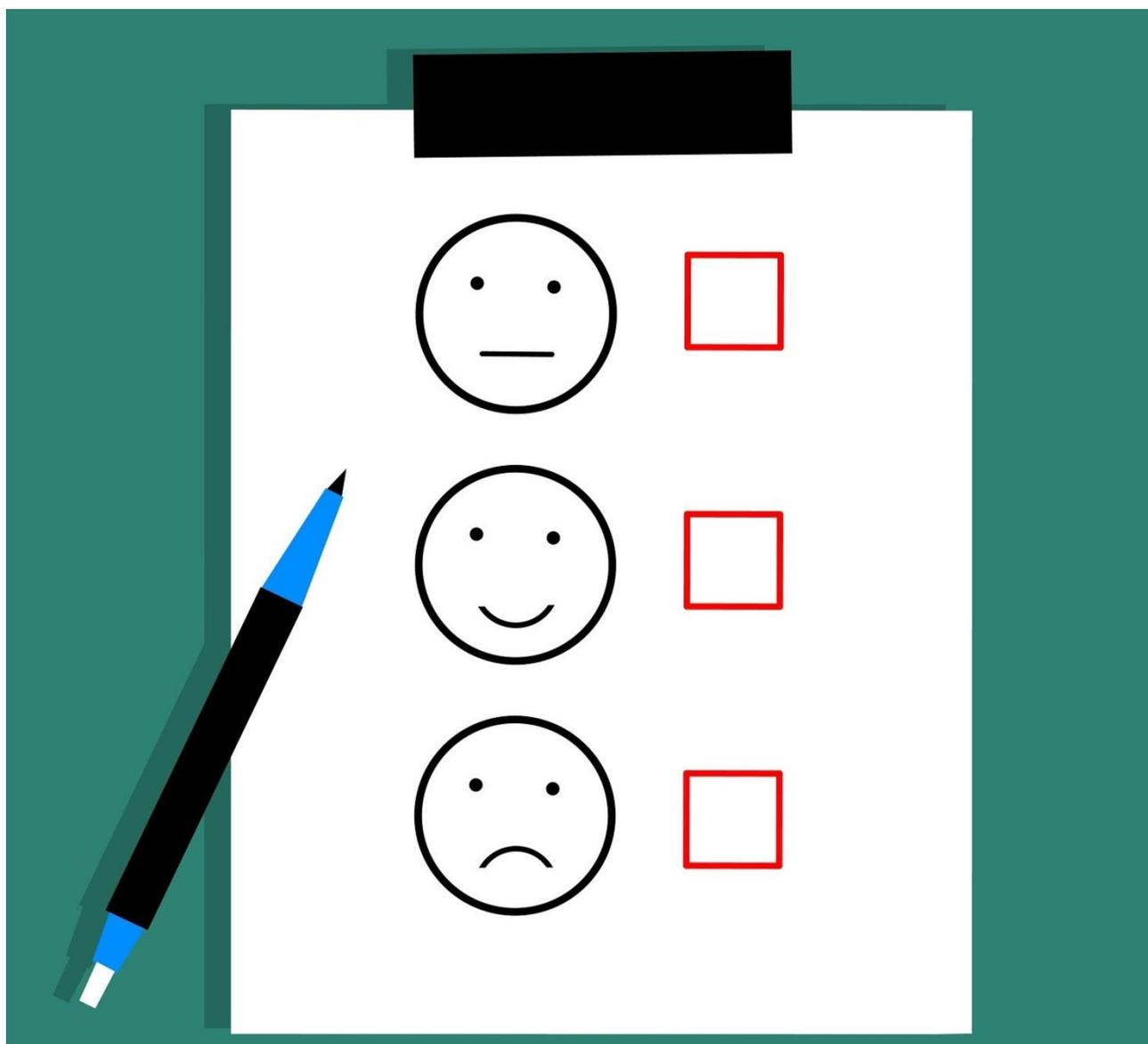


# INDAGINE su ATTESE e SODDISFAZIONE CLIENTI ARPA Valle d'Aosta

Riferimento: Anno 2021



A graphic of a survey form on a clipboard. The clipboard has a black tab at the top. The form contains three rows of smiley faces and checkboxes. The first row has a neutral face and a red checkbox. The second row has a happy face and a red checkbox. The third row has a sad face and a red checkbox. A blue and black pen is positioned diagonally on the left side of the clipboard.

## INDICE:

- ⇒ Introduzione
- ⇒ Metodologia della ricerca
  - Campione
  - Formulazione del questionario
- ⇒ Risultati della ricerca
- ⇒ Considerazioni conclusive
- ⇒ Allegati

## Introduzione

“L'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Valle d'Aosta - ARPA - considera essenziale il monitoraggio della valutazione dei servizi da essa svolti e forniti, in relazione alle aspettative e alle esigenze di tutti coloro con i quali entra in rapporto.”

L'incipit qui sopra riportato, che compare anche nella pagina iniziale del questionario, in sinergia con la mission che ARPA Valle d'Aosta si è data **“alimentare la ricerca ambientale per garantire equilibrio tra natura e uomo”** costituiscono la dichiarazione d'intenti con cui ARPA approccia le proprie attività.

ARPA opera assiduamente e con autorevolezza nell'ambito della ricerca ambientale ed è il punto di riferimento regionale e, in taluni ambiti, anche nazionale su tale fronte. È quindi anche in tale funzione che ARPA ha voluto porre nel questionario di soddisfazione, non solo l'accento su quanto i propri servizi, intesi come attività tecniche e di informazione ambientale, soddisfacessero le aspettative di chi ad essa si rivolgeva, ma di riuscire a capire anche quale fosse la loro percezione di ARPA in tale veste e quale fosse il grado di interesse a collaborare con ARPA in eventuali progetti di "citizen science".

In linea generale quindi l'attività di customer satisfaction, oltre ad essere un requisito della norma tecnica UNI EN ISO 9001:2015 (punto 9.12), è anche richiamata nel Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni." (articolo 8 comma 1 lettere "c" e "e" nonché all'articolo 19bis), quale

strumento a disposizione dei cittadini, e degli utenti finali in genere, per valutare l'Agazia ed esercitare il diritto di partecipazione e collaborazione.

## Metodologia della ricerca

### Campione

Si è innanzi tutto individuato il campione a cui sottoporre l'indagine. Esso è stato identificato con tutti gli utenti che avevano avuto nel 2021 contatti con ARPA o che con ARPA avevano comunque interagito, sia come clienti (privati, aziende) che come committenti o interlocutori di ARPA (attività rilascio di pareri o autorizzazioni) non necessariamente legati quindi all'attività analitica. Non sono stati inclusi nel campione le Forze dell'Ordine o altre istituzioni ad esse collegate (es. Procura della Repubblica, Tribunale, Casa Circondariale). Sono invece stati coinvolti l'AUSL nelle figure dei dipartimenti di: "Igiene degli alimenti e della nutrizione" "Igiene e Sanità Pubblica" e "Prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro" e il Corpo Forestale Valdostano, sia a livello di Comando Centrale, che delle stazioni presenti sul territorio con cui l'Agazia ha direttamente collaborato.

### Formulazione del questionario

Una volta individuati i soggetti che sarebbero stati coinvolti nel monitoraggio, si è passati alla formulazione del questionario. Esso è un'evoluzione dei precedenti, la cui predisposizione è stata curata dallo scrivente con la collaborazione del Direttore generale, del Direttore tecnico e della Segreteria della Direzione tecnica.

La redazione aveva, come primo obiettivo, quello di non scoraggiare l'utente nella compilazione ponendo troppi quesiti. Si è scelto quindi di limitarsi a 2 domande per tipologia di ambito valutato (servizi e informazioni ambientali) con la possibilità, in caso di risposte negative di indicare il motivo dell'insoddisfazione. A chiusura del questionario si è chiesto ai partecipanti di esprimere il proprio giudizio: sul contributo di ARPA in materia ambientale, a quanto fosse conosciuto il ruolo dell'Agazia ed infine quale fosse l'interesse a partecipare in prima persona ad eventuali progetti di ricerca ambientale (citizen science).

