

Indagini di CUSTOMER SATISFACTION degli utenti nel 2019 ARPA Lombardia



Sommario

PREMESSA	2
1. URP	2
1.1. URP - RILEVAZIONE DEI DATI QUANTITATIVI - LE RISPOSTE AL QUESTIONARIO URP	3
Come sei venuto a conoscenza dell'URP di ARPA Lombardia?	3
Presso quale Sede/Dipartimento hai rivolto la tua richiesta di informazioni?	4
Frequenza di utilizzo del servizio.....	5
Esprimi un giudizio, da 1 a 5, sui seguenti aspetti.....	6
Come valuti, da 1 a 5, i seguenti servizi offerti dall'URP di ARPA Lombardia?	6
In generale, come valuti il servizio offerto dall'URP di ARPA Lombardia?	7
Chi sei?.....	7
2. SITO WEB	8
2.1 SITO WEB - RILEVAZIONE DATI QUANTITATIVI PERCEPITI	8
3. EDUCAZIONE AMBIENTALE	10
3.1 EDUCAZIONE AMBIENTALE - RILEVAZIONE DATI QUANTITATIVI PERCEPITI	10
Come è venuto a conoscenza dell'offerta formativa di ARPA Lombardia sul tema dell'educazione ambientale? Qual è la motivazione per la quale ha richiesto l'attività formativa di ARPA Lombardia? ..	10
Giudizio sul tecnico di ARPA Lombardia incaricato dell'azione formativa	11
Come è giudicata la metodologia e il materiale utilizzato dai tecnici di ARPA	11
Come giudica l'atteggiamento degli studenti coinvolti nell'azione formativa di ARPA?	12
Si ritiene soddisfatto dell'attività formativa effettuata da ARPA? Suggerimenti?	12
4. CONCLUSIONI	12

PREMESSA

In questo documento sono riportati gli esiti di alcune indagini che hanno riguardato l'anno 2019:

- Un'analisi dei risultati della customer satisfaction del servizio URP
- Un'analisi del sito WEB dell'Agenzia
- Un'analisi dei risultati delle attività di educazione ambientale svolte da ARPA

1. URP

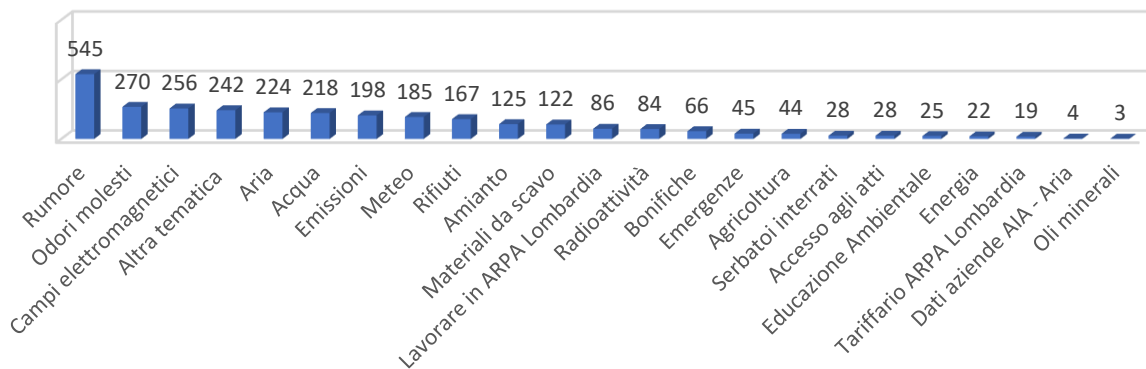
L'ufficio relazioni con il pubblico di ARPA Lombardia è organizzato per rispondere agli utenti su base provinciale ed in più è presente un addetto anche presso la sede centrale dell'Agenzia a Milano.

I contatti degli utenti con l'URP avvengono principalmente via web (59% dei casi) - [attraverso la compilazione del modulo di richiesta on line](#) - e telefonicamente (39% dei casi). Pervengono richieste anche tramite lettera raccomandata, sebbene in numero esiguo, e incontri di persona previo appuntamento (1.7% dei casi).

Nel corso del 2019 i contatti registrati sono stati circa 3000, maggiori i numeri presso la sede centrale e il dipartimento di Milano. Le richieste del 2019 sono state evase in media in 5 giorni lavorativi.

