

INDAGINE su ATTESE e SODDISFAZIONE CLIENTI ARPA Valle d'Aosta

Riferimento: Anno 2022



INDICE:

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

Introduzione

Dopo l'esperienza del 2022 "ARPA Valle d'Aosta - Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente - ha ritenuto importante verificare che l'ottimo riscontro ottenuto non fosse frutto di un caso. Ha pertanto riproposto l'indagine anche nel 2023 coinvolgendo, attraverso l'invio di una mail di invito alla partecipazione, i soggetti che nel corso del 2022 si erano rivolti ad ARPA a qualsiasi titolo e, data la natura pubblica del questionario, a chiunque avesse il piacere, la motivazione o anche solo la voglia di rispondere per fornire il proprio contributo valutando le attività tecnico scientifiche di ARPA

La mission che ARPA Valle d'Aosta si è data "**alimentare la ricerca ambientale per garantire equilibrio tra natura e uomo**" costituisce la dichiarazione d'intenti con cui ARPA approccia le proprie attività.

ARPA quindi opera assiduamente e con autorevolezza nell'ambito della ricerca e della divulgazione 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" e, per chi ne avesse avuto piacere, di proporre a sua volta ad ARPA dei temi di approfondimento scientifico da esplorare.

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'Agenda ed esercitare il diritto di partecipazione e collaborazione.

Metodologia della ricerca

Campione

Si è deciso di applicare, anche per l'indagine del 2023, la stessa metodologia applicata per l'indagine di customer satisfaction del 2022. Il campione a cui sottoporre l'indagine è stato quindi identificato con tutti gli utenti che avevano avuto nel 2022 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 alla sola attività analitica. Non sono stati inclusi, nel campione, così come nel 2022, le Forze dell'Ordine o altre istituzioni ad esse collegate (es. Procura della Repubblica, Tribunale, Casa Circondariale). Sono 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", il Corpo Forestale Valdostano, sia a livello di Comando Centrale, che delle stazioni presenti sul territorio con cui l'Agenda ha direttamente collaborato e alcune Università con cui ARPA ha dei contatti o comunque collabora a livello di progetti di ricerca ambientale.

Tale metodologia ha portato a creare un campione costituito da 85 soggetti così ripartiti: 41 Pubbliche Amministrazioni, 35 aziende (soggetti con partita IVA), 5 privati cittadini e 4 università.

Formulazione del questionario

Una volta individuati i soggetti che avrebbero formato il campione, si è passati direttamente alla fase di invio degli inviti a partecipare. Il questionario è stato volutamente mantenuto uguale a quello dell'anno precedente in quanto, uno degli obiettivi di quest'indagine, era verificare se il riscontro positivo dello scorso anno si sarebbe ripetuto o se si fosse trattato di un fuoco di paglia.

Lo scorso anno la predisposizione era stata curata dallo scrivente con la collaborazione del Direttore generale, del Direttore tecnico e dell'allora Segreteria della Direzione tecnica (ora Ufficio Comunicazione e Informazione). 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 chiedeva ai partecipanti di esprimere il proprio giudizio su:

- contributo di ARPA in materia ambientale;
- quanto fosse conosciuto il ruolo dell'Agenzia;
- 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.

Risultati della ricerca

I risultati di seguito riportati fanno riferimento all'arco temporale che va dal 04/07/2023 (data di invio degli inviti a partecipare) al 11/10/2023.

Tipologia dei soggetti che hanno risposto

Sono pervenute in totale 23 risposte, di queste: 21 sono, probabilmente, riconducibili, in funzione dell'anagrafica dichiarata, alle 85 mail inviate, per una percentuale di risposte che si attesta al 24,7% (+2,6% rispetto alla rilevazione del 2022). Tale dato è migliore di quanto atteso, in quanto, dato che molti dei soggetti presenti erano stati già coinvolti lo scorso anno, si riteneva probabile

una risposta più tiepida all'invito. Considerando ulteriori due risposte ottenute da "studenti", e quindi non direttamente riconducibili alle mail inviate, la percentuale sale al 27,1%.

Tra tutti i soggetti che hanno risposto:

- il 60,9% si identifica come Pubblica Amministrazione incremento di +24 punti percentuali (36,8% nel 2022);
- il 21,7% come azienda incremento di 6 punti percentuali (15,8% nel 2022);
- il 8,7% come università (nessun dato riconducibile nel 2022);
- il 8,7% restante come studente incremento di 3,4 punti percentuali (5,3% nel 2022).

