei ritorni utili è da considerarsi buono superando ampiamente il 50% degli inviti, ampiamente paragonabile

agli standard di rilevazioni nazionali che adottano metodologie comparabili¹; meno positiva, rispetto alla precedenti rilevazioni, è invece la numerosità delle risposte, incidendo sulla precisione delle elaborazioni sub-regionali.

Tab.1 - Questionari ricevuti vs inviati

		Anno della ricerca (indagine annuale)				
		2015	2013	2012	2010	2009
Invii	N°	264	385	400	146	135
Ritorni	Perc %	65,9%	52,5%	51,5%	33,6%	34,8%
	Val ass.	174	202	206	49	47



Graf. 1 "Distribuzione ritorni questionari"

Il sistema in uso per la compilazione on-line del questionario permette anche di rilevare coloro che si collegano al sito ed aprono il questionario, ma non procedono con la compilazione. Per comodità di analisi i clienti che hanno adottato tale comportamento sono stati aggregati alla categoria "contatti" unitamente a coloro che hanno proceduto alla compilazione valida del questionario. Ai fini dell'elaborazione sono inseriti nella categoria "contatti", ma non nel gruppo "completi", coloro che hanno risposto alle prime domande relative alla fruizione di servizi senza formulare alcun giudizio. In tab. 2 si riporta la distribuzione dei ritorni, o mancati ritorni, dei 264 questionari inviati (più correttamente dei

¹

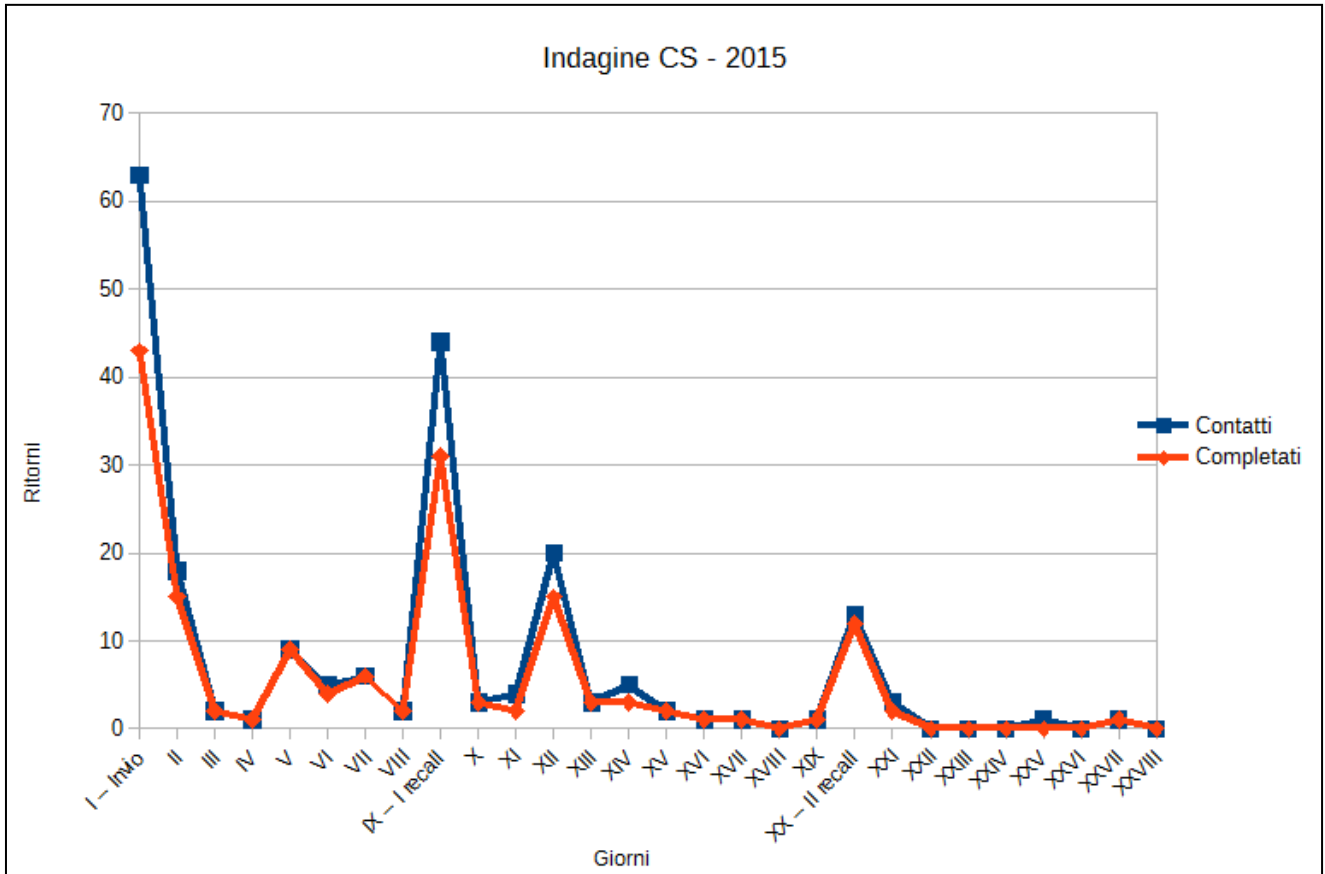
La percentuale del 50% è ricavata dall'analisi della letteratura relativa ai panel diffusi a livello nazionale ed internazionale corretta con un fattore amplificatore dei mancati ritorni in quanto i suddetti panel per le ricerche di mercato prevedono un rafforzamento della motivazione alla partecipazione attraverso il riconoscimento di un incentivo economico (punti premio, buoni sconto, ...) non previsto per la ricerca di Arpa

clienti appartenenti al “panel di monitoraggio” a cui è stato inviato un e-mail con il link al questionario) secondo le categorie: “rifiuti” o “missing” (nessun collegamento al sito/questionario); “contatti” (tutti coloro che si sono collegati al sito/questionario); “completi” (coloro che hanno compilato validamente il questionario). I “completi” sono quindi un sottoinsieme di “contatti”.