Sede	Telefono	WEB	Lettera	Persona fisica	Totale
Milano Centrale	434	142	2	1	579
Bergamo	107	242	0	5	354
Cremona	5	42	0	0	47
Brescia	58	143	0	0	201
Mantova	78	60	0	7	145
Como	48	85	0	7	140
Varese	99	113	4	8	224
Lecco	34	63	0	0	97
Sondrio	16	46	0	0	62
Lodi	53	39	0	2	94
Pavia	212	81	0	21	314
Milano – Juvara	34	647	0	0	681
Monza e Brianza	7	61	0	0	68
Totale	1185	1764	6	51	3006
(%)	(39%)	(59%)	(0,2%)	(1,7%)	(100%)

Tra le tematiche che sono più spesso oggetto di richiesta da parte degli utenti, troviamo al primo posto quella relativa al rumore e al secondo le molestie olfattive, problematiche che si presentano specialmente durante i mesi estivi. La terza tematica più richiesta, probabilmente con l'avvento della tecnologia 5G, è quella dei campi elettromagnetici.



1.1. URP - RILEVAZIONE DEI DATI QUANTITATIVI - LE RISPOSTE AL QUESTIONARIO URP

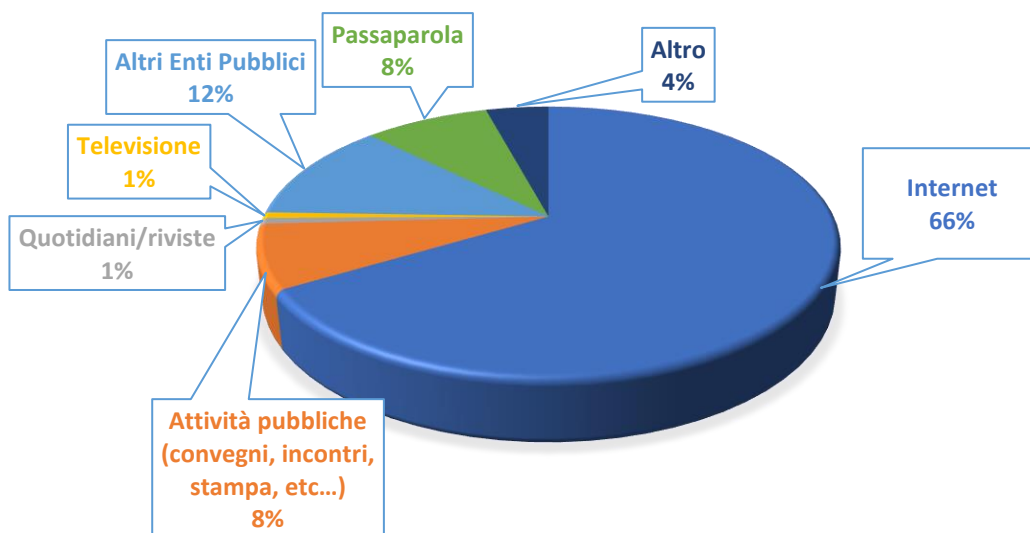
Nell'ottica del continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, ARPA Lombardia ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione dei servizi erogati dall'URP. Lo strumento utilizzato per la realizzazione della presente indagine è stato [un questionario on line](#), pubblicato sul sito di ARPA Lombardia, alla sezione "Chiedi ad ARPA". Al questionario hanno risposto 143 persone.

Il questionario era composto da 8 quesiti volti a conoscere i seguenti aspetti:

- Conoscenza del servizio
- Frequenza, modalità di utilizzo
- Il giudizio complessivo sul servizio
- Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio
- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario

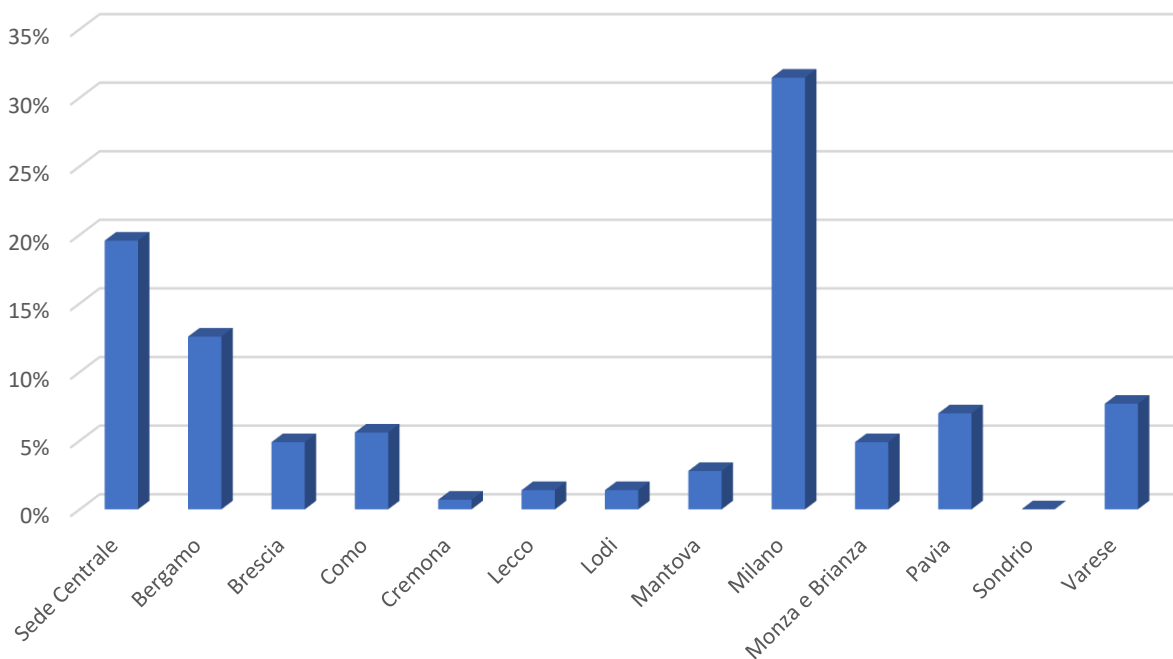
Come sei venuto a conoscenza dell'URP di ARPA Lombardia?

La maggior parte di coloro che hanno risposto (66%) sono venuti a conoscenza della possibilità di rivolgersi all'URP di ARPA Lombardia attraverso Internet. Il 12% è stato indirizzato ad ARPA Lombardia da altri enti pubblici.



Presso quale Sede/Dipartimento hai rivolto la tua richiesta di informazioni?

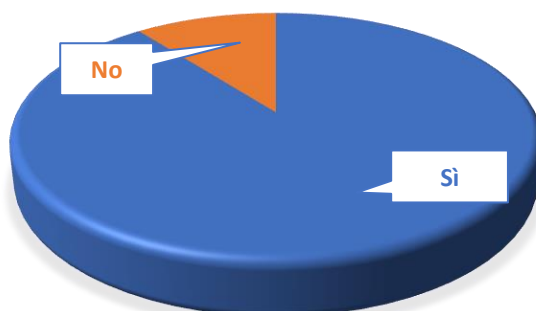
Il Dipartimento di Milano (circa 30 %) e la sede centrale (circa 20 %) sono le sedi a cui gli utenti si rivolgono più di frequente. Questo dato rileva il primo contatto che successivamente può essere processato presso un'altra sede.