Da segnalare che nessuno dei clienti identificati come privati (5 soggetti) abbia risposto al questionario, contro il 36,8 % del 2022 (7 soggetti avevano risposto)

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:

- 96,0% (per tutti la valutazione assegnata è "soddisfacente") rispetto a "Servizi di analisi";
- 96,0% (per tutti la valutazione assegnata è "soddisfacente") rispetto a "Documentazione".

Quasi tutti i soggetti hanno fornito una valutazione ad eccezione di una Pubblica Amministrazione che non ha fornito una risposta rispetto alla valutazione riguardante la documentazione fornita e un'azienda che non ha risposto alla valutazione rispetto del servizio di analisi.

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:

- 96,0% alla prima domanda (un solo soggetto, una pubblica amministrazione, ha risposto "Per nulla facile o intuitivo" e nella sezione dove avrebbe dovuto indicare quali fossero le difficoltà riscontrate, ha risposto: "Tantissime informazioni", non si capisce se cercava tantissime informazioni o se le troppe informazioni disponibili lo abbiano confuso. Per tutti gli altri soggetti la risposta è stata positiva ovvero "Facile ed intuitivo";
- 96,0% alla seconda un solo soggetto (identificatosi come "Pubblica Amministrazione", ma non la stessa della risposta precedente) non ha risposto alla domanda.

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 69,6% (con un incremento di 11,7 punti percentuali rispetto al precedente monitoraggio) il contributo di ARPA è "Fondamentale", per il 26,1% "Molto importante (sostanzialmente stabile -0,2 punti percentuali rispetto al 2022) e per il 4,3% "Importante" (- 11,5 punti percentuali). Per quest'ultima valutazione, ammesso e non concesso che chi ha risposto siano gli stessi soggetti dell'anno precedente, si potrebbe ipotizzare che abbiano modificato il proprio giudizio da "Importante" a "Fondamentale".

- "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 "Poco conosciuto" che vale un 4,3% del campione a 2 risposte "Abbastanza conosciuto" (risposta di valore 4 quindi neutro) per un valore del 8,7%, si sale quindi nella fascia di giudizi positivi compresi tra i valori 5 e 7 con rispettivamente: un 30,4% ("Conosciuto"), un 26,1% ("Molto conosciuto") e per finire con un 30,4% ("È un punto di riferimento imprescindibile").

I giudizi positivi salgono rispetto al questionario precedente di 13,3 punti percentuali dal 73,7 % all'87,0%, soprattutto nessuno ha più espresso il giudizio "Completamente sconosciuto" (nel precedente sondaggio tale valore corrispondeva al 5,3%) e il giudizio "È un punto di riferimento imprescindibile" sale di 4,1 punti percentuali dal 26,3% al 30,4%.

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 (4,3% delle risposte), un soggetto risponde "Sarei abbastanza interessato" (risposta di valore 4 cioè neutra, vale anch'essa il 4,3%) i rimanenti 21 soggetti si dividono tra: "Sarei interessato" (6 soggetti pari al 26,1%), "Sarei molto interessato" (6 soggetti pari al 26,1%) e "Accetterei entusiasta" (9 soggetti pari al 39,1%).

Anche per questa domanda i soggetti che hanno dato il valore più elevato (7) sono nettamente cresciuti passando da 31,6% a, come detto, 39,1% con un incremento di 7,5 punti percentuali

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 ben 8 soggetti (+3 rispetto al precedente sondaggio) hanno dato un contributo

Solo uno afferma che i temi di suo interesse erano già trattati, mentre ben due soggetti proponevano addirittura due tematiche; il primo:

- "Isotopi radioattivi nelle acque".
- e "Livelli di inquinamento atmosferico durante i periodi di chiusura del traforo del MB (Monte Bianco n.d.r.) rispetto alle medie annuali".

Il secondo;

- "Benefici ambientali connessi all'elettrificazione della linea ferroviaria Aosta-Torino, con raffronto rispetto agli attuali treni bimodali".
- e "Evoluzione del traffico sulla Strada Statale n. 26 negli ultimi anni, nel tratto Aosta-Pont Saint-Martin a causa dell'aumento dei pedaggi autostradali", probabilmente sottintendendo, data la natura delle attività di ARPA, una valutazione dell'impatto a livello ambientale, dell'aumento del traffico veicolare sulla tratta della S.S. 26 compresa tra Aosta e Pont Saint Martin.