Le domande relative alla valutazione dei servizi e dell'informazione ambientale avevano la modalità di risposta a "semaforo" modulate come:

- insoddisfacente;
- poco soddisfacente;
- soddisfacente;

o, nel caso della facilità di reperimento delle informazioni sul sito web, declinate come:

- non ho trovato le informazioni che cercavo;
- per nulla facile o intuitivo;
- facile ed intuitivo;

come detto in caso di risposta negativa vi era la possibilità di compilare un campo esprimendo il motivo dell'insoddisfazione.

Per le 3 domande relative all'Agenzia, si è invece scelto di modularle in una scala da 1 a 7 dove 1 corrispondeva al giudizio più negativo e 7 al giudizio più entusiastico, con il valore 4 che esprimeva il giudizio neutro.

Sono stati infine previsti due campi note, il primo dedicato alla possibilità di suggerire eventuali temi ambientali o da sviluppare o da approfondire, il secondo per fornire dei commenti o dei suggerimenti.

Vi è inoltre ad inizio questionario un campo (obbligatorio) di anagrafica generale (studente, privato cittadino, libero professionista, azienda, ecc.) al fine di individuare la tipologia di soggetto che ha risposto al questionario.

Completate queste prime due fasi si è quindi provveduto, ai primi di luglio, ad invitare formalmente a partecipare all'indagine di CS i soggetti individuati. Sono state quindi inviate un totale di 77 mail così ripartite: 45 dirette Pubbliche Amministrazioni e Enti, 32 tra aziende e clienti non titolari di partita IVA.

## **Risultati della ricerca**

I risultati di seguito riportati fanno quindi riferimento all'arco temporale che va dal 08/07/2022 (data effettiva di pubblicazione del questionario sul sito web) al 11/10/2022.

### **Tipologia dei soggetti che hanno risposto**

Sono pervenute 19 risposte in totale, di queste: 17 sono riconducibili, in funzione dell'anagrafica dichiarata, alle 77 mail inviate, con quindi una percentuale di risposte che si attesta al 22,1%. Tale dato è in linea con quanto atteso, con un leggero miglioramento rispetto al precedente sondaggio web del 2018 che si attestò al 16,7%. Considerando anche i due soggetti, anche se non direttamente riconducibili alle mail inviate, la percentuale sale al 24,7%. Tra i soggetti che hanno risposto:

- il 37% si identifica come Pubblica Amministrazione;
- il 37% come privato cittadino;
- il 16% come azienda;
- il 10% restante equamente suddiviso tra le voci studente e altro.

## Valutazione del servizio

Due domande riguardavano specificatamente i servizi di ARPA.

La prima, riferita al servizio di analisi, chiedeva di valutare "se si è rivolto ad ARPA per usufruire dei servizi di analisi a disposizione, ritiene che l'esperienza sia stata...".

La seconda era rivolta a valutare "la chiarezza, il rispetto della tempistica concordata e l'eshaustività delle informazioni prodotte/fornite da ARPA VdA (rapporti di prova, pareri, relazioni tecniche o altra documentazione) rispetto alla richiesta del soggetto".

A queste domande hanno risposto rispettivamente il:

- 84,2% (per tutti la valutazione assegnata è "soddisfacente") rispetto a "Servizi di analisi";
- 78,9% (per tutti la valutazione assegnata è "soddisfacente") rispetto a "Documentazione".

Quasi tutti i soggetti hanno fornito una valutazione ad eccezione di una "Pubblica Amministrazione" e due "Privati cittadini" che non hanno risposto ad entrambe le domande, mentre un "Privato cittadino" non ha risposto alla valutazione rispetto alla documentazione.

## Informazioni ambientali e/o contenuti del sito web

Due domande erano volte a valutare le informazioni presenti sul sito web di ARPA Valle d'Aosta.

La prima relativa a "facilità nel reperire le informazioni sul sito di ARPA VdA", la seconda a "chiarezza e completezza dei contenuti informativi nel sito di ARPA VdA".

Hanno risposto rispettivamente il:

- 94,7% alla prima domanda (un solo soggetto, un'azienda, ha risposto "Non ho trovato le informazioni che cercavo" e nella sezione dove avrebbe dovuto indicare quali informazioni stava cercando a dato un risposta improntata alla fiducia cioè "Penso che migliorerà"), per tutti gli altri soggetti la risposta è stata positiva ovvero "Facile ed intuitivo";
- 89,5% alla seconda (due soggetti, la stessa azienda di cui sopra e una Pubblica Amministrazione, hanno risposto "poco soddisfacente" ma senza ulteriori indicazioni) per tutti gli altri soggetti la valutazione è "soddisfacente".

## ARPA e il suo ruolo Istituzionale

Al termine si chiedeva ai soggetti di esprimere il proprio giudizio in relazione a:

- "A suo giudizio quanto è importante il contributo di ARPA VdA in materia ambientale (monitoraggi, controlli, informazione, divulgazione...)".  
La domanda richiedeva obbligatoriamente di esprimere un giudizio modulato da 1 a 7, dove 1 equivaleva a "Di nessuna importanza" e 7 a "Fondamentale". Tutti i giudizi si sono situati nella fascia tra 5 e 7. Per la maggioranza (57,9%) il contributo di ARPA è "Fondamentale", per il 26,3% "Molto importante e per il 15,8% "Importante".
- "A suo giudizio quanto è conosciuto il ruolo di ARPA VdA in materia ambientale".  
Anche questa domanda richiedeva obbligatoriamente di esprimere un giudizio modulato da 1 a 7, dove 1 equivaleva a "Completamente sconosciuto" e 7 a "È un punto di riferimento imprescindibile".  
In questo caso le risposte sono molto più variegate, si passa da un "Completamente sconosciuto" (5,3%) e un "Poco conosciuto" (5,3%) per arrivare a 3 risposte "Abbastanza conosciuto" (risposta di valore 4 quindi neutro) per un valore del 15,8%, si sale quindi alla fascia di giudizi positivi compresi tra i valori 5 e 7 con rispettivamente: un 31,6% ("Conosciuto"), un 15,8% ("Molto conosciuto") e per finire con un 26,3% ("È un punto di riferimento imprescindibile").

Infine si chiedeva ai soggetti che rispondevano al questionario di dare una valutazione in merito alla propria disponibilità ad essere coinvolti in progetti di "citizen science", in questo caso la risposta non era obbligatoria, comunque il 100% di chi ha risposto al questionario ha dato il proprio contributo.

La domanda era così formulata: "ARPA promuove periodicamente campagne di citizen science (ad esempio negli scorsi anni sono state condotte le campagne "Che aria respiri" e "Snow Water Equivalent"), se le venisse proposto di parteciparvi, Lei...:"

Anche questa domanda richiedeva di esprimere un giudizio modulato da 1 a 7, dove 1 equivaleva a "Non sarei interessato" e 7 a "Accetterei entusiasta".  
In questo caso solo un soggetto dichiara apertamente la sua non volontà a partecipare, 5 rispondono "Sarei abbastanza interessato" (risposta di valore 4 cioè neutra) i rimanenti 13 soggetti si dividono tra: "Sarei interessato" (3 soggetti pari al 15,8%), "Sarei molto interessato" (4 soggetti pari al 21,1%) e "Accetterei entusiasta" (6 soggetti pari al 31,6%).

Il questionario terminava chiedendo ai soggetti se avessero un tema ambientale che gli sarebbe piaciuto trovare sviluppato o maggiormente approfondito sul sito di ARPA VdA e infine di lasciare dei commenti o dei suggerimenti.

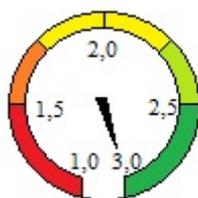
Nel primo caso solo pochi soggetti hanno dato un contributo di questi uno si è limitato ad un laconico "sì", un altro soggetto (probabilmente equivocando sull'ambito territoriale) ha risposto "Mi piacerebbe trovare sviluppati gli stessi temi anche per il Piemonte grazie", un altro esprimeva con un "Nessuno" (cioè

probabilmente non aveva temi da proporre, oppure che quanto attualmente disponibile fosse sufficiente). Gli ultimi quattro soggetti che hanno risposto hanno in un caso espresso approvazione "Tutto esauritivo" un altro soggetto chiedeva un "Maggior controllo nell'aria che respiriamo" gli ultimi due rimanenti proponevano rispettivamente: "IAQ, Geology and Glaciology" ed infine "Monitoraggio soil gas".