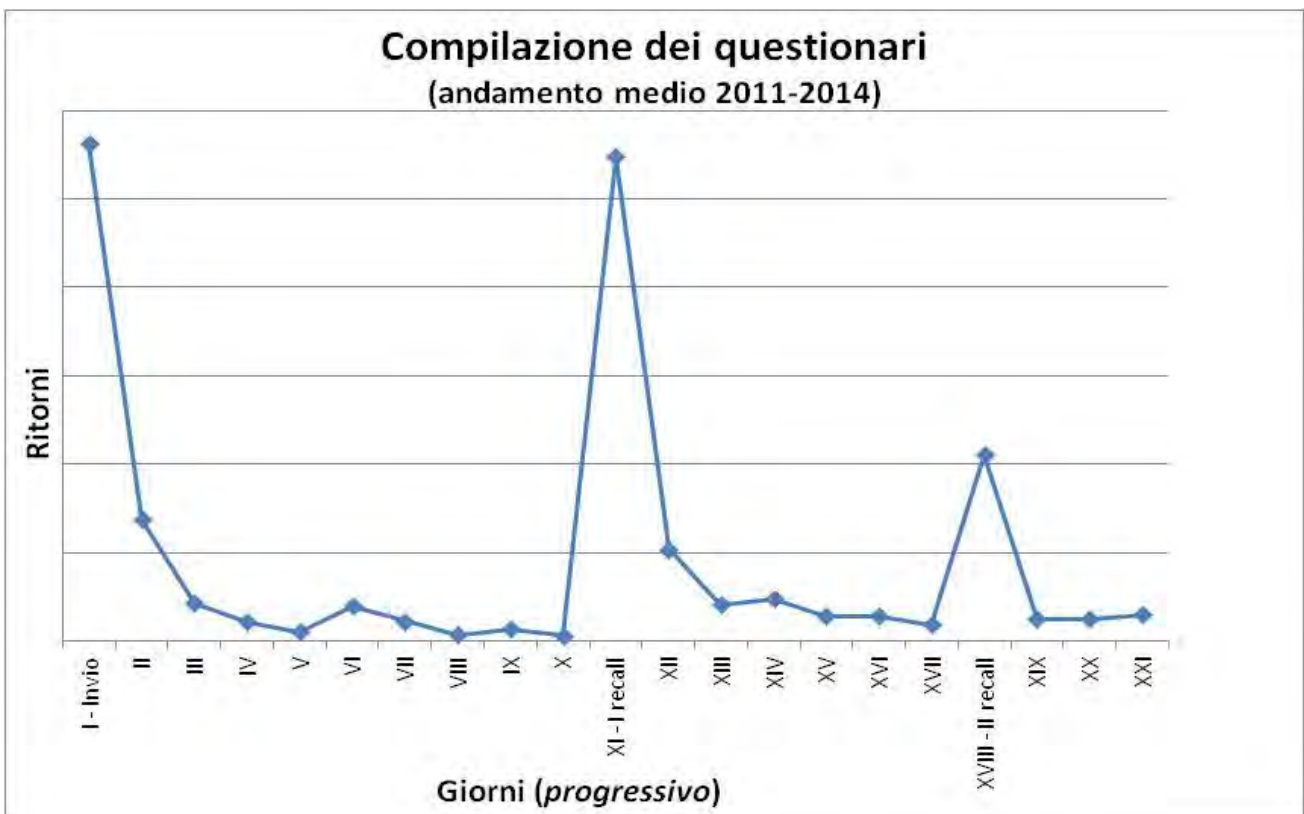
Tab.2 - Questionari ricevuti vs inviati

Anno 2015		Ritorni	
Inviati	Rifiuti	Contatti	“Completi”
264	56	208	174
Percentuali	21,2%	78,8%	65,9%

Ultima nota metodologica sul processo di rilevazione è rappresentata nel gruppo dei grafici 2 ed è relativa all’andamento delle risposte in funzione del tempo intercorso tra l’invio dell’e-mail di invito e l’effettiva compilazione del questionario. L’andamento evidenzia inequivocabilmente come i clienti rispondono all’invito prevalentemente il giorno medesimo alla ricezione dell’email di invito o di recall. Dopo 48/72 ore il numero dei questionari compilati o, comunque, dei contatti si approssima a zero. A differenza delle gestioni cartacee dei questionari dove si dovevano rispettare i tempi postali di invio e ricezione, oggi con una gestione esclusivamente telematica risulta inutile, od assai poco significativo, mantenere aperte le rilevazioni per periodi lunghi se non sono intervallati da recall con frequenza non superiore ai 7 giorni.



Graf. 2 "Trend contatti/completati - 2015"



Graf. 3 Compilazione questionari, andamento 2011-2014

L'indagine è stata preparata negli aspetti metodologici, ivi compresa la realizzazione del questionario, dal team di ricerca coordinato dall'Unità Operativa Strumenti di pianificazione e Rapporto con l'utenza – APSCD, cui hanno collaborato i referenti individuati nelle Sezioni Provinciali e nel Servizio Idro-Meteo-Clima di Arpa. 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 2014. Anche l'analisi statistica dei dati su base regionale e di Aree interprovinciali, 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 Arpa (SGQ), è conseguenza della numerosità e distribuzione dei partecipanti al "panel di monitoraggio", non statisticamente sufficiente 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 tre cosiddette Aree interprovinciali: Area Ovest comprendente le province di Piacenza, Parma e Reggio-Emilia; Area Centro che fa riferimento alle province di Modena, Bologna e Ferrara; 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;

ed in conclusione, oltre alla richiesta di un *giudizio overall*, erano poste due domande aperte: una sulle positività, una sulle negatività rilevate nel rapporto con l'Agenzia. Nell'edizione 2015 sono state aggiunte domande di valutazione della conoscenza del Report Integrato di Sostenibilità di Arpa Emilia-Romagna, pubblicato in Rev.0 nella primavera del 2015.

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 precisione².

² Le scale numeriche utilizzate, non si considerano in questa sede quelle basate su differenziale semantico, sono di norma quelle basate sulla sequenza 1-3 (semplice, ma molto imprecisa), 1-5 (buona semplicità, ma precisione limitata), 1-7 (precisa, relativamente semplice), 1-10 (molto precisa, facilmente

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

- -3 peggioramento grave (è un sottoinsieme del gruppo “peggioramento”)
- da -3 a -1 peggioramento
- 0 stabilità
- da +1 a +3 miglioramento
- +3 miglioramento elevato (è un sottoinsieme del gruppo “miglioramento”)

Il *giudizio overall* sull’Agenzia è stato misurato attraverso una scala 1-7 poiché in questo caso l’obiettivo era la rilevazione del valore assoluto e non della variazione come per i singoli item.