Ulteriori tematiche proposte sono:

- Ricerca ambientale legata all'analisi della situazione Carbon Free della Regione Valle d'Aosta, contemplando foreste, prati - pascoli, tutta la superficie agricola, l'uso di energia elettrica da fonti rinnovabile idroelettrico, ecc..

a cui faceva seguire il seguente commento/suggerimento: "Tale ricerca potrebbe essere la base sulla quale ragionare in termini di certificazione Carbon Free dell'intera Regione. Tale certificazione sarebbe un'indicazione promozionale importante per tutte le produzioni agroalimentari e non della Regione".

- Più informazioni sul network di collaborazioni che l'ARPA VdA ha con altri centri di ricerca e siti di monitoraggio ambientale. [...].

Anche per questo tema il proponente aggiungeva un commento/suggerimento: "Incrementare la parte strumentale a terra (e la relativa accessibilità dei dati) per il monitoraggio atmosferico, facendo leva sulla peculiarità geografica della VdA come ambiente di supporto alla calibrazione di dati satellitari in ambito atmosferico. Il tutto si integrerebbe sia nei programmi di agenzie spaziali, che in quelli nazionali stimolati dal PNRR".

- Il trattamento delle acque reflue.
- Tema rifiuti e acqua.
- Contaminanti ambientali e industriali sulle matrici alimentari.

Considerazioni conclusive

La prima considerazione riguarda la percentuale di riscontri ottenuti, il 24,7% è un ottimo dato con un miglioramento rispetto all'attività di CS di ARPA Valle d'Aosta del 2022 in cui la percentuale di risposte era stata del 22,1%.

Come detto all'inizio non era scontato, anzi era più probabile una discesa del numero di risposte rispetto all'anno precedente, in quanto la maggioranza dei soggetti invitati (soprattutto nel caso di aziende e Amministrazioni Pubbliche) coincidevano con soggetti che erano già stati coinvolti nell'attività di Customer Satisfaction l'anno precedente.

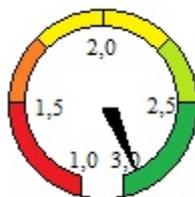
La seconda considerazione è che i servizi resi da ARPA sono ritenuti da tutti gli utenti soddisfacenti, il valore medio di tutte le risposte date è 3 su una scala dove il massimo è 3



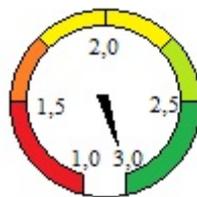
Servizi

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 2,96 per quanto riguarda la facilità di reperire le informazioni e di 3 per chiarezza e completezza dei contenuti informativi, entrambi su una scala dove 3 è il miglior risultato possibile.



Facilità



Chiarezza e
completezza

Come detto in questo caso un solo soggetto, ha risposto "Per nulla facile o intuitivo" e nella sezione dove avrebbe dovuto indicare quale fosse la problematica riscontrata ha risposto: "Tantissime informazioni", non si capisce quindi se cercava "tantissime informazioni" che non ha trovato o non è stato in grado di reperire sul sito di ARPA (senza però definire quali o indicare quale fosse la problematica riscontrata se tecnica o di organizzazione delle informazioni) o se le troppe informazioni disponibili lo abbiano in qualche maniera disorientato impedendogli di trovare l'argomento di suo interesse.

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.

Da apprezzare come le valutazioni positive su "A suo giudizio quanto è conosciuto il ruolo di ARPA VdA in materia ambientale?" siano passate dal 73,7% ad un ben più importante 87,0%, ma soprattutto che le valutazioni "negative" (valori compresi nella scala tra 1 e 3 quindi da "Completamente sconosciuto" a "Poco conosciuto") si siano dimezzati (da 2 del 2022 a 1 nella presente indagine) ed in particolare come non compaia più il giudizio "Completamente sconosciuto".

Infine la manifestazione di interesse ad essere coinvolti in progetti di ricerca, vede il 91,3 % degli intervistati che si dichiara disponibile a prendere parte attiva nei progetti di citizen science che ARPA periodicamente promuove, sopravanzando di ben 22,9 punti percentuali il valore ottenuto nell'indagine del 2022 e con un aumento dei punti percentuali in relazione ai giudizi "Sarei interessato", "Sarei molto interessato" e "Accetterei entusiasta" rispettivamente di: 10,3; 5,0 e 7,6 punti.

Infine, a concludere la presente relazione sulla Customer Satisfaction, si propongono anche i dati relativi al gradimento presso le Istituzioni scolastiche di base e superiori delle attività di divulgazione che ARPA VdA tiene annualmente presso diversi istituti scolastici.