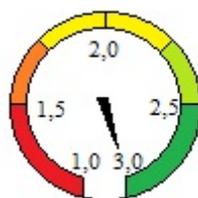
## Considerazioni conclusive

La prima considerazione riguarda la percentuale di riscontri ottenuti, il 22,1% è un ottimo riscontro con un significativo miglioramento rispetto all'attività di CS di ARPA Valle d'Aosta del 2018 (primo anno in cui il sondaggio si è svolto in maniera analoga) in cui la percentuale di risposte era stata del 16,7%. Confrontando il dato di ARPA VdA con realtà simili il risultato è ancora più importante, in quanto altre realtà hanno riscontrato tassi di risposta oscillanti tra il 13 e il 15 % (dati ARPA Emilia Romagna riferiti alle indagini di CS del 2016 - 2017 - 2020).

La seconda considerazione, supportata anche dall'assenza di reclami nei confronti dell'Agenzia, è che i servizi resi da ARPA sono ritenuti da tutti gli utenti soddisfacenti il valore medio di tutte le risposte date è 3 su una scala dove il massimo è 3

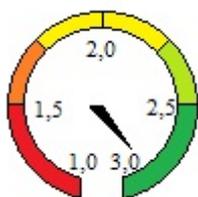


Servizi

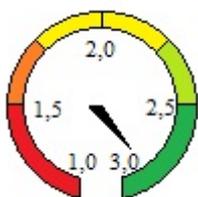


Documenti

Per quanto attiene le informazioni ambientali e in maniera più generale la consultazione del sito web di ARPA VdA, il riscontro è stato ampiamente positivo con un valore complessivo di 2,89 per quanto riguarda la facilità di reperire le informazioni e di 2,88 per chiarezza e completezza dei contenuti informativi, entrambi su una scala dove 3 è il miglior risultato possibile.



Facilità



Chiarezza e  
completezza

Per questo specifico punto si è rilevata comunque una criticità minore nella formulazione del quesito "Se ha risposto "Non ho trovato le informazioni che cercavo", ci aiuti a migliorare". Tale indicazione interpretata alla lettera non ha permesso di avere un riscontro da chi ha risposto (2 soggetti) "Per nulla facile o intuitivo".

Si propone quindi di riformulare il quesito come "Se non ha risposto "Facile ed intuitivo", ci aiuti a migliorare dicendo cosa vorrebbe cambiare o quali informazioni si aspettava di trovare".

Infine in relazione al set di quesiti relativi ad "ARPA e il suo ruolo istituzionale" le risultanze del sondaggio hanno evidenziato come tutti i soggetti indistintamente che siano una Pubblica Amministrazione o uno studente ritengano il contributo di ARPA fondamentale o comunque importante o molto importante, consegnando di fatto all'Agenzia il ruolo di capofila in materia di ricerca, studi e valutazioni ambientali.

Tale plebiscito è però ridimensionato in relazione al quesito "a quanto è conosciuto il ruolo di ARPA VdA in materia ambientale" dove un po' più del 10 % ritiene che il ruolo di ARPA sia poco o completamente sconosciuto e un 15 % ritiene che sia abbastanza conosciuto, malgrado gli stessi intervistati abbiano risposto in maniera positiva o più che positiva in relazione al contributo.

In realtà quello che potrebbe sembrare un'incongruenza è solamente l'evidenza che, al di fuori degli addetti ai lavori, il ruolo di ARPA non sia ancora così ben definito e chiaro. Infatti si chiedeva agli intervistati un loro giudizio e la loro percezione sembra essere che, quando parli con chi non è in qualche maniera "coinvolto" nelle attività di ARPA, faccia fatica a collocarla e a definire il ruolo che ricopre in materia ambientale.

Probabilmente tale ambiguità deriva anche dal fatto che ARPA non è l'organo giudiziario preposto alla sorveglianza ambientale (ruolo ricoperto dal Corpo Forestale Valdostano). Accade quindi che la gente si rivolga o guardi ad ARPA in occasione di problemi di natura ambientale e si ritrovi reindirizzata verso il Corpo Forestale Valdostano con ARPA come ruolo di spalla o, come definito nella Legge Regionale, "supporto tecnico-scientifico alle strutture regionali, agli enti locali e alle loro forme associative e all'Azienda USL per l'esercizio di funzioni in materia ambientale previste dalla normativa vigente".

È quindi estremamente necessario che ARPA dia maggior risalto alle sue attività di ricerca e di controllo in campo ambientale. Proprio in tale senso già nel PIAO (**P**iano **I**ntegrato di **A**ttività e **O**rganizzazione) 2022 – 2024 al punto 2.2.3."Gli obiettivi di Performance per l'anno 2022" un obiettivo assegnato riguardava anche "Iniziative di informazione e di divulgazione esterne all'Agenzia al fine di aumentare la conoscenza del ruolo di ARPA in campo ambientale,[...]".

Le risposte all'ultimo quesito posto, in relazione alla manifestazione di interesse ad essere coinvolti in progetti di ricerca, vede il 68,5 % degli intervistati che si dichiara disponibile a prendere parte attiva nei progetti di

citizen science che ARPA periodicamente promuove. A tal fine sarebbe interessante verificare la fattibilità di una loro promozione più "aggressiva" sia sui social media a cui ARPA è iscritta e sia sul sito web. Sarebbe anche interessante alla fine dei progetti inviare un questionario di Customer Satisfaction (strutturato ad hoc) direttamente ai partecipanti per verificare:

- a) se sono stati contattati o hanno contattato loro ARPA
- b) nel secondo caso come sono venuti a conoscenza del progetto;
- c) grado di interazione con gli organizzatori
- d) disponibilità di questi a fornire spiegazioni in merito agli obiettivi del progetto;
- e) al termine del progetto sono stati messi a conoscenza dei risultati e delle loro implicazioni

Quanto scritto sopra è ovviamente solo una serie di possibili domande da porre, a tal fine sarebbe importante che chi organizza si preoccupasse di raccogliere anche i feedback da parte dei soggetti partecipanti predisponendo un questionario da inviare ai diversi soggetti.