Per la valutazione globale i giudizi si ripartiscono nei seguenti 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/neutro (valore 4),
- soddisfatti (valori 5, 6: servizio percepito superiore alle attese),
- altamente soddisfatti (valore 7: servizio percepito fortemente superiore alle attese).

Le sezioni utilizzate coprivano i seguenti servizi:

Sez. A – Espressione di pareri tecnici,

Sez. B – Monitoraggi ambientali (esclusa Rete regionale di monitoraggio qualità dell’aria),

Sez. B bis – Monitoraggio della qualità dell’aria (Rete regionale),

Sez C – Servizi di laboratorio,

Sez. D – Risposta a Segnalazione di Inconvenienti Ambientali, ovvero di Esposti.

Tab. 3: I *driver* selezionati per le sezioni A, B, Bbis, C, D sono:

<p>Servizio: <i>accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta</i></p>
<p>Tecnica: <i>qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi*</i></p>
<p>Relazione: <i>competenza, cortesia e disponibilità del personale</i></p>

**driver* non applicabile per SIA/Esposti

comprensibile, ma che risente del vissuto scolastico dei rispondenti). Le scale suddette prevedono, ad esclusione dell’ultima, un punto neutro centrale da molti autori criticato in quanto può essere considerato una “via di fuga” alla stregua del “non so” o “altro”; altri autori invece ritengono utile il punto centrale per non forzare il rispondente verso “pseudo-giudizi”. Per ulteriori informazioni sulle scale si consiglia: “Soggettività”, Enzo Spaltro, ed. Patron, 2000; “La ricerca sociale: metodologia e tecniche”, Piergiorgio Corbetta, ed. Il Mulino, 2003

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, tant'è che con l'ultima ricerca triennale del 2014 vi è stata la possibilità di contattare ben oltre 6.500 soggetti rispetto agli oltre 4.000 del 2011 e 2.000 del 2008. L'obiettivo indicato di aumentare i clienti/utenti contattati del 50% rispetto all'indagine 2011 è stato raggiunto (>63%).

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

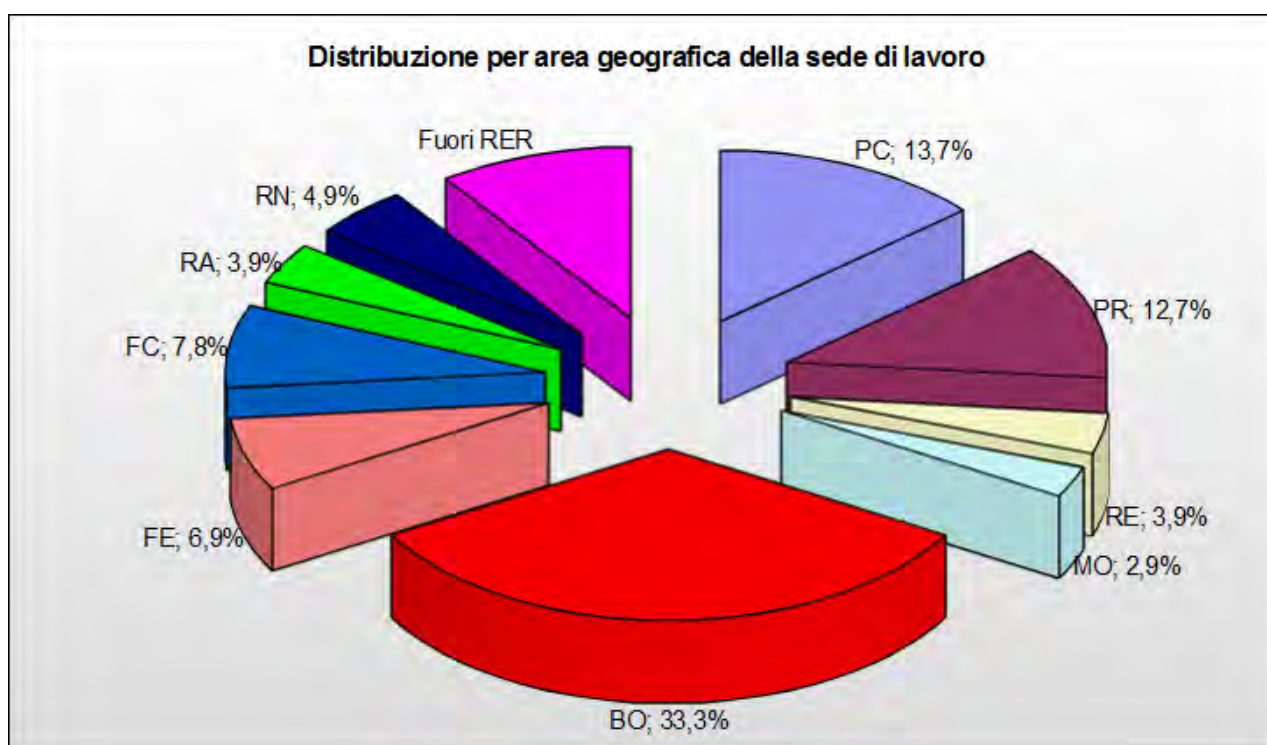
Nell'indagine 2015, a fronte dell'importante aumento del campione contattato nella ricerca triennale del 2014, si è rilevata una riduzione nel valore assoluto del "panel" e quindi ancora di più nel valore percentuale delle autocandidature al panel. Rispetto ai disponibili, i partecipanti effettivi sono risultati percentualmente rilevanti, ma il campione si è comunque ridotto dal precedente ciclo di indagini annuali (rif. precedenti tabelle 1 e 2). Da investigare quindi 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 4 è riportata la distribuzione dei rispondenti in funzione del settore di attività della propria aziende o ente, sono esclusi dalla rappresentazione coloro che hanno partecipato alla ricerca come clienti/utenti che hanno avuto accesso ai servizi dell'Agenzia a titolo privato, quindi non in funzione del ruolo lavorativo svolto.