Al termine dei cicli di incontro (mese di maggio 2023) sono stati inviati dalla dr.ssa S. Favre dell'Ufficio Comunicazione ed informazione, nonché trait d'union tra le Istituzioni scolastiche e l'Agenzia, dei questionari di gradimento progettati ad hoc per la valutazione di tale tipologia di attività.

Le risultanze a tali invii sono state decisamente ottime con una media di risposte del **54,2%** (**61,3%** per le Istituzioni scolastiche di base e **47,1%** per le Istituzioni scolastiche superiori).

Si riporta qua sotto una brevissima sintesi dei risultati ottenuti riferiti alla parte del questionario, ben più articolato di così, dedicato in maniera specifica alla valutazione del servizio nel suo complesso e ad esprimere la propria volontà di ripetere tale esperienza anche nel futuro.

SINTESI dei RISULTATI (divisi per Istituzioni scolastiche):

Istituzioni scolastiche superiori:

- Grado di soddisfazione rispetto alle aspettative: valutazione media **4,6** su un massimo di 5.
- Offerta formativa e sulle modalità di organizzazione: media **4,7** su un massimo di 5.
- Parteciperebbe nuovamente a un'attività di educazione ambientale organizzata da ARPA Valle d'Aosta? il **100%** di chi ha risposto al questionario ha detto di "Si".

Istituzioni scolastiche di base hanno:

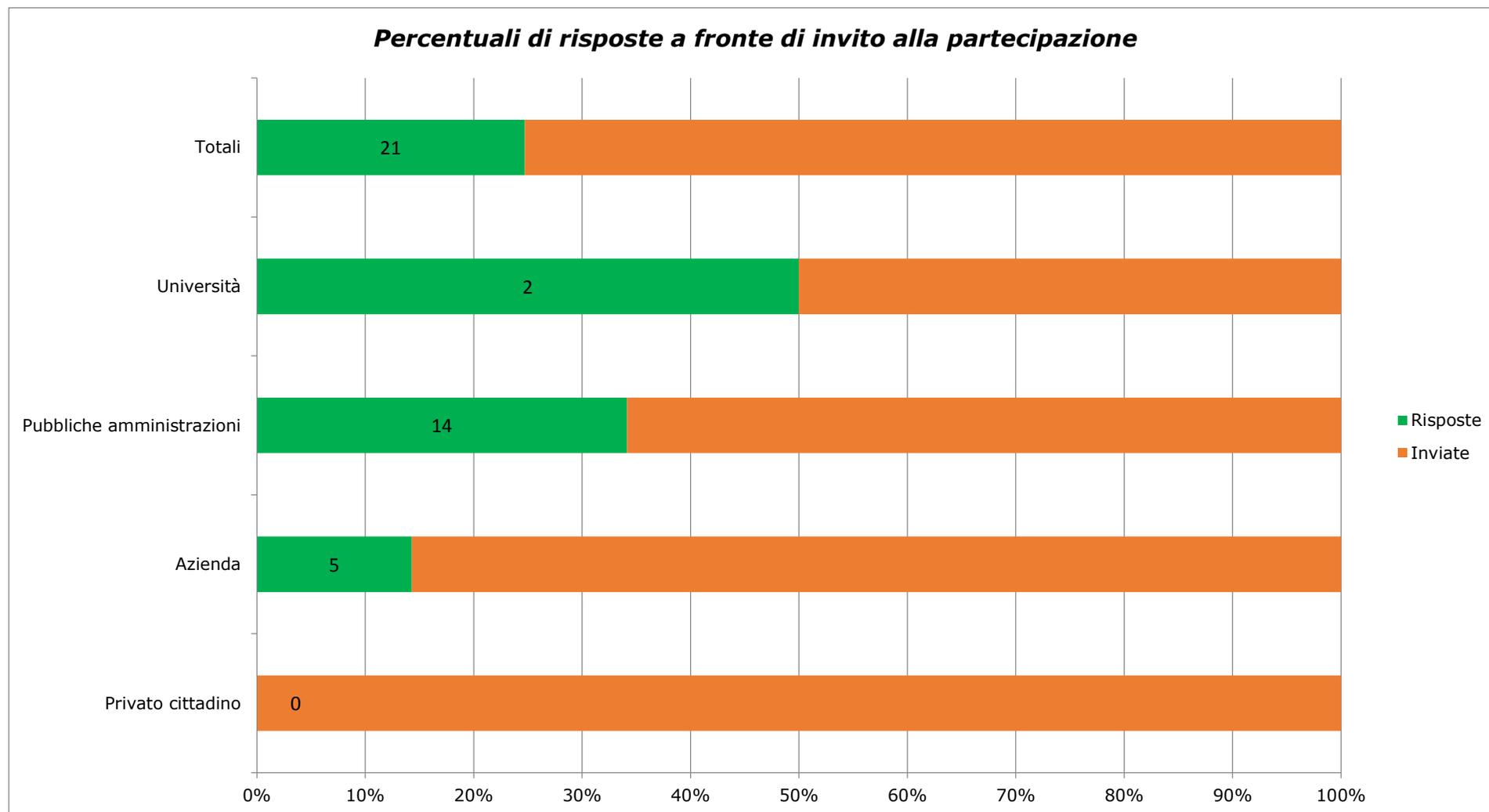
- Grado di soddisfazione rispetto alle aspettative: valutazione media **4,8** su un massimo di 5.
- Offerta formativa e sulle modalità di organizzazione: media **4,7** su un massimo di 5.
- Parteciperebbe nuovamente a un'attività di educazione ambientale organizzata da ARPA Valle d'Aosta? il **94,7%** di chi ha risposto al questionario ha detto di "Si", un'Istituzione scolastica non ha fornito risposta alla domanda.