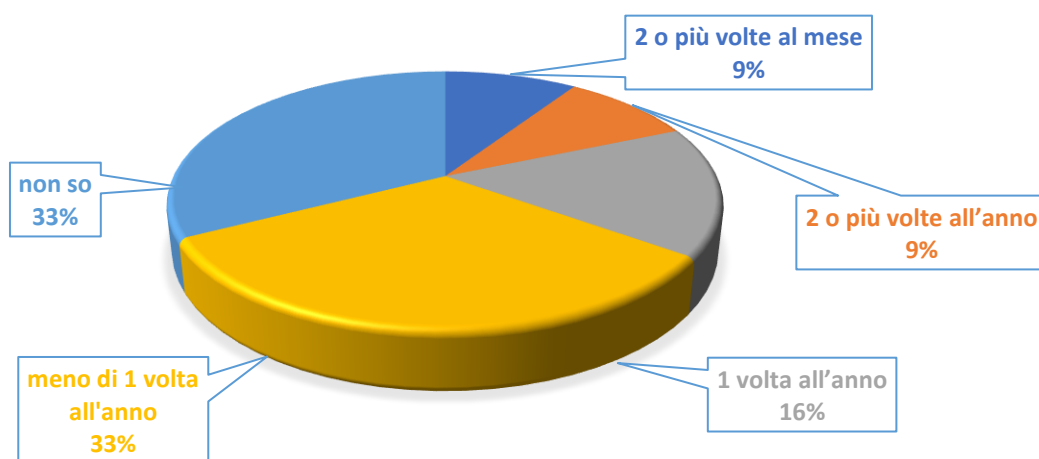
Frequenza di utilizzo del servizio

Il 90% degli utenti che ha risposto contattavano l'ufficio per la prima volta. Del 10% di coloro che si rivolgono all'URP, il 33% contatta l'URP meno di una volta all'anno, il 16% almeno una volta all'anno, mentre il 33% non fornisce indicazioni specifiche.

È la prima volta che contatti questo ufficio?

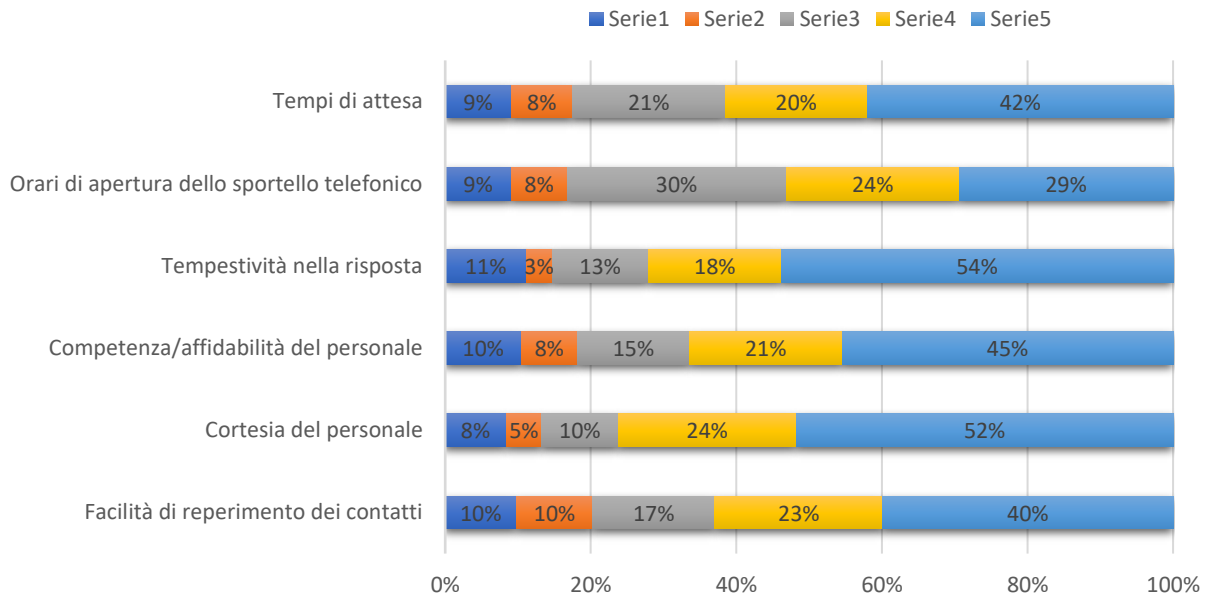


Se no, con quale frequenza ti rivolgi a questo ufficio?