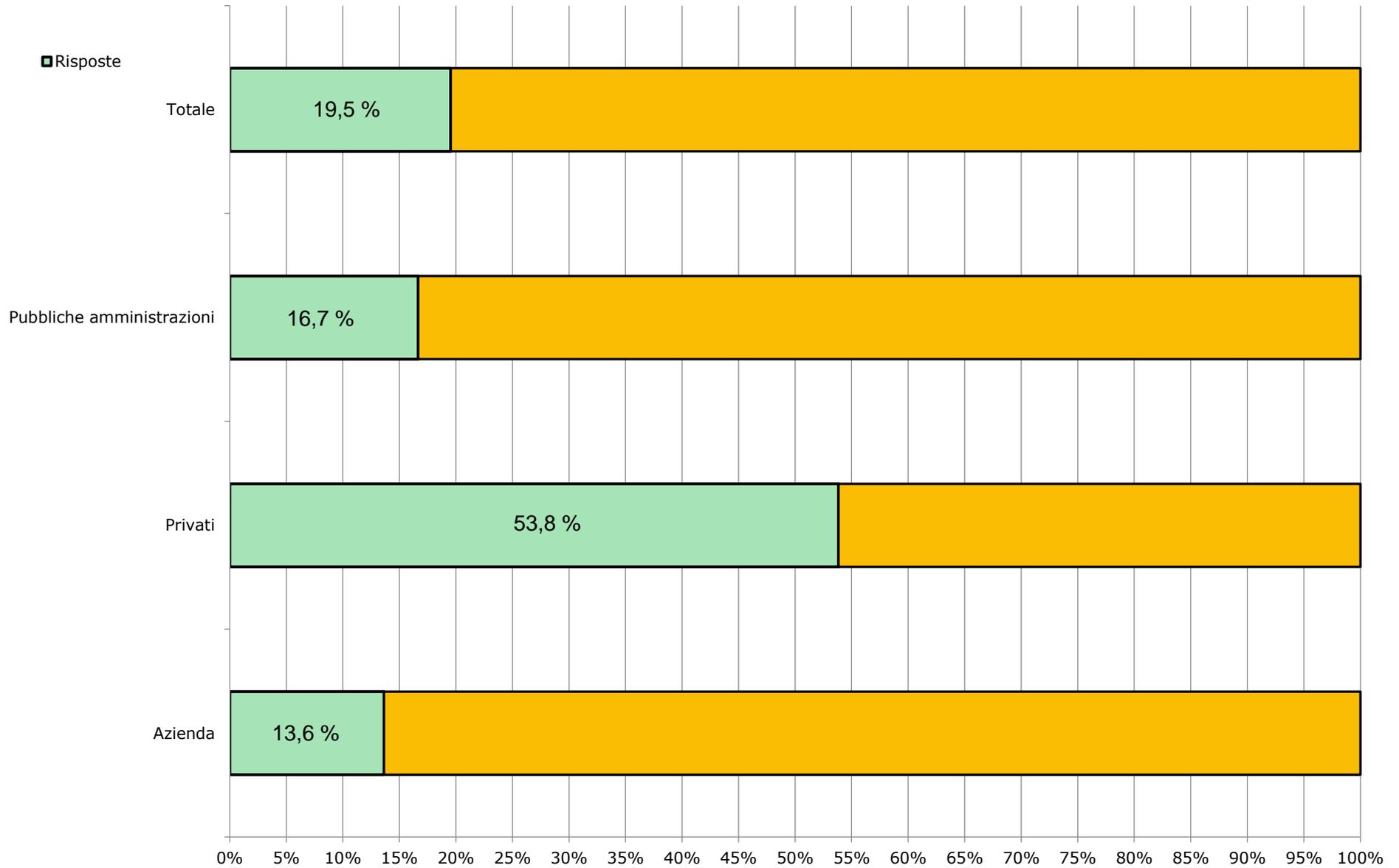
Per concludere una nota relativa a proposte di temi ambientali e suggerimenti da parte dei partecipanti, in questo caso il riscontro è stato minimo l'unico tema proposto riguarda i soil gas e, forzandone l'interpretazione, approfondimento sui temi relativi all'aria che respiriamo (IAQ) e la tematica Geologia e Glaciologia (risposta "IAQ, Geology and Glaciology").

Un unico suggerimento pervenuto ("Che ARPA si doti di personale con qualifiche di polizia giudiziaria come in altre regioni per agire autonomamente") e riguardava proprio questo ruolo ambiguo di ARPA in merito alla sua "non competenza" o "non autonomia" ad agire di fronte a problemi di carattere ambientale con risvolti giudiziari.

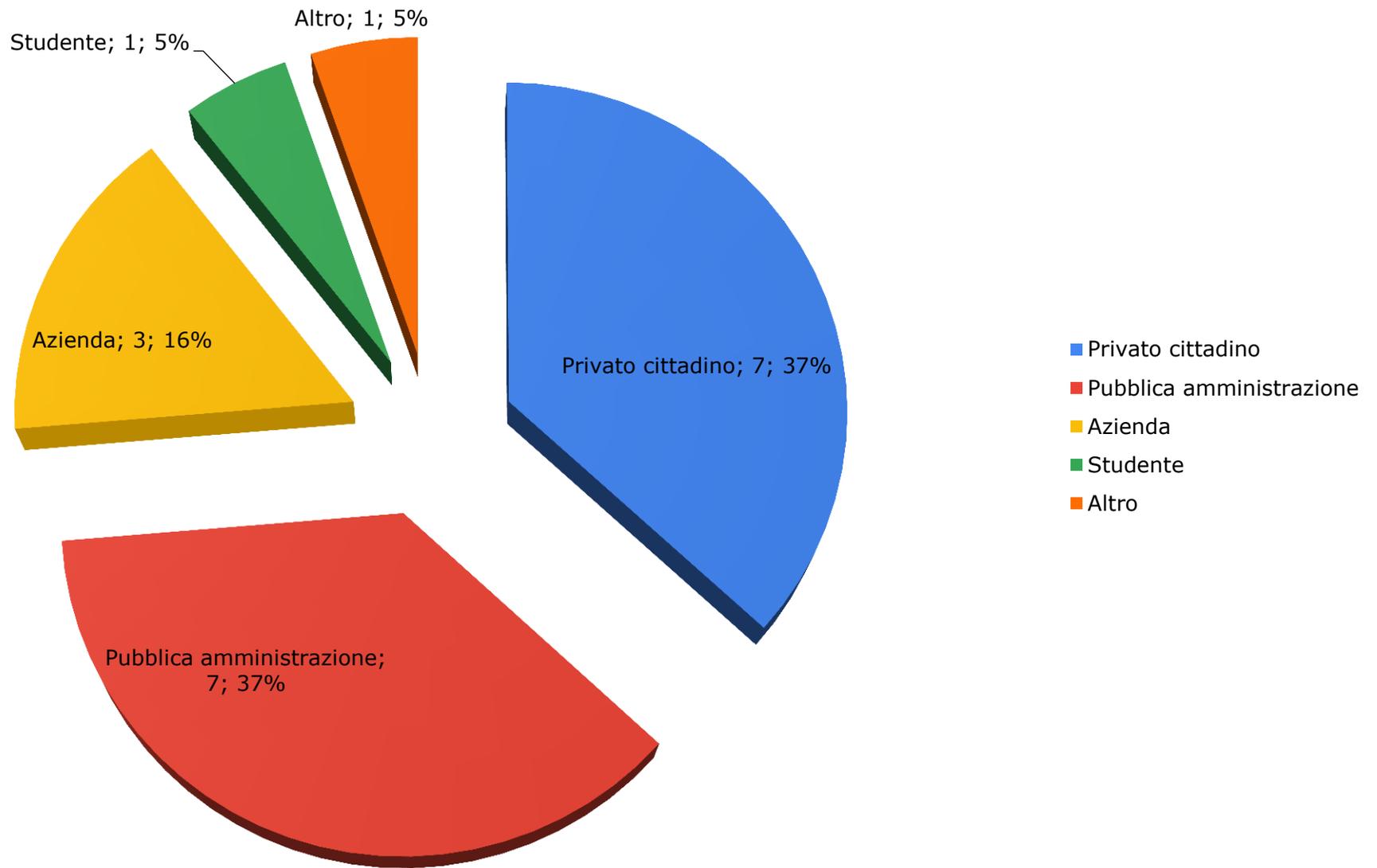
## **Allegati**

Nelle pagine successive i grafici derivati dall'analisi delle risposte pervenute.