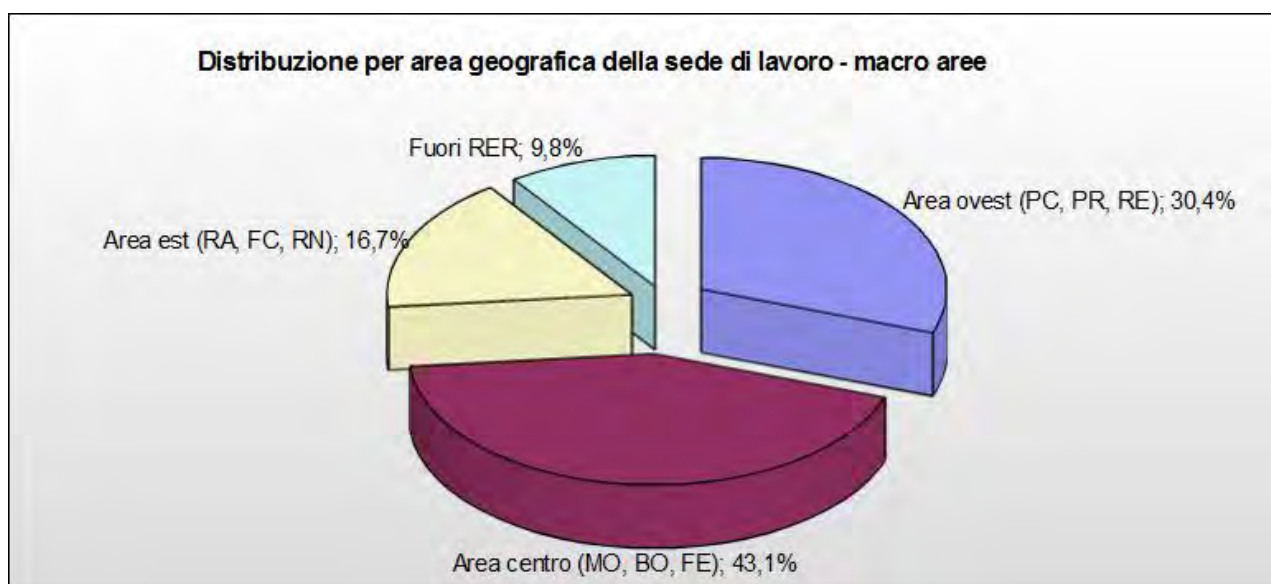
Tab.4 Distribuzione per Settore di attività – confronto rilevazioni 2012-2013-2015

Confronto Campione 2012-2013-2015	2012	2013	2015
1. Agricoltura	5%	5%	4%
2. Industria	24%	22%	39%
3. Artigianato	4%	2%	1%
4. Commercio, pubblici esercizi	6%	6%	2%
5. Utilities/Servizi pubblici	6%	5%	13%
6. Altre attività del terziario	19%	20%	18%
7. Pubblica Amministrazione	36%	40%	21%

Il numero di ritorni dei clienti della categoria “enti o aziende” – graf. 4 - risulta distribuito sul territorio in coerenza con la numerosità degli invii evidenziando la presenza di realtà sottorappresentate, migliora leggermente la rappresentatività spaziale se i dati vengono raggruppati per macro-aree interprovinciali (graf. 5).



Graf. 4 Distribuzione geografica sede lavoro clienti “enti o aziende” 2015



Graf. 5 Distribuzione macro-aree interprovinciali sede lavoro clienti “enti o aziende” 2015

RISULTATI DELLA RICERCA

Nel report della precedente indagine annuale (2013) si scriveva che l'utilizzo di tecnologie web-based aveva facilitato la partecipazione all'indagine così come il senso di contare era il motore della partecipazione. Che cosa si deve dire oggi che la partecipazione si è ridotta? 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 del cittadino ad orientarsi potrebbe avere influito anche sulla volontà di partecipare all'indagine, che non è quindi fuga verso un disinteresse per il bene comune, ma la percezione di non contare, di non potere incidere sul governo della materia, soprattutto se cosa pubblica o di interesse pubblico.

Le prossime indagini dovranno confrontarsi con tale riduzione di “adesione” per capire se è conseguenza di un mutato atteggiamento, ovvero di “semplice” stanchezza per sovraesposizione alla richiesta di partecipare a sondaggi, test, indagini di mercato,

Oltre alla valutazione sulla numerosità dei rispondenti, si rileva che i risultati indicano una diffusa riduzione delle valutazioni sui singoli servizi rispetto al 2012 e 2013 ed un valore assegnato al *giudizio overall* sostanzialmente stabile a confronto con le precedenti ricerche.

Giudizio sul trend della soddisfazione

I dati rilevati e presentati nelle tabelle 5, 6, 7, 8, 9, sia come aggregato complessivo di tutte le risposte (tab. 5: "generale"), sia per singolo item, presentano valori superiori allo 0 quindi di miglioramento rispetto al 2014, seppur con un trend in flessione rispetto alle precedenti indagini annuali. La variabilità delle risposte, misurata attraverso la deviazione standard, risulta molto elevata indicando significative divergenze di opinione tra i rispondenti. In tab. 10 sono riportate le principali analisi statistiche e la distribuzione del *giudizio overall*.

Valutazione complessiva dei servizi erogati

I dati riportati in tabella 5 sono il valore medio e la deviazione standard di tutti i giudizi assegnati dai rispondenti ai singoli servizi oggetto di valutazione. Complessivamente, il giudizio è di miglioramento sull'anno precedente, ma con un trend di variazione positiva in calo nelle ultime tre rilevazioni annuali.

La deviazione standard registra sempre valori molto elevati ed indica forte disomogeneità nella valutazione dei rispondenti; in questa rilevazione il valore è molto alto.

La *Relazione* è l'aspetto dell'offerta che ottiene da sempre le migliori valutazioni ed è anche per tale motivo che Arpa 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. Percentualmente le tre aree mostrano lo stesso trend rispetto al 2013.

Tab. 5 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato generale

Generale	Servizio <i>(accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta)</i>	Tecnica <i>(qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi)</i>	Relazione <i>(competenza, cortesia e disponibilità del personale)</i>	Deviazione standard
Media 2009	1,04	0,96	1,22	1,25
Media 2010	0,86	0,86	1,06	1,08
Media 2012	1,21	1,29	1,61	1,41
Media 2013	1,12	1,09	1,50	1,41
Media 2015	0,91	0,89	1,22	1,80

Valutazione del servizio: espressione di pareri tecnici

Come per gli altri servizi *core* investigati, il trend di miglioramento cala mentre aumenta la variabilità.

Questo servizio è strategicamente importante per Arpa alla luce del prossimo trasferimento di parte delle competenze attualmente in carico ai Servizi ambiente delle Province, in particolare per quanto attiene agli aspetti autorizzatori. Infatti, come indicato in premessa, dopo la ristrutturazione delle competenze, tutto l'iter sia tecnico che amministrativo verrà concentrato nel nuovo ente ARPAER con conseguente riorganizzazione del processo.