Alla voce "Osservazioni e suggerimenti", oltre ai ringraziamenti, sono state indicate, da parte di alcune istituzioni scolastiche, alcune "criticità" che

permetteranno, al personale coinvolto nelle attività di divulgazione, di eseguire degli aggiustamenti che miglioreranno la fruibilità della didattica proposta.

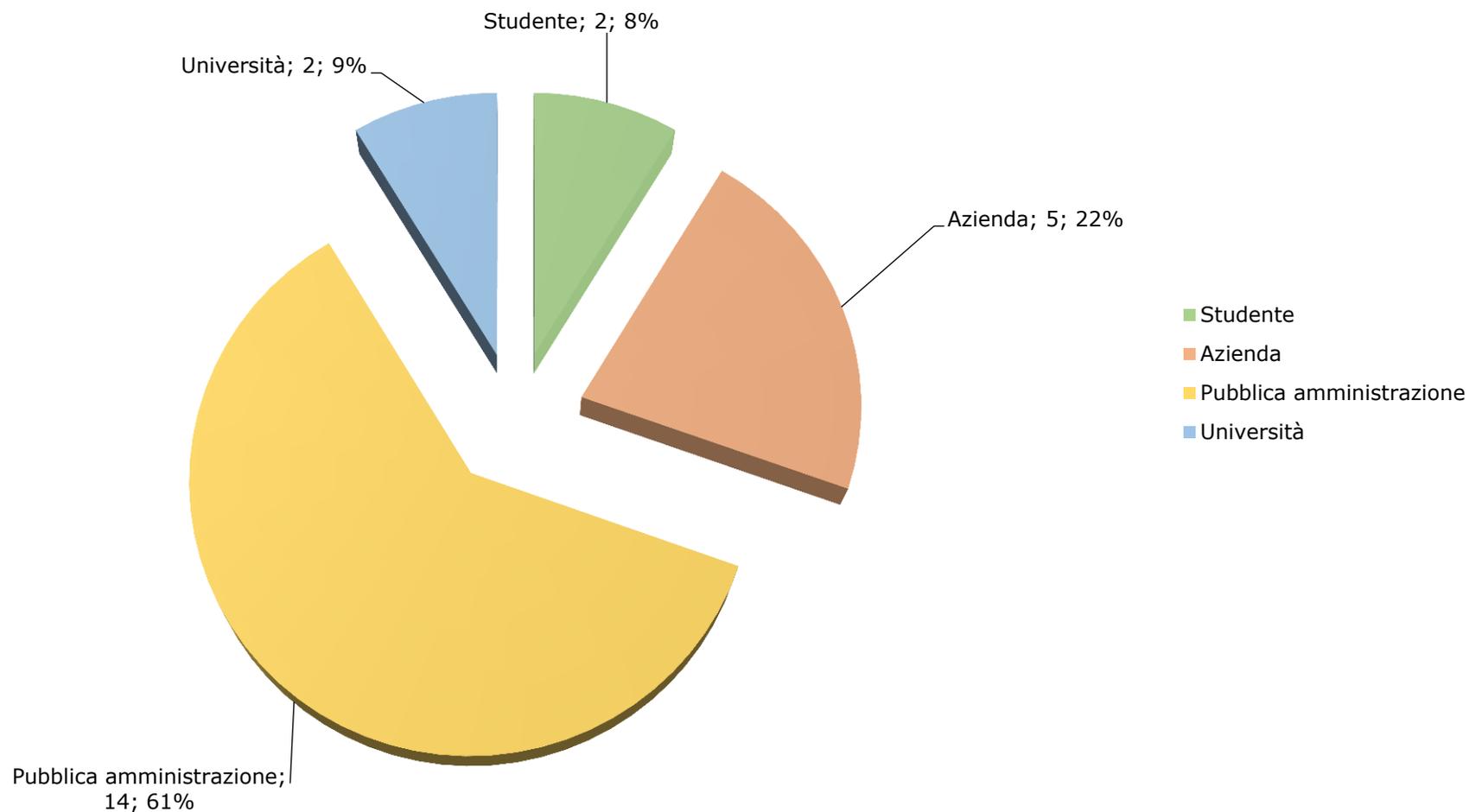
Allegati

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

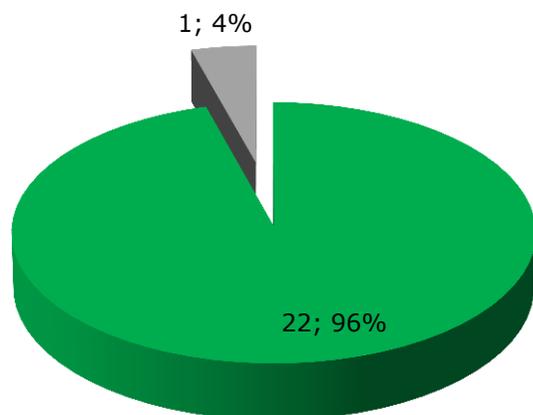


Non sono state inserite in questo conteggio le due risposte ricevute da soggetti che si identificavano come "studenti", in quanto nessuno studente era stato oggetto di invio della mail di invito.