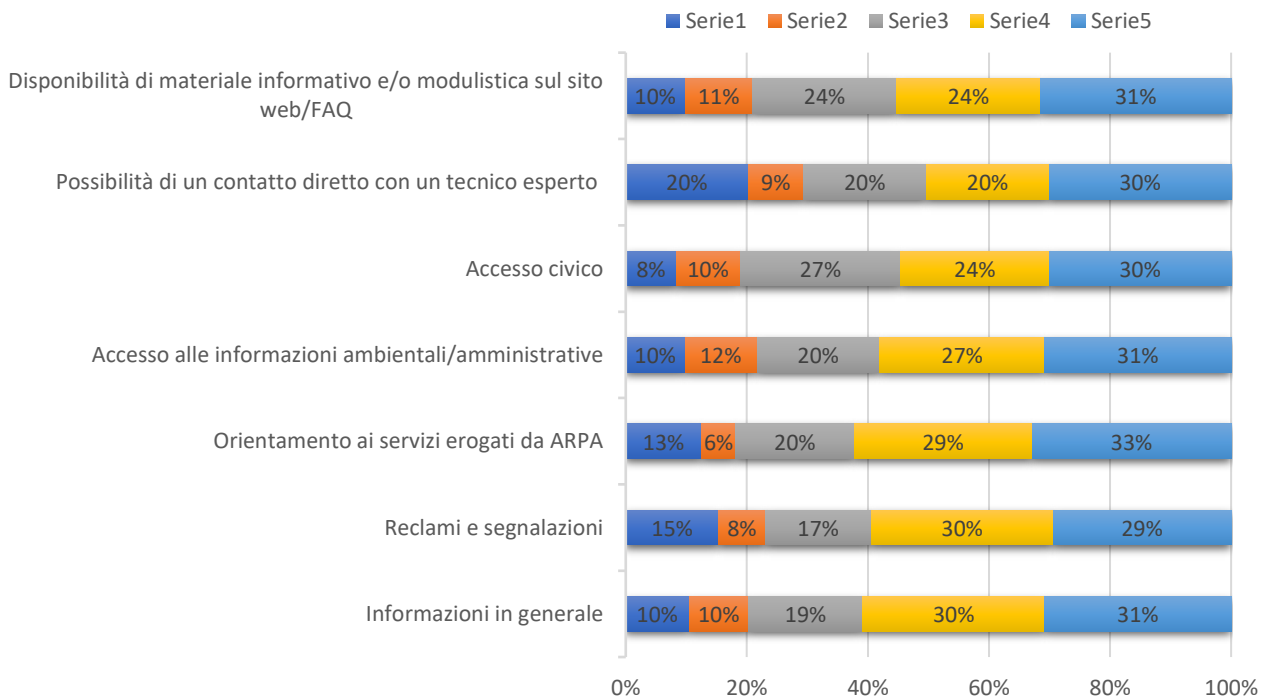
Esprimi un giudizio, da 1 a 5, sui seguenti aspetti

Gli utenti chiamati ad esprimere un giudizio sui diversi aspetti del servizio URP attribuiscono un voto medio di 4 per ciascuno degli aspetti sottoelencati (1= pessimo; 5 = ottimo).



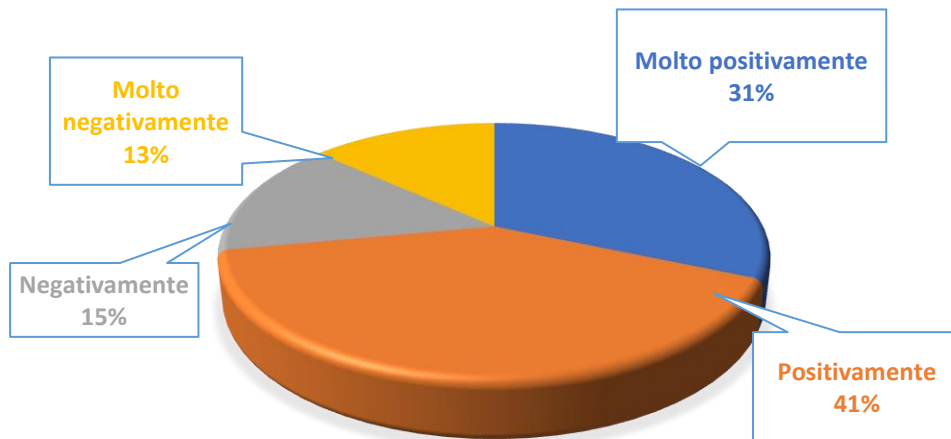
Come valuti, da 1 a 5, i seguenti servizi offerti dall'URP di ARPA Lombardia?

La qualità dei servizi offerti ottiene un giudizio medio pari a 4 (1= pessimo; 5 = ottimo).