Tab. 6 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo all'Espressione di pareri tecnici

Espressione di pareri tecnici	Servizio <i>(accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta)</i>	Tecnica <i>(qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi)</i>	Relazione <i>(competenza, cortesia e disponibilità del personale)</i>	Deviazione standard
Media 2009	1,26	1,21	1,40	1,33
Media 2010	1,00	0,98	1,22	1,11
Media 2012	1,19	1,25	1,68	1,36
Media 2013	1,13	1,17	1,59	1,40
Media 2015	0,92	0,78	1,31	1,65

Valutazione del servizio: monitoraggio delle matrici ambientali (esclusa qualità dell'aria)

I *driver* Servizio e Relazione seguono il trend di riduzione del miglioramento della soddisfazione, mentre il *driver* Tecnica mostra una riduzione contenuta della soddisfazione; la variabilità (deviazione standard) è sempre molto elevata ed in crescita per tutti i *driver*.

Tab. 7 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo al monitoraggio e valutazione delle matrici ambientali esclusa l'aria

Monitoraggi matrici ambientali	Servizio <i>(accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta)</i>	Tecnica <i>(qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi)</i>	Relazione <i>(competenza, cortesia e disponibilità del personale)</i>	Deviazione standard
Media 2009	1,02	0,80	1,10	1,26
Media 2010	0,95	0,90	1,15	1,02
Media 2012	1,27	1,29	1,65	1,17
Media 2013	1,14	1,09	1,43	1,55
Media 2015	0,86	1,00	1,22	1,67

Valutazione del servizio: monitoraggio della qualità dell'aria

Nelle rilevazioni condotte nel 2009 e nel 2010 non era stata formulata una domanda specifica per la Rete di monitoraggio e valutazione della qualità dell'aria ("Monitoraggi qualità dell'aria") pertanto il confronto è possibile solo in relazione all'indagine del 2012. L'inserimento di una sezione ad hoc per il Monitoraggio della qualità dell'aria è stato pensato per coerenza con il SGQ di Arpa che vede tra i processi certificati anche il Monitoraggio della qualità della matrice aria (in studio l'estensione ad altre matrici).

Diversamente dagli altri servizi core investigati, la variabilità si riduce significativamente.

Tab. 7bis Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo al monitoraggio e valutazione della qualità dell'aria

Monitoraggi Qualità dell'Aria	Servizio <i>(accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta)</i>	Tecnica <i>(qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi)</i>	Relazione <i>(competenza, cortesia e disponibilità del personale)</i>	Deviazione standard
Media 2009	N/A	N/A	N/A	N/A
Media 2010	N/A	N/A	N/A	N/A
Media 2012	1,26	1,13	1,39	1,48
Media 2013	1,13	1,02	1,28	1,62
Media 2015	0,98	0,94	1,10	1,06

Valutazione del servizio: Servizi di laboratorio (attività analitica)

Questo ambito spesso è in controtendenza probabilmente per la specificità degli utenti serviti.

In questa rilevazione, a fronte di un calo generalizzato della soddisfazione per gli altri servizi, si rileva stabilità per i *driver Servizio e Tecnica* e riduzione solo per l'item *Relazione*. Per quest'ultimo, la riduzione è tale solo rispetto alla rilevazione annuale del 2013 che aveva fatto registrare un valore molto elevato, è invece in linea con il trend degli anni precedenti.

La variabilità raggiunge valori molto alti, massimo tra tutti i servizi *core* analizzati.

Tab. 8 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo ai servizi di analisi laboratoristica

Servizi di laboratorio (Attività analitica)	Servizio <i>(accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta)</i>	Tecnica <i>(qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi)</i>	Relazione <i>(competenza, cortesia e disponibilità del personale)</i>	Deviazione standard
Media 2009	1,18	1,10	1,49	1,11
Media 2010	0,81	0,83	0,95	1,06
Media 2012	0,93	0,95	1,22	1,42
Media 2013	1,11	1,09	1,97	1,14
Media 2015	1,10	1,05	1,43	2,31

Valutazione del servizio: gestione delle Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali (SIA) e degli esposti

Particolarmente significativa la riduzione della qualità percepita per tutti i tre ambiti in cui è stata declinata l'offerta: gestione delle segnalazioni di inconvenienti ambientali (SIA) e degli esposti, in crescita su valori molto elevati la deviazione standard.

I risultati, unico servizio *core*, rilevano valori inferiori a quanto espresso nelle indagini annuali condotte negli anni 2009 e 2010, dovrà quindi essere compito delle prossime indagini capire con certezza le motivazioni sottese a tali giudizi critici visto che alcuni riferimenti oggettivi, quali il miglioramento dei tempi di risposta, porterebbero ad attendersi giudizi migliori.

Tab. 9 Valutazioni su scala -3/+3 sulla variazione del servizio/prodotto erogato – Dato relativo alla gestione delle Segnalazioni di Inconvenienti Ambientali e degli esposti

SIA/Esposti	Servizio <i>(accesso, attenzione alle esigenze, qualità delle informazioni, tempestività della risposta)</i>	Tecnica <i>(qualità, comprensibilità e completezza dei certificati/pareri/relazioni, costi)</i>	Relazione <i>(competenza, cortesia e disponibilità del personale)</i>	Deviazione standard
Media 2009	0,67	0,67	0,86	1,24
Media 2010	0,66	0,73	0,90	1,09
Media 2012	1,44	1,73	1,78	1,43
Media 2013	1,05	1,00	1,28	1,40
Media 2015	0,48	0,57	0,81	2,27

Valutazione overall di Arpa

Diversamente dalla valutazione sulla variazione nell'erogazione di singoli servizi, il *giudizio overall* è riferito alla valutazione globale, in termini assoluti, dell'Agenzia nel suo complesso. Relativamente ai valori di: media, mediana, 80% percentile e deviazione standard, i risultati sono sostanzialmente allineati sin dalla prima rilevazione del 2008, indice di una qualità mantenuta nel tempo. Ciò che si modifica anche di diversi punti percentuali è la distribuzione delle risposte tra le categorie: insoddisfatti (raggruppa i valori delle risposte pari a 1, 2 e 3), neutro – in linea con le aspettative (fa riferimento alle risposte con valore 4), soddisfatti (raggruppa i valori delle risposte pari a 5, 6 e 7) ed i due sottogruppi di gravemente insoddisfatti (risposte con valore 1) ed altamente soddisfatti (risposte con valore 7). Dopo un calo nel triennio 2011-2013, nella rilevazione triennale del 2014 e nella presente annuale 2015 gli utenti gravemente insoddisfatti (ricordiamo che se fosse applicabile una logica di mercato tali clienti sarebbero quelli a forte rischio di abbandono) sono tornati a crescere con valori attorno al 2%. In questa rilevazione si raggiunge anche il picco massimo di utenti insoddisfatti ed il minimo, se si eccettua la rilevazione del 2010, degli utenti altamente soddisfatti. Diversamente dalle valutazioni sui singoli servizi *core*, la deviazione standard ha valori piuttosto contenuti.