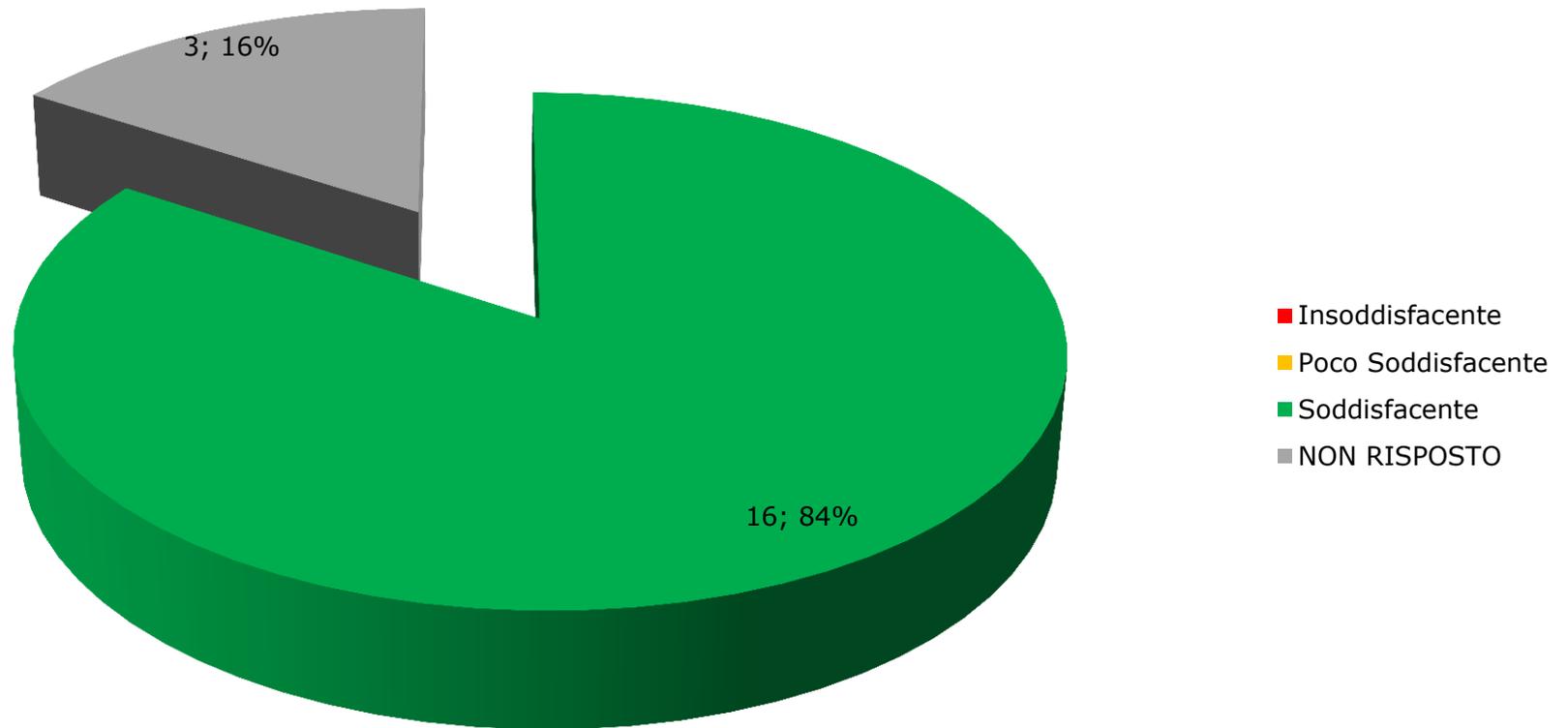
### Percentuale di risposte ottenute sul totale per gruppo di mail di partecipazione inviate



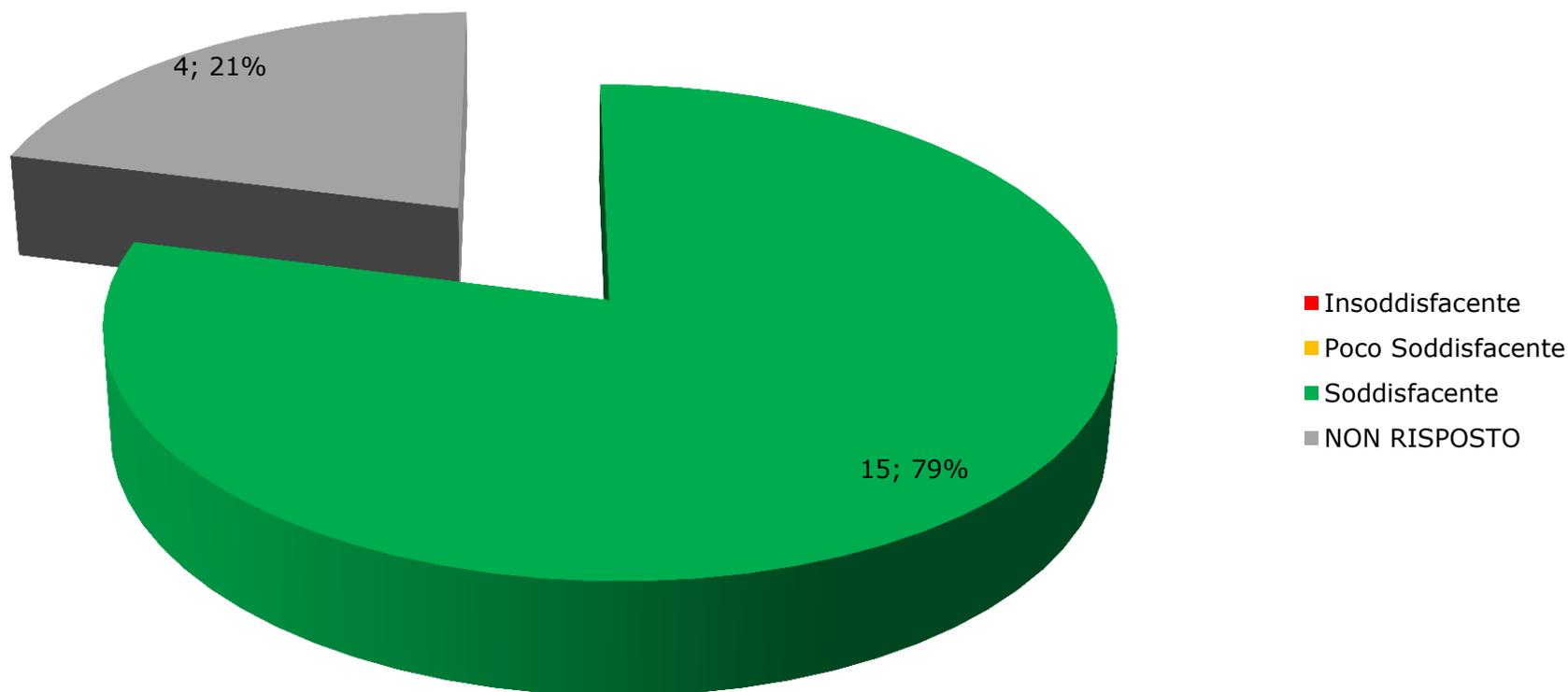
# Tipologia di utente



**Se si è rivolto ad ARPA per usufruire dei servizi di analisi a disposizione, ritiene che la sua esperienza sia stata:**

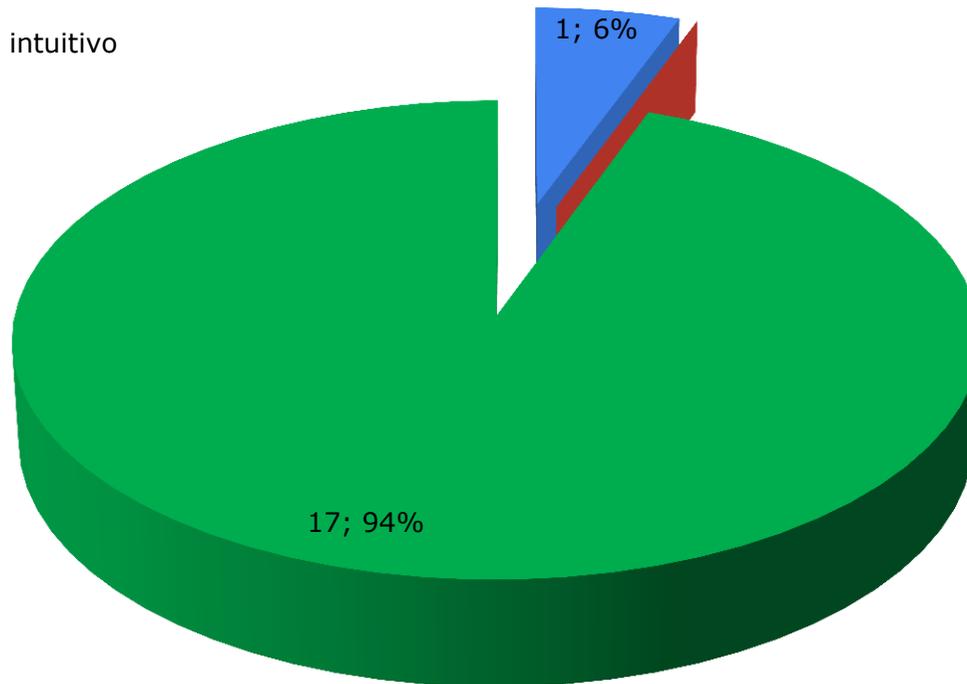


**Chiarezza, rispetto della tempistica concordata ed esaustività delle informazioni prodotte/fornite da ARPA VdA (rapporti di prova, pareri, relazioni tecniche o altra documentazione) rispetto alla sua richiesta:**