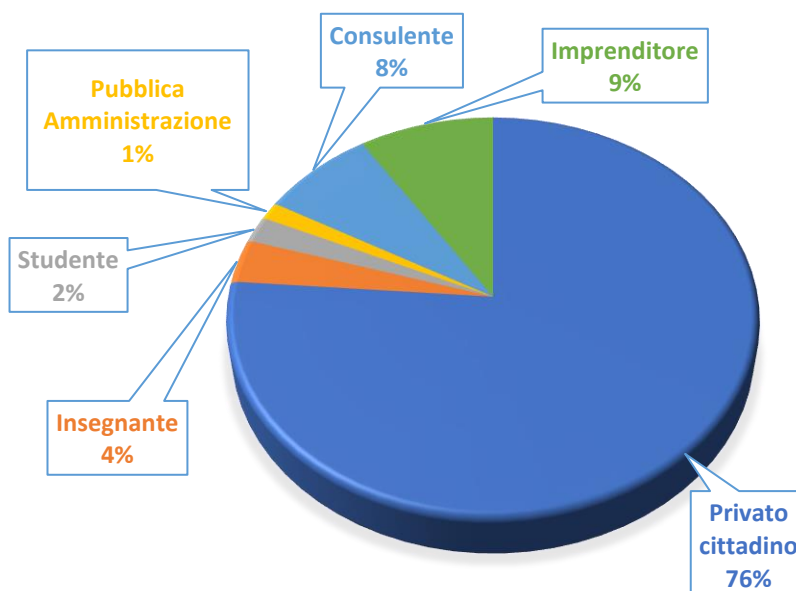
In generale, come valuti il servizio offerto dall'URP di ARPA Lombardia?

Le valutazioni rispecchiano i risultati relativi al giudizio sul servizio in generale che viene percepito per il 41% positivamente e per il 31% molto positivamente.



Chi sei?

La categoria più ampia di utenti che si rivolge all'URP di ARPA Lombardia è quella del privato cittadino (76%).



2. SITO WEB

Internet è lo strumento più importante utilizzato dall'Agenzia per la comunicazione istituzionale e il luogo privilegiato in cui potere dialogare con i cittadini. Il processo di rifacimento del sito web dell'Agenzia iniziato nel 2018, arricchendo e riorganizzando i contenuti, ha portato ad innegabili benefici, ad esempio: il numero di PageViews nel 2018 è aumentato di quasi mezzo milione di viste rispetto all'anno precedente (5,1M vs 4,6M) pur mantenendo sostanzialmente invariato il numero di utenti fidelizzati (circa 900k/anno), e con un tempo di permanenza/fruizione medio sulla pagina piuttosto elevato (superiore al 1'30").

Le fruizioni da PC sono diminuite rispetto al 2017 e, per contro, sono aumentate le consultazioni da dispositivi mobili.

Nel 2019 il numero di PageViews è aumentato ancora per arrivare a 5,5 M di visualizzazioni (+8.5% dal 2018). Lo sviluppo di una modalità più *responsive* ha favorito anche una modifica del target incrementando la fruizione da parte di un'utenza più giovane: il 27% di utenti è tra i 18 e i 24 anni ed il 33% tra i 25 e i 34 anni.

2.1 SITO WEB - RILEVAZIONE DATI QUANTITATIVI PERCEPITI

La nuova versione del sito web ha previsto l'inserimento alla fine di ogni pagina della possibilità per l'utente di lasciare un feedback, rispondendo alla domanda "Le informazioni fornite sono chiare ed esaustive?". Le risposte possibili sono: "No", "Sì", "Abbastanza".

Di seguito l'analisi sintetica di queste risposte per gli anni 2018-2019: si ritiene fuorviante scindere i dati dei diversi anni poiché il rifacimento del sito web di ARPA è stato un lavoro pluriennale che ha visto la messa in esercizio delle diverse parti in periodi differenti.