Tab 10. Giudizio complessivo (*overall*), confronto 2008-2015. I valori: Media, Mediana, 80° perc, sono basati su scala 1-7

	MEDIA	MEDIANA	80%Perc.	Dev. Std.	% di cui Gravemente insod. (1)	% Insod. (1-2-3)	% Neutro (4)	% Soddisf. (5-6-7)	% di cui Altamente soddisf. (7)
2008	5,5	6,0	6,0	1,2	1,4	4,9	11,3	83,7	17,0
2009	5,7	6,0	7,0	0,9	0,0	0,0	9,1	90,9	22,7
2010	5,4	6,0	6,0	1,0	0,0	4,2	12,5	83,3	10,4
2011	5,5	6,0	6,0	1,2	2,3	6,1	9,9	84,0	15,5
2012	5,4	6,0	6,0	1,2	1,5	6,4	14,8	78,8	17,2
2013	5,5	6,0	6,0	1,1	1,0	4,5	11,9	83,7	14,4
2014	5,4	6,0	6,0	1,3	2,6	6,7	10,4	81,4	14,9
2015	5,4	6,0	6,0	1,2	1,9	7,5	11,9	80,6	13,1

*i dati 2008, 2011 e 2014 fanno riferimento a ricerche di tipo triennale

Risultati aggregati per Aree interprovinciali

Dopo l'analisi dell'aggregato regionale, nelle tabelle che seguono (tabb. 11 – 15bis) la distribuzione dei risultati viene presentata per comparazione tra tre aree sub-regionali - interprovinciali. Rispetto all'analisi relativa alla precedente indagine annuale, anno 2013, la numerosità assoluta dei rispondenti è diminuita, questo porta, in opposizione, all'aumento dell'errore associato ai risultati, per tale motivo presentati senza cifre decimali.

Ogni tabella è relativa ad un servizio oggetto dell'indagine. Le tabelle "bis" aggregano i risultati nella categorie "peggioramento", "neutro" e "miglioramento" comprendenti i seguenti gruppi di valutazioni assegnate:

- peggioramento: valori della scala likert pari a -3, -2, -1
- neutro: valore della scala likert pari a 0
- miglioramento: valori della scala likert pari a 3, 2, 1

Si tratta di un'elaborazione sperimentale non codificata nel SGQ di Arpa, resa possibile dall'incremento dei rispondenti avvenuto negli ultimi anni, per la quale ci si limita quindi alla sola rappresentazione della distribuzione delle risposte suddivise per singola tipologia di servizio/prodotto erogato. Visto l'interesse mostrato per tale livello di dettaglio all'interno di Arpa si era pensato di codificare questa elaborazione nel SGQ di Arpa già con questa ricerca, ma il calo dei rispondenti e la citata futura (2016) riorganizzazione dell'Agenzia ha portato alla scelta di avvio di un percorso di revisione completa della metodologia della ricerca, non limitandosi all'introduzione di una nuova tipologia di elaborazione, da progettare nell'anno prossimo.

Ciò che appare subito evidente e che giustifica l'interesse verso tale approfondimento territoriale, è la disomogeneità percepita del miglioramento/peggioramento della qualità dei servizi erogati in funzione dell'area di riferimento.

Analizzando i singoli servizi è possibile formulare le seguenti osservazioni:

- **Espressione di Pareri tecnici** – tutte le Aree mostrano elevati livelli di miglioramento distribuiti in modo sostanzialmente uniforme. Interessante l'Area est che mostra una distribuzione plurimodale con valori accentuati agli estremi. Quasi sovrapponibili i giudizi delle Area centro ed Ovest. Il quadro che emerge è quello di un'Agenzia che eroga i propri servizi secondo standard di qualità percepita uniforme.

Tab.11 - Espressione di Pareri tecnici	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Valori scala Likert	%perc	%perc	%perc
-3	4%	5%	17%
-2	2%	1%	2%
-1	0%	0%	0%
0	37%	34%	27%
1	11%	12%	6%
2	33%	27%	21%
3	13%	21%	27%

Tab. 11bis - Espressione di Pareri tecnici	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Peggioramento (val. -3, -2, -1)	6%	6%	19%
Neutro (val. 0)	37%	34%	27%
Miglioramento (val. 1, 2, 3)	57%	60%	54%

- **Monitoraggio matrici ambientali (esclusa la Rete di monitoraggio della qualità dell'aria)** – Anche per questo set di domande le Aree Centro ed Ovest mostrano simili distribuzioni delle risposte sempre con l'inversione dei giudizi assegnati al valore +2 e +3. L'Area Est ha un forte picco nell'area del peggioramento così come nel miglioramento elevato, relativamente contenuta la numerosità delle risposte dell'area di stabilità/neutralità.

Tab.12 - Monitoraggio matrici ambientali	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Valori scala Likert	%perc	%perc	%perc
-3	6%	6%	8%
-2	0%	2%	10%
-1	4%	2%	0%
0	31%	27%	15%
1	20%	25%	15%
2	29%	18%	26%
3	10%	20%	26%

Tab. 12 bis - Monitoraggio matrici ambientali	Area centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Peggioramento (val. -3, -2, -1)	10%	10%	18%
Neutro (val. 0)	31%	27%	15%
Miglioramento (val. 1, 2, 3)	59%	63%	67%

- **Monitoraggio della qualità dell'aria** – i giudizi, anche a causa del ridotto numero di risposte che sbilanciano i risultati, si discostano anche significativamente da quelle relativi ai monitoraggi in generale (domanda precedente), con l'Area Est che vede tutte le risposte posizionate nel campo del miglioramento. I rispondenti per l'Area Ovest indirizzano le risposte prevalentemente verso un giudizio di stabilità mentre quelli dell'Area Centro sono leggermente più distribuite nella zona del miglioramento. Complessivamente quasi nessuna risposta indica una situazione di peggioramento.