## Facilità nel reperire le informazioni sul sito di ARPA VdA

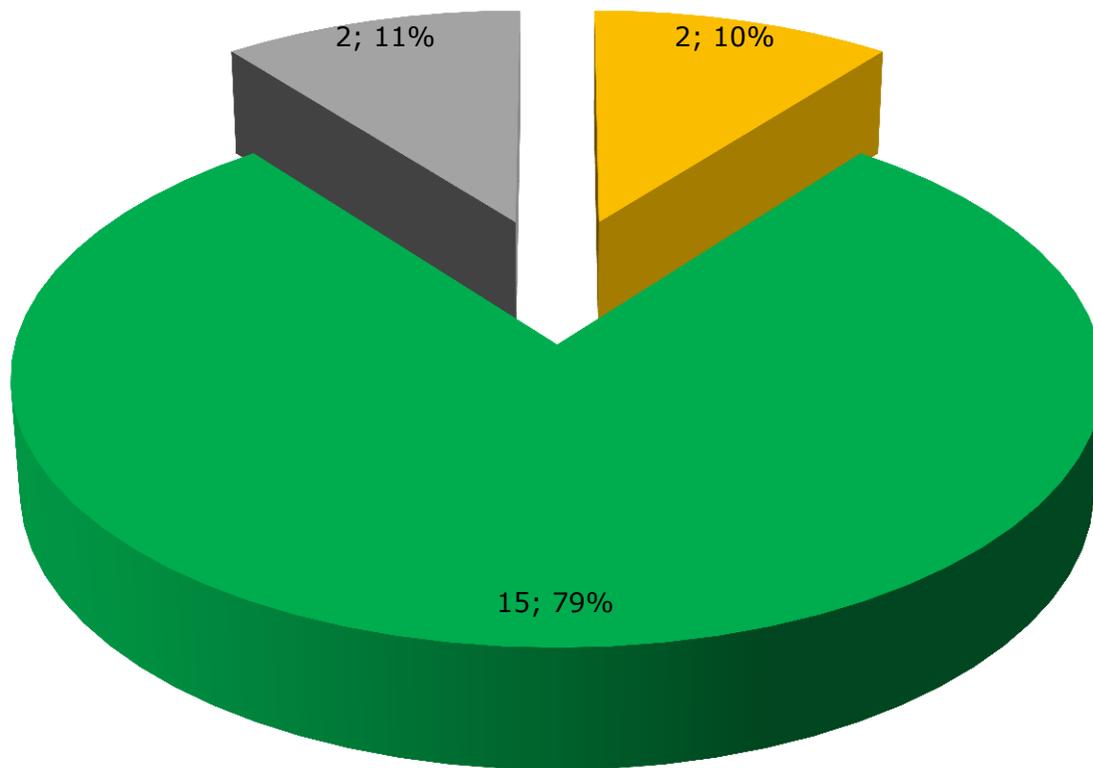
- Non ho trovato le informazioni che cercavo
- Per nulla facile o intuitivo
- Facile ed intuitivo



Se ha risposto "Non ho trovato le informazioni che cercavo", ci aiuti a migliorare dicendo cosa stava cercando

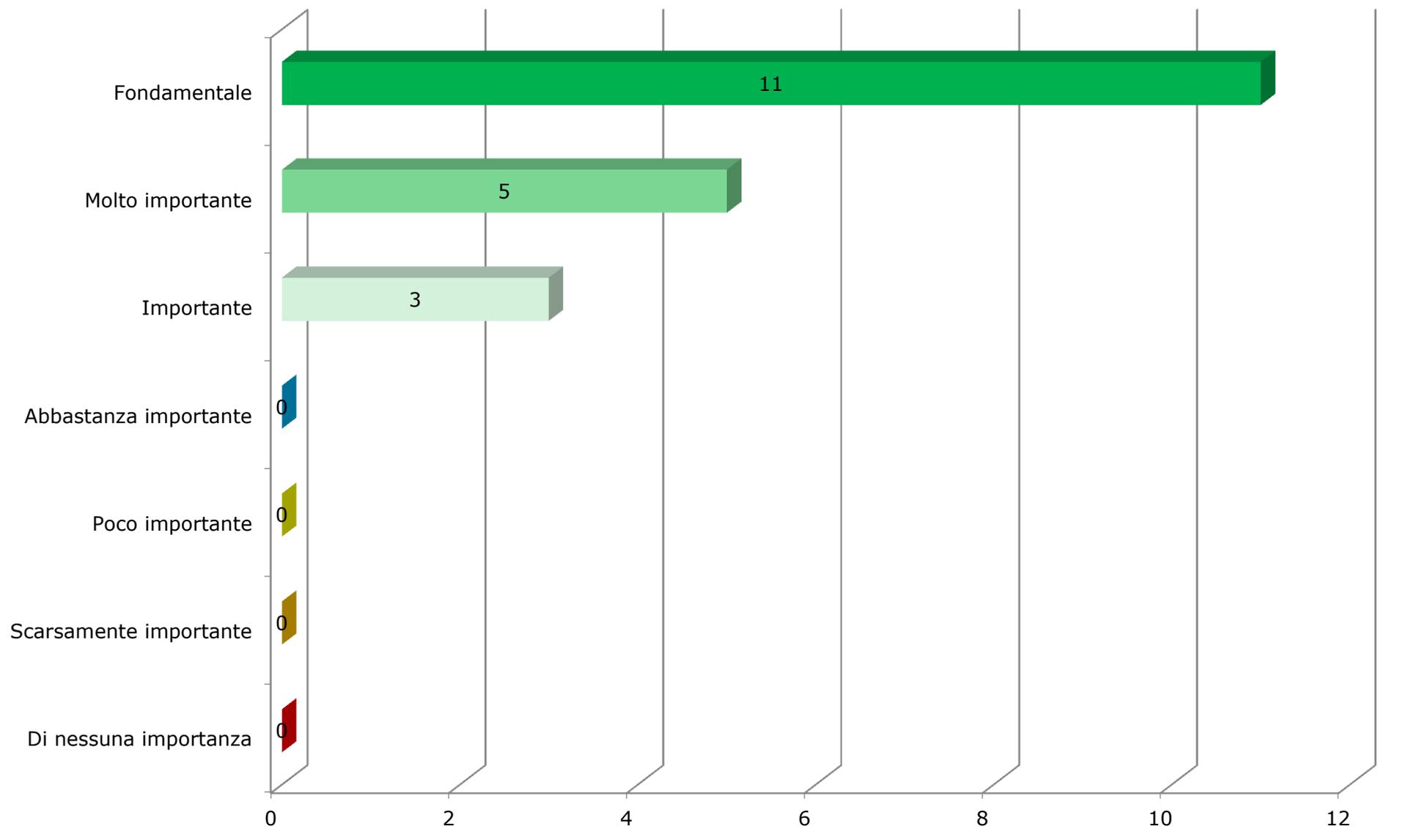
Risposte ottenute:  
- "Penso che migliorerà"