Tipologia di utente che ha fornito le risposte

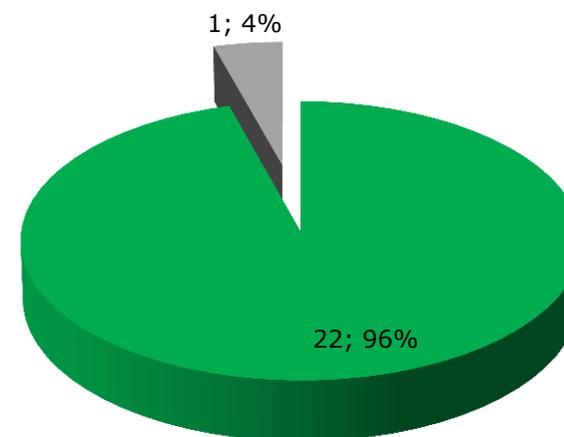


Se si è rivolto ad ARPA per usufruire dei servizi di analisi a disposizione, ritiene che la sua esperienza sia stata:



■ Insoddisfacente ■ Poco Soddisfacente
■ Soddisfacente ■ NON RISPOSTO

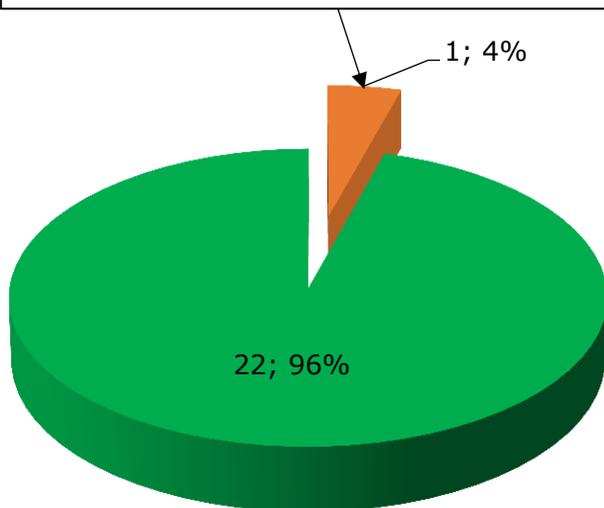
Chiarezza, rispetto della tempistica concordata ed esaustività delle informazioni prodotte/forniteLe da ARPA VdA (rapporti di prova, pareri, relazioni tecniche o altra documentazione) rispetto alla sua richiesta:



■ Insoddisfacente ■ Poco Soddisfacente
■ Soddisfacente ■ NON RISPOSTO

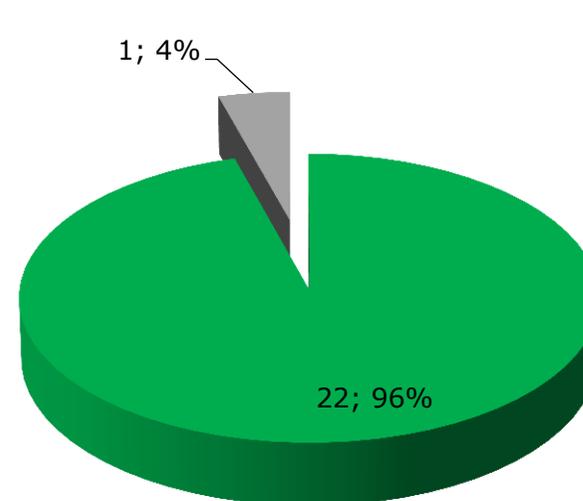
Facilità nel reperire le informazioni sul sito di ARPA VdA

Il soggetto ha indicato come risposta "Per nulla facile o intuitivo" inserendo come motivazione: "Tantissime informazioni"



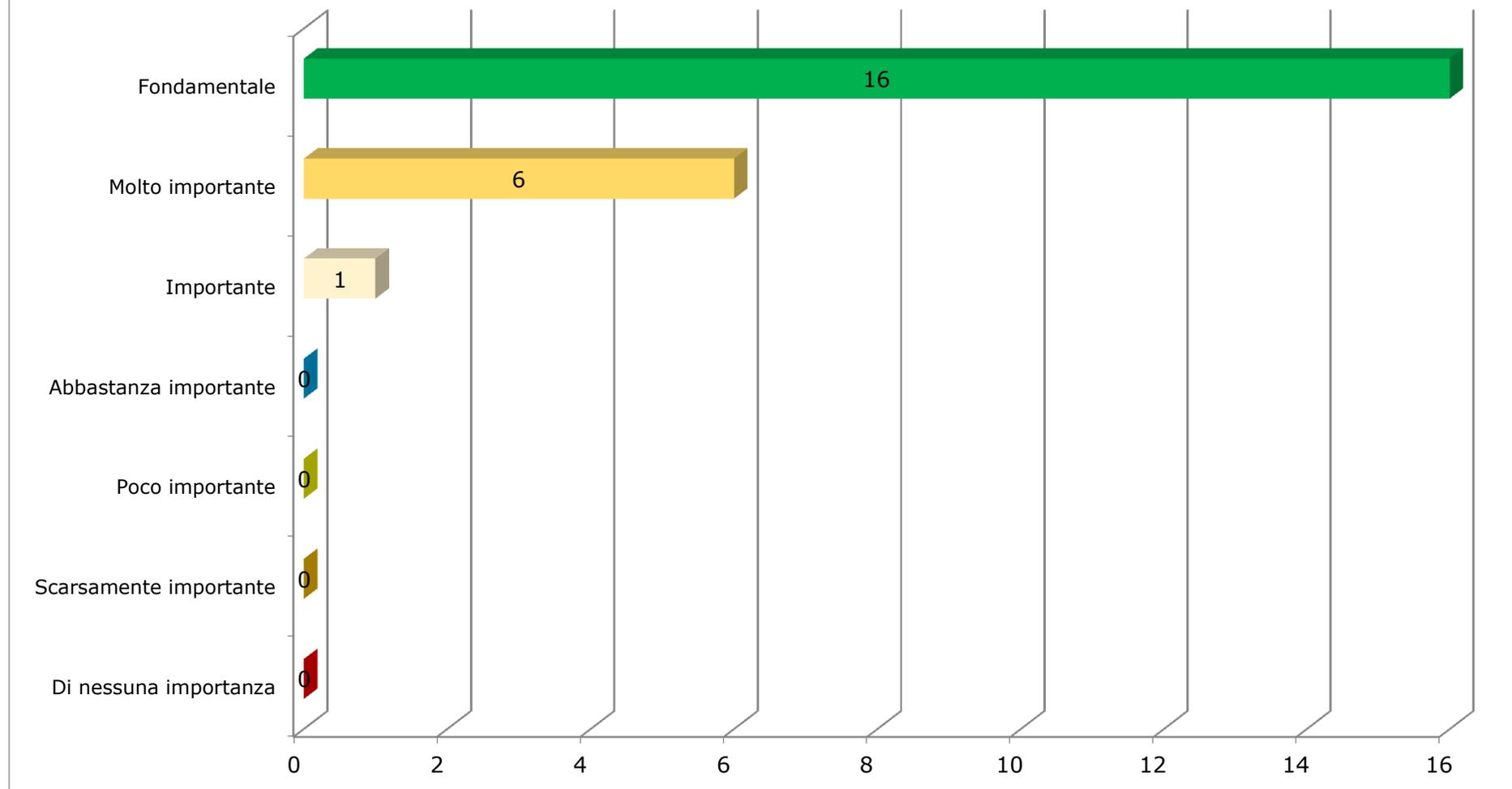
- Non ho trovato le informazioni che cercavo
- Per nulla facile o intuitivo
- Facile ed intuitivo