Tab.13 -
Monitoraggio qualità aria

	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Valori scala Likert	%perc	%perc	%perc
-3	5%	3%	0%
-2	0,0%	0%	0%
-1	0,0%	0%	0%
0	35%	44%	0%
1	20%	13%	50%
2	17%	25%	22%
3	23%	15%	28%

Tab. 13 bis -
Monitoraggio qualità aria

	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Peggioramento (val. -3, -2, -1)	5%	2%	0%
Neutro (val. 0)	35%	44%	0%
Miglioramento (val. 1, 2, 3)	60%	54%	100%

- **Servizi di laboratorio** – Tutte le Aree riportano valori di miglioramento anche accentuati tant'è che in forma aggregata il servizio di laboratorio è quello che complessivamente ottiene le valutazioni migliori. La distribuzione bimodale per questo servizio è evidente nei giudizi assegnati all'Area Centro dove il grave peggioramento bilancia esattamente il forte miglioramento. L'Area Ovest mostra giudizi distribuiti in modo uniforme tra la stabilità ed il campo del miglioramento coi differenti gradienti, diversamente dall'Area Est dove i giudizi sono prevalentemente di stabilità o deciso miglioramento.

Tab.14 - Servizi di laboratorio	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Valori scala Likert	%perc	%perc	%perc
-3	11%	4%	0%
-2	0%	0%	0%
-1	0%	0%	0%
0	18%	36%	30%
1	19%	19%	3%
2	41%	25%	30%
3	11%	16%	37%

Tab. 14 bis - Servizi di laboratorio	Area centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Peggioramento (val. -3, -2, -1)	11%	4%	0%
Neutro (val. 0)	18%	36%	30%
Miglioramento (val. 1, 2, 3)	71%	60%	70%

- **Segnalazione di Inconvenienti Ambientali/Esposti** – Il servizio tocca aspetti profondi della relazione tra Arpa ed il cittadino. Le risposte evidenziano questa tensione con i gravemente insoddisfatti che raggiungono il 30% nell'Area Ovest e si attestano attorno il 20% nelle altre due Aree in opposizione ai soddisfatti e molto soddisfatti che complessivamente coprono un altro 50% delle risposte. Su questo tema, le motivazioni sottese richiedono approfondimenti per cogliere meglio le spiegazioni delle risposte fornite.

Tab.15 - SIA/Esposti	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Valori scala Likert	%perc	%perc	%perc
-3	20%	30%	19%
-2	0%	0%	0%
-1	7%	0%	11%
0	13%	14%	15%
1	13%	8%	4%
2	33%	18%	29%
3	14%	30%	22%

Tab. 15 bis – SIA/Esposti	Area Centro	Area Ovest	Area Est
	BO, FE, MO	PC, PR, RE	RA, FC, RN
Peggioramento (val. -3, -2, -1)	27%	30%	29%
Neutro (val. 0)	13%	14%	15%
Miglioramento (val. 1, 2, 3)	60%	56%	56%

Esiti delle risposte alle domande “aperte”

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.

Dopo un lungo trend di aumento dei rispondenti e conseguentemente anche delle risposte alle domande aperte, quest'anno c'è stata un'inversione del segno infatti dopo avere raggiunto il tetto delle 105 risposte aperte nelle indagini “annuali” del 2012 e 2013 si è calati a 64 nella rilevazione 2015.

Se vogliamo leggere l'aspetto positivo che ci mostrano i dati, si può rilevare che le risposte negative si sono più che dimezzate mentre le positive si sono ridotte “solo” del 28%; probabile segno che le criticità, almeno le più gravi, sono state positivamente gestite con importanti sforzi organizzativi quali, ad esempio, quelli riferiti al contenimento dei tempi di risposta di erogazione dei servizi oggetto anche di valutazione delle performance dei dirigenti Arpa.

Nell'indagine sono state raccolte 64 risposte di cui 45 positive (66 nel 2013 e 81 nel 2012) e 19 negative (39 nel 2013 e 24 nel 2012) – distribuite secondo lo schema riportato nella seguente tabella (tab. 16). Tra le positività, centrale è il rapporto che si instaura tra il personale di Arpa e l'utente, sia per la gestione tecnica delle istanze, sia per l'attenzione che viene posta alla qualità della relazione. Si deve quindi rimarcare anche in questo report 2015 l'importanza che le risorse umane hanno all'interno di una organizzazione e come debbono essere sempre messe in condizione di svolgere al meglio il proprio lavoro. A tal proposito può essere interessante rimandare alla ricerca condotta nel 2014 sul “Benessere organizzativo” del personale Arpa, ricerca condotta in ottemperanza e secondo i dettami della normativa vigente (D.Lgs. 150/2009) e sulla base delle indicazioni metodologiche dell'Autorità Nazionale Anti-Corruzione (ANAC). Le informazioni sono raggiungibili al link: http://www.arpa.emr.it/dettaglio_generale.asp?id=2710&idlivello=1544

Per la prima volta le, poche, risposte negative si sono centrate sul rapporto di Arpa con Enti ed organizzazioni del territorio focalizzandosi sulla richiesta di massima terzietà dell'Agenzia. La riorganizzazione di Arpa che andrà ad accogliere personale e funzioni dei Settori ambiente delle Province, in particolare del processo autorizzatorio, andrà a dare maggiori responsabilità, ma probabilmente anche maggiore forza, ad Arpa che diviene, o meglio dovrebbe visto che come anticipato in premessa l'iter normativo è al momento ancora in corso, Ente gestore dell'intero processo che va dalla richiesta del cittadino al rilascio dell'autorizzazione ambientale.

Positività: 45 risposte		Negatività: 19 risposte	
Cortesia e disponibilità del personale	29%	Rapporto con RER, altri enti ed organizz., Hera)	32%
Competenza tecnica del personale	29%	Tempi di risposta	26%
Assistenza nella definizione delle esigenze (incluso richieste evase e collaborazione tra enti)	16%	Assistenza nella definizione delle esigenze (incluso richieste non ascoltate o non evase e mancata collaborazione tra enti)	16%
Comunicazione tecnica	9%	Carenza di personale	16%
Qualità tecnica	7%	Comunicazione tecnica	5%
Tempi di risposta	7%	Cortesia e disponibilità del personale	5%
Altre risposte	4%		

Tab. 16 Risposte “aperte”

La conoscenza del Report Integrato di Sostenibilità 2013

Nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction sono stati posti quesiti sulla conoscenza del Report integrato di Sostenibilità di Arpa – Rev.0 - anno 2013, pubblicato nel mese di aprile 2015.