### Chiarezza e completezza dei contenuti informativi nel sito di ARPA VdA

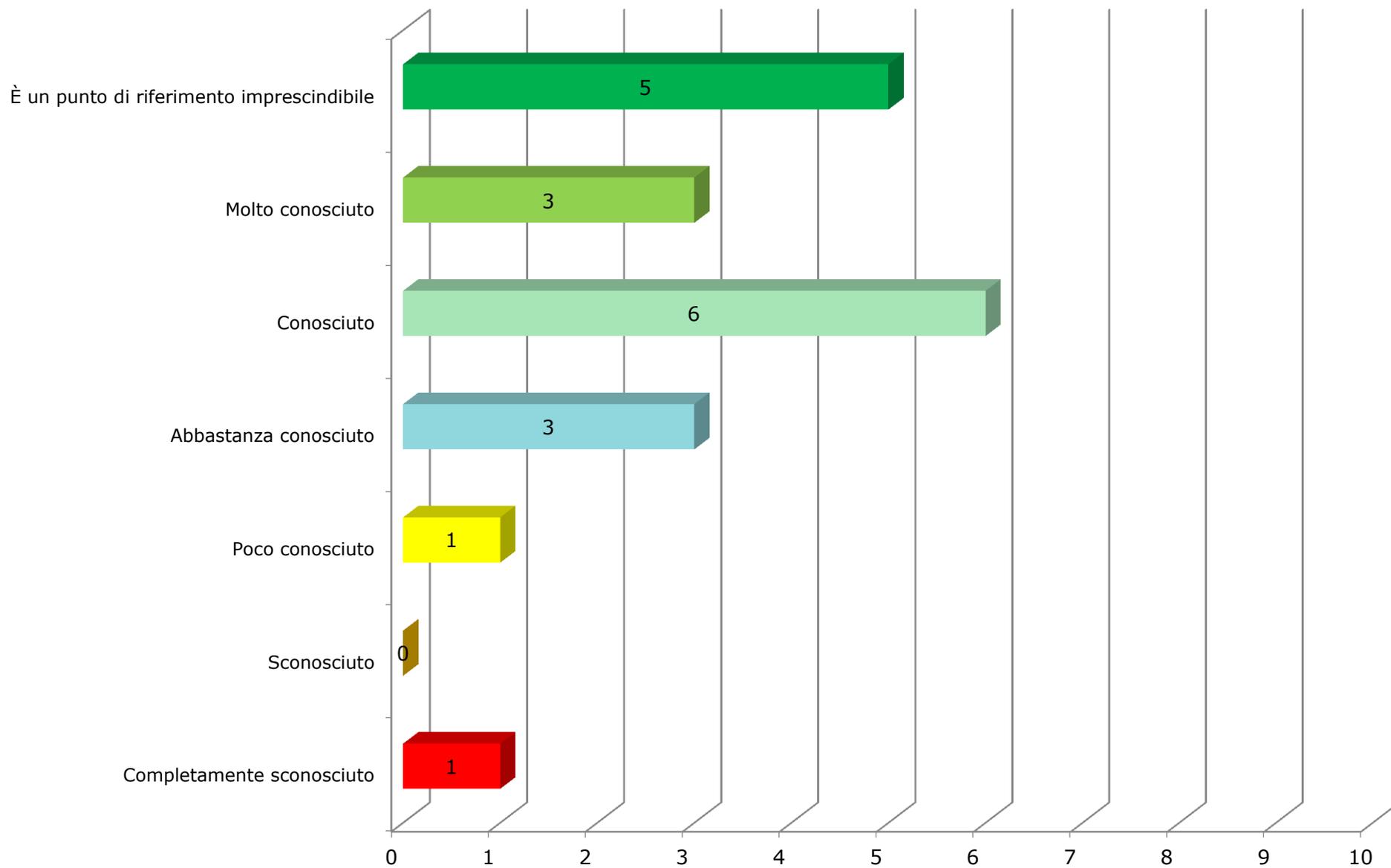


- Insoddisfacente
- Poco Soddisfacente
- Soddisfacente
- NON RISPOSTO

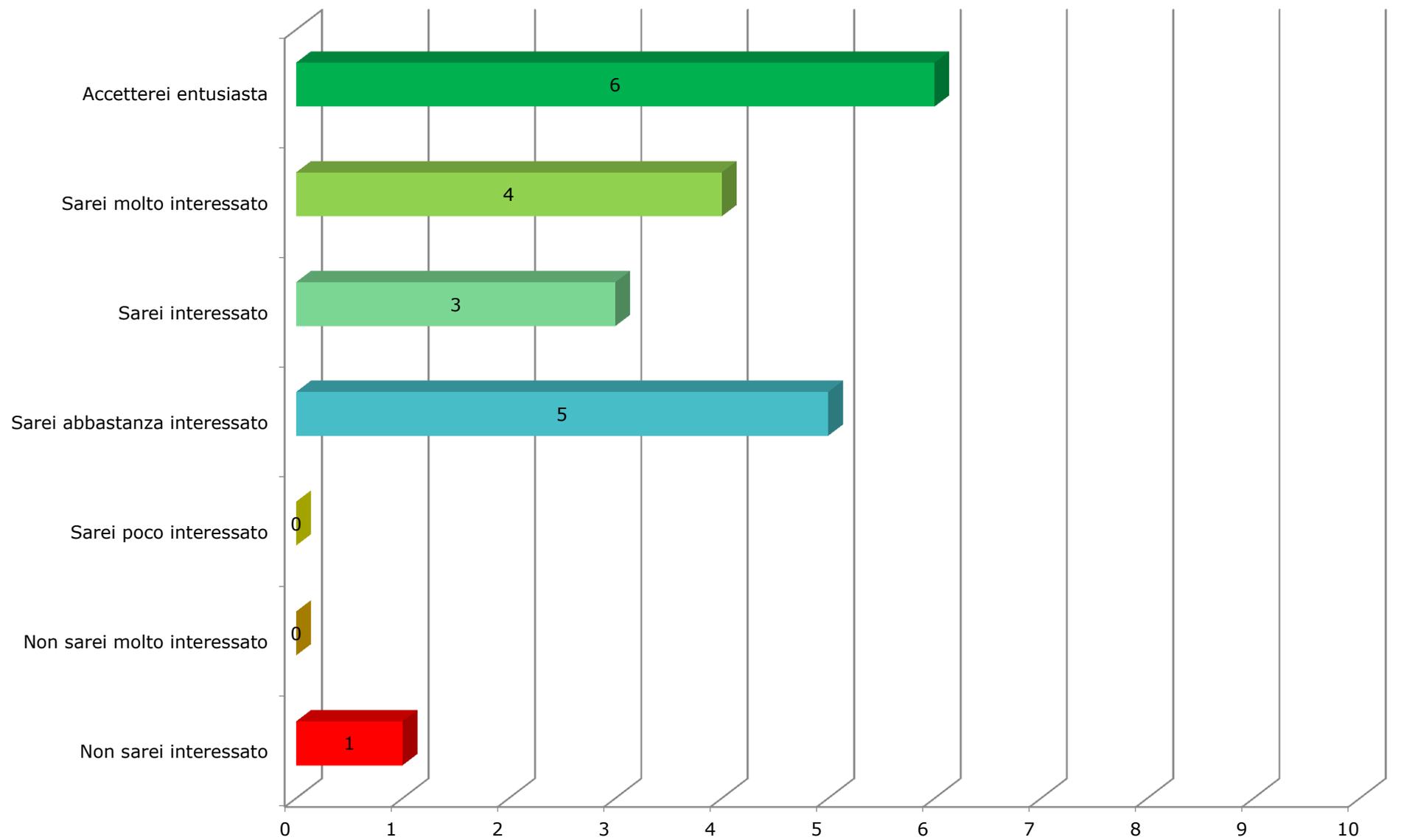
***A suo giudizio quanto è importante il contributo di ARPA VdA in materia ambientale (monitoraggi, controlli, informazione, divulgazione...)?***