Chiarezza e completezza dei contenuti informativi nel sito di ARPA VdA

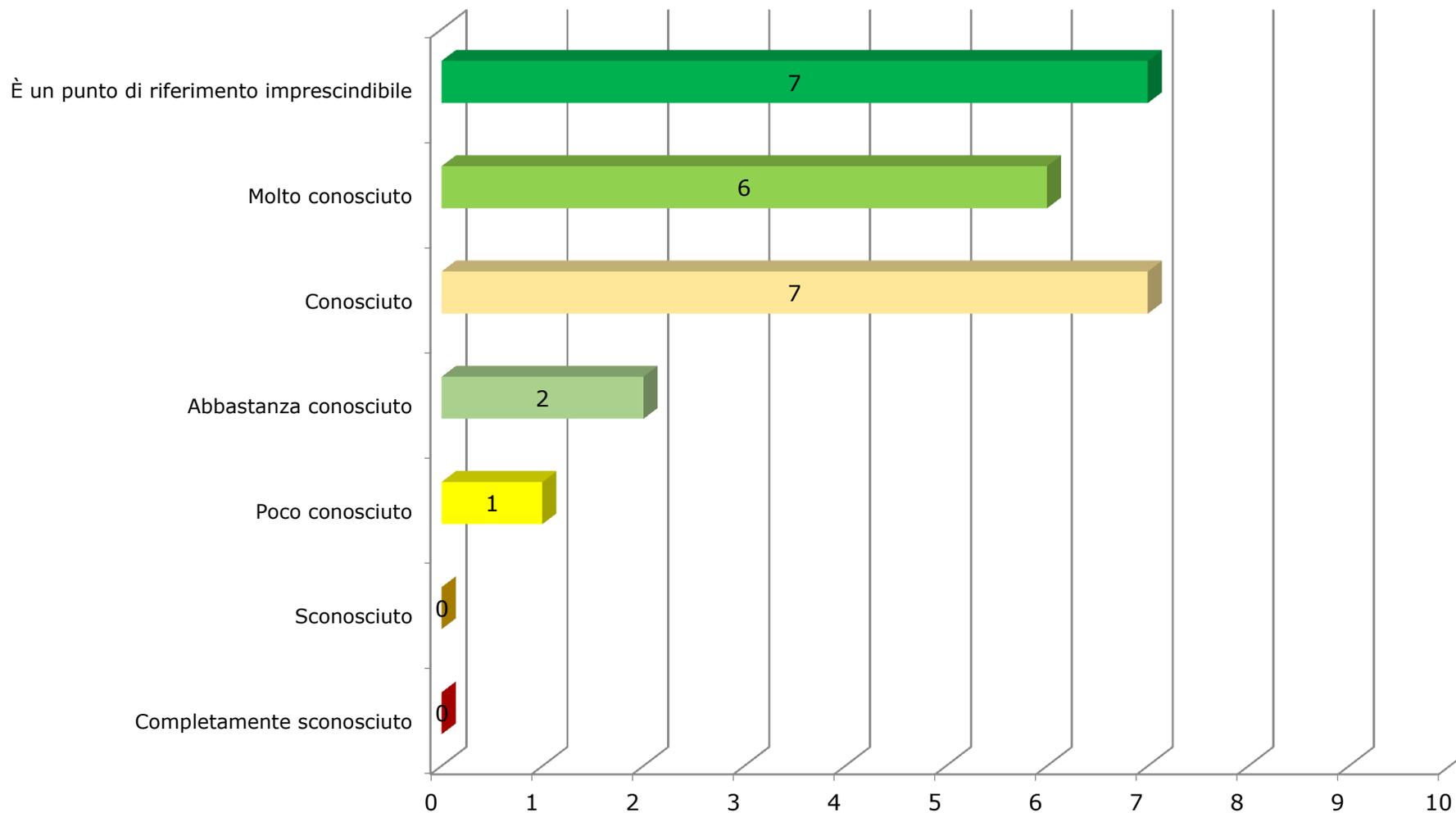


- Insoddisfacente
- Poco Soddisfacente
- Soddisfacente
- NON RISPOSTO

**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...:"