La prima domanda chiedeva: “Conosce il Report Integrato di sostenibilità di Arpa pubblicato sul sito (<http://www.arpa.emr.it>) nel mese di aprile 2015?”. A chi lo aveva letto si chiedeva anche una valutazione su tre aspetti: - conoscenza e miglioramento dell'efficienza ambientale ed energetica di Arpa, - conoscenza dell'effetto sull'ambiente delle attività di Arpa, - evidenza dell'integrazione tra Arpa, le istituzioni, il tessuto economico del territorio, l'opinione pubblica ed i media. A coloro che non avevano letto il report ne veniva invece chiesta la motivazione. I risultati sono stati correlati con la valutazione complessiva espressa sull'Agenzia e sulle sue attività di comunicazione.

Conosce il Report Integrato di sostenibilità di Arpa?		
	Risposte (n.)	Risposte (%)
NO	121	74%
SI	42	26%
Totale	163	100%

Il RIS Rev.0 2013 è stato pubblicato e reso accessibile con un banner nella home page del sito con link al documento (<http://www.arpa.emr.it/landing.asp?id=20>) sia nella versione

integrale sia sintetica, l'inserimento era stato accompagnato da una notizia pubblicata sempre in home page (<http://www.arpa.emr.it/index.asp?idlivello=1504>).

Dopo due mesi dalla pubblicazione circa un quarto dei componenti il "panel di monitoraggio" pari a 42 persone avevano letto il RIS Rev.0 2013. Di seguito i giudizi sul documento:

Consente di conoscere e migliorare l'efficienza ambientale ed energetica di Arpa? (42 risposte)	
Scala di giudizio (1 poco -7 molto)	Risposte (%)
1	5%
2	0%
3	7%
4	21%
5	36%
6	24%
7	7%

Permette di conoscere l'effetto sull'ambiente dell'attività di Arpa? (42 risposte)	
Scala di giudizio (1 poco -7 molto)	Risposte (%)
1	5%
2	0%
3	5%
4	7%
5	31%
6	43%
7	10%

Evidenzia l'integrazione tra Arpa, le istituzioni, il tessuto economico del territorio, l'opinione pubblica ed i media? (42 risposte)	
Scala di giudizio (1 poco -7 molto)	Risposte (%)
1	2%
2	0%
3	10%
4	14%
5	29%
6	36%
7	10%

In generale appare che il RIS Rev.0 2013 così come strutturato da Arpa, assolve ai compiti di informare anche un pubblico indifferenziato dell'impatto sull'ambiente e del rapporto con gli altri soggetti istituzionali dell'attività di Arpa.

I 121 rispondenti (74%) che hanno dichiarato di non avere letto il report spiegano questa loro dichiarazione con la mancata conoscenza della pubblicazione. Se tale affermazione sospende il giudizio sulla qualità del prodotto ovviamente porta a rilevare la necessità di maggiori sforzi per quanto riguarda una comunicazione mirata e più ampia verso i differenti utenti e pubblici interessati.

Per quale motivo non ha letto il Report Integrato di Sostenibilità di Arpa? (121 risposte aggregate)	
Motivazioni	Risposte (%)
Non sapevo fosse stato pubblicato	88%
Non mi interessa la tematica	6%
altro	6%

Interessante osservare, vedasi le due tabelle seguenti, come il giudizio espresso sia di "valutazione Complessiva di Arpa", sia di "valutazione della Comunicazione di Arpa" non si modifica in funzione del conoscere o meno il Report integrato di Sostenibilità. Il RIS Rev.0 2013 sembra quindi risultare un buono strumento informativo, ma non percepito come un prodotto "core" dell'Agenzia sulla base del quale giudicarne l'operato (o perlomeno proporne degli apprezzabili distinguo).

	Conosce il Report Integrato di sostenibilità di Arpa?	
Valutazione complessiva di Arpa	SI	NO
Scala di giudizio (1 poco -7 molto)	Risposte (%)	Risposte (%)
1	2%	2%
2	2%	1%
3	0%	6%
4	5%	14%
5	29%	21%
6	46%	44%
7	15%	13%

	Conosce il Report Integrato di sostenibilità di Arpa?	
Valutazione della Comunicazione di Arpa	SI	NO
Scala di giudizio (1 poco -7 molto)	Risposte (%)	Risposte (%)
1	2%	3%
2	5%	2%
3	0%	7%
4	10%	13%
5	21%	16%
6	43%	47%
7	19%	13%

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Nell'indagine 2015 si rileva l'elevata partecipazione del "panel di monitoraggio" in termini percentuali a fronte di una riduzione del valore assoluto a causa della minore disponibilità a partecipare espressa nella rilevazione triennale.

I trend di miglioramento relativi ai singoli servizi *core* analizzati sono tutti in flessione, mentre il *giudizio overall* è complessivamente stabile seppur con un peggioramento della distribuzione tra i livelli di soddisfazione.

L'indagine dà origine a risultati interlocutori. Infatti le valutazioni sono positive con valori mediamente superiori a 0 (zero) quindi di miglioramento, ma rispetto alle precedenti indagini tale valore è in flessione e la variabilità aumenta.

Le risposte aperte, di numero limitato, indicano come prevalenti le criticità non direttamente collegabili all'erogazione del servizio ed alcuni problemi particolarmente acuti in passato, tempi di risposta, paiono meno critici ed indicati anche tra le positività.

L'aumento della numerosità ha reso possibile, seppure ancora sperimentalmente e limitatamente alla sola distribuzione delle risposte, la rappresentazione dei risultati a scala sub-regionale in particolare per aggregato di provincie (area ovest, area centro ed area est). Interessante osservare come non esiste un'area geografica di eccellenza su tutti i servizi, ma ogni realtà mostra aspetti di maggiore qualità specifica che potrebbero quindi dare origine ad azioni di benchmarking diffuso.



Direzione generale
Via Po, 5 40139 Bologna
Tel 051 6223811 Fax 051 543255

www.arpa.emr.it