***A suo giudizio quanto è conosciuto il ruolo di ARPA VdA in materia ambientale?***



**ARPA promuove periodicamente campagne di citizen science [...] se le venisse proposto di parteciparvi, Lei...:"**



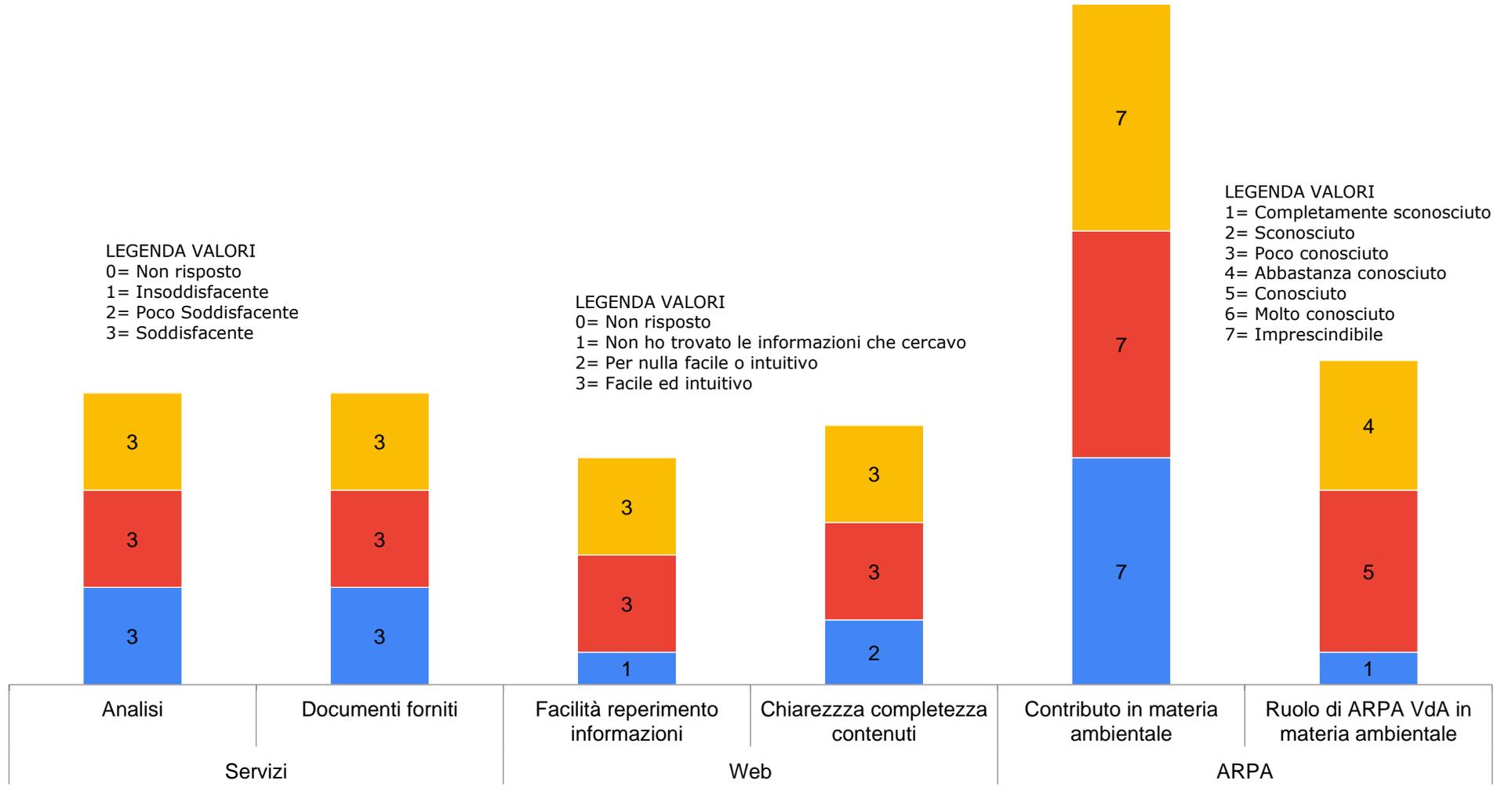
# Valutazione globale - Aziende (3 risposte ottenute)

LEGENDA VALORI  
 1= Di nessuna importanza  
 2= Scarsamente importante  
 3= Poco importante  
 4= Abbastanza importante  
 5= Importante  
 6= Molto importante  
 7= Fondamentale

LEGENDA VALORI  
 0= Non risposto  
 1= Insoddisfacente  
 2= Poco Soddisfacente  
 3= Soddisfacente

LEGENDA VALORI  
 0= Non risposto  
 1= Non ho trovato le informazioni che cercavo  
 2= Per nulla facile o intuitivo  
 3= Facile ed intuitivo

LEGENDA VALORI  
 1= Completamente sconosciuto  
 2= Sconosciuto  
 3= Poco conosciuto  
 4= Abbastanza conosciuto  
 5= Conosciuto  
 6= Molto conosciuto  
 7= Imprescindibile





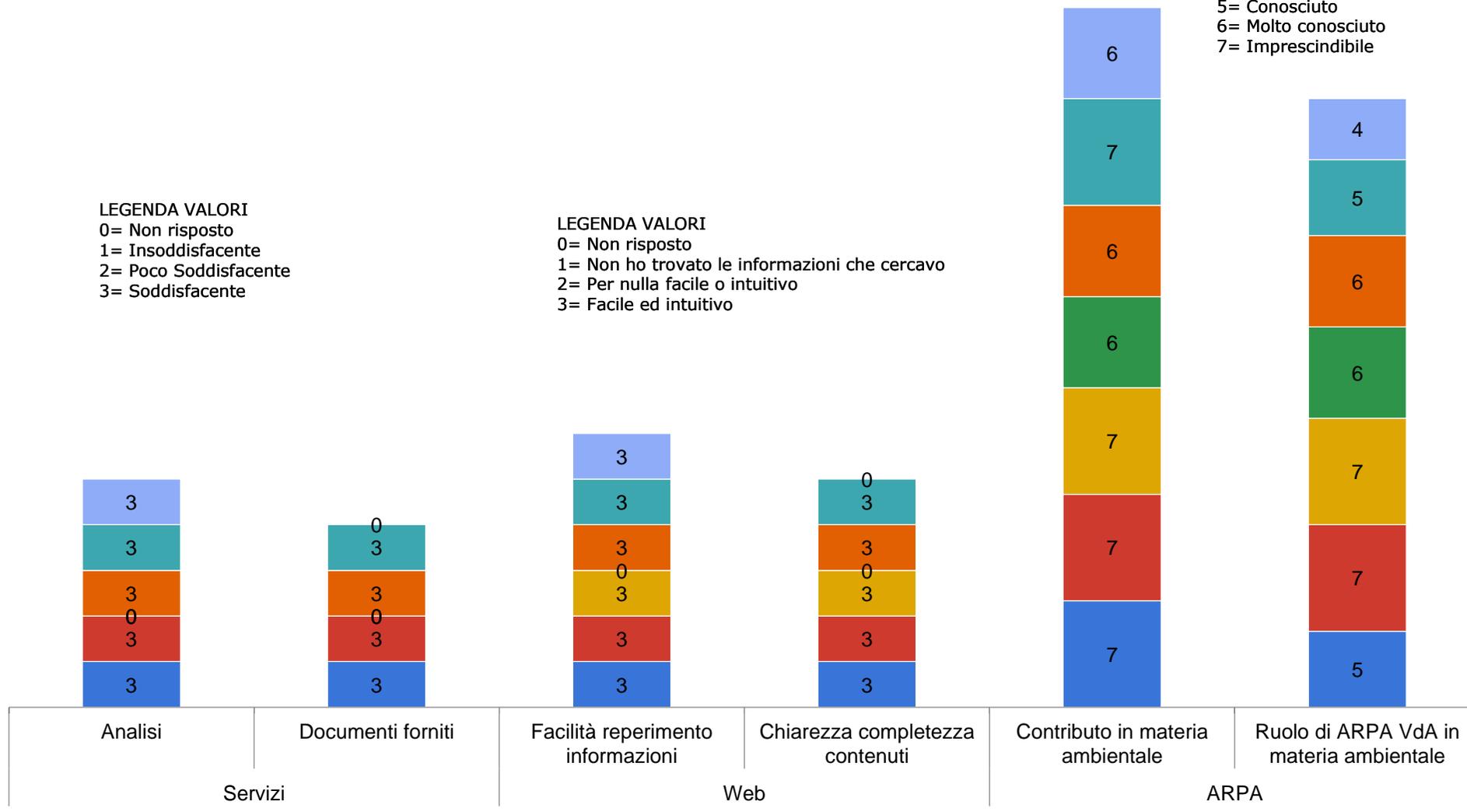
# Valutazione globale - Privati cittadini (7 risposte pervenute)

LEGENDA VALORI  
 0= Non risposto  
 1= Insoddisfacente  
 2= Poco Soddisfacente  
 3= Soddisfacente

LEGENDA VALORI  
 0= Non risposto  
 1= Non ho trovato le informazioni che cercavo  
 2= Per nulla facile o intuitivo  
 3= Facile ed intuitivo

LEGENDA VALORI  
 1= Di nessuna importanza  
 2= Scarsamente importante  
 3= Poco importante  
 4= Abbastanza importante  
 5= Importante  
 6= Molto importante  
 7= Fondamentale

LEGENDA VALORI  
 1= Completamente sconosciuto  
 2= Sconosciuto  
 3= Poco conosciuto  
 4= Abbastanza conosciuto  
 5= Conosciuto  
 6= Molto conosciuto  
 7= Imprescindibile



## Partecipazione a progetti di citizen science (19 risposte pervenute)

LEGENDA VALORI  
1= Non sarei interessato  
2= Non sarei molto interessato  
3= Sarei poco interessato  
4= Sarei abbastanza interessato  
5= Sarei interessato  
6= Sarei molto interessato  
7= Accetterei entusiasta