FEEDBACK Sito web (2018-2019)				
	Giudizio			
TEMA AMBIENTALE	Sì	Abbastanza	No	TOT
Acque Reflue	41	9	10	60
Acque Sotterranee	4	4	8	16
Acque Superficiali	23	15	13	51
Amianto	32	8	26	66
Aria (Qaria)	199	64	137	400
Attività Produttive	16	4	5	25
Biodiversità	12	1	0	13
Bonifiche e siti contaminati	18	28	8	54
Campi elettromagnetici	44	7	14	65
Dati	17	2	15	34
Energia	2	1	2	5
Imprese	212	59	51	322
Indicatori	25	6	22	53
Infrastrutture di trasporto	23	40	4	67
Meteorologia	66	11	36	113
Monitoraggio Geologico	2	0	1	3
NivoMeteo	19	1	8	28
Radioattività	37	67	9	113
Rifiuti	11	1	4	16
RSA	27	5	17	49
Usi Sostenibili Acque	5	1	3	9
Totale	835	334	393	1562

Fra i visitatori del sito web di ARPA i feedback rilevati sulle pagine tematiche sono generalmente positivi, anche se i numeri per alcune sezioni non consentono una statistica significativa.

Leggendo i diversi commenti è fondamentale sottolineare come molti utenti che hanno risposto “No” ed “Abbastanza”, non avevano effettiva intenzione di esprimere un reale grado di insoddisfazione sulla pagina, ma volevano piuttosto sfruttare il form - che compare automaticamente cliccando su “No” e “Abbastanza” - per chiedere informazioni o fare segnalazioni all’Agenzia, spesso volte su tematiche differenti dal tema di riferimento, utilizzando così il form per venire in contatto con ARPA.

Si riportano – di lato – per completezza anche le pagine del sito web con più visualizzazioni, indicando tra parentesi il numero di visualizzazioni e nella seconda colonna le sotto-tematiche più richieste.

SEZIONE PIU' VISUALIZZATA	SOTTOPAGINE CON PIU' VISUALIZZAZIONI
Meteo (> 3.000.000)	Bollettini Meteo Province Richiesta Dati Dati in tempo reale Dati consolidati Humidex Bollettini Agrometeo Allerte Rete di monitoraggio Documenti Indice UV
Qualità aria (ca 400.000)	Mappa Modelli Dettagli comune Richieste dati Rete di rilevamento Inquinanti IQA
Acqua (ca 200.000)	Scarichi Idrologia Bollettini idro Superficiali Sotterranee
Centro Nivo-meteorologico	Bollettini
Dati e Indicatori	Acque superficiali
Info Dipartimenti	<i>Pagina principale</i>
Scopri ARPA (ca 70.000)	Chi siamo Organigramma
Contatti URP (ca 50.000)	Richiesta dati PEC FAQ
Documenti	<i>Pagina principale</i>
ARPA per le IMPRESE	<i>Pagina principale</i>
Rapporto Stato Ambiente	Aria
Emergenze ambientali	<i>Pagina principale</i>
Terre e rocce da scavo	<i>Pagina principale</i>
Amministrazione trasparente	<i>Pagina principale</i>
Richiesta informazioni	<i>Pagina principale</i>
Settori	<i>Pagina principale</i>
Amianto	<i>Pagina principale</i>
News su incendi attività produttive	<i>Pagina principale</i>
Campi elettromagnetici	<i>Pagina principale</i>
Rumore e vibrazioni	<i>Pagina principale</i>
Tariffario	<i>Pagina principale</i>
Rifiuti	ORSO
Bonifica	Procedure
Archivio news	<i>Pagina principale</i>
Radon	Mappatura di rischio Livelli di riferimento
Modulistica (ca 10.000)	<i>Pagina principale</i>

3. EDUCAZIONE AMBIENTALE

Ogni anno ARPA svolge attività di educazione ambientale. Al termine dell'attività l'Agenzia richiede la compilazione di un questionario per la valutazione della soddisfazione del servizio svolto.

Il questionario è composto da 7 domande che riguardano:

- Come l'utente è venuto a conoscenza dell'attività formativa e per quale motivo si è richiesto l'intervento didattico
- Un giudizio sulla prestazione del tecnico-educatore
- Un giudizio sul materiale e sulla metodologia utilizzata
- Un giudizio sull'atteggiamento degli studenti coinvolti
- Un giudizio complessivo di soddisfazione con la possibilità di indicare alcuni suggerimenti migliorativi del servizio

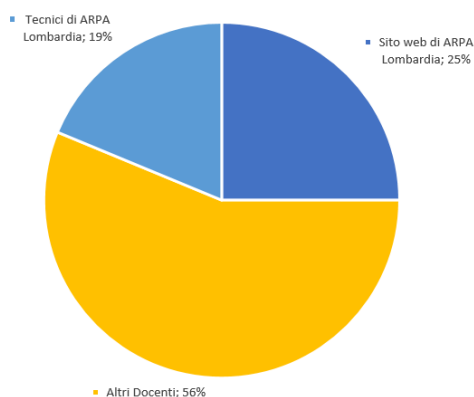
3.1 EDUCAZIONE AMBIENTALE - RILEVAZIONE DATI QUANTITATIVI PERCEPITI

Nel 2019 sono state svolte dall'Agenzia 72 interventi di educazione ambientale. Di seguito si riportano i risultati in percentuale delle risposte alle diverse domande del questionario.

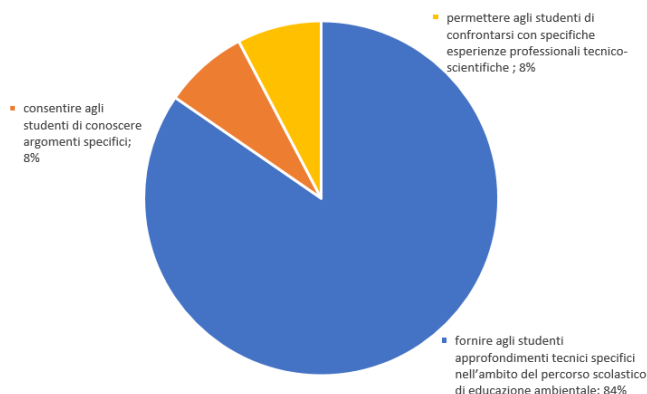
Come è venuto a conoscenza dell'offerta formativa di ARPA Lombardia sul tema dell'educazione ambientale? Qual è la motivazione per la quale ha richiesto l'attività formativa di ARPA Lombardia?

L'attività formativa effettuata da ARPA, come riportato nei grafici, rivela che il passaparola tra docenti è il modo migliore per venire a conoscenza del servizio offerto (56%) e che lo stesso viene richiesto nell'84% dei casi per fornire agli studenti approfondimenti tecnici nell'ambito del progetto di Educazione ambientale.

1. Come è venuto a conoscenza dell'offerta formativa di ARPA Lombardia sul tema dell'educazione ambientale?



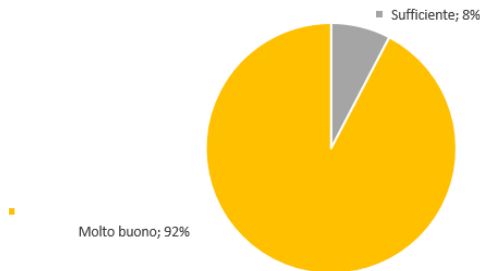
2. Qual è la motivazione per la quale ha richiesto l'attività formativa di ARPA Lombardia?



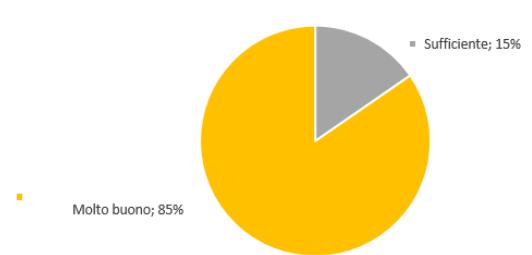
Giudizio sul tecnico di ARPA Lombardia incaricato dell'azione formativa

La conoscenza tecnica e la professionalità dei nostri tecnici durante le attività formative è apprezzata come si evince dalle risposte che sono state fornite dai docenti delle scuole; la chiarezza espositiva arriva al 92%, la capacità di coinvolgere gli studenti è molto buona nell'85% dei casi, sono sempre disponibili a rispondere alle domande e anche capaci di gestire il tempo a loro disposizione (92%).

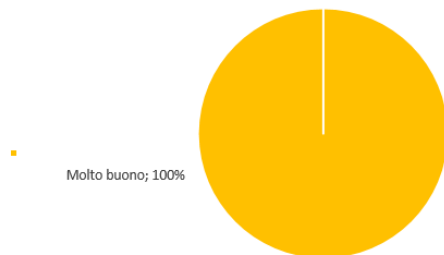
Chiarezza espositiva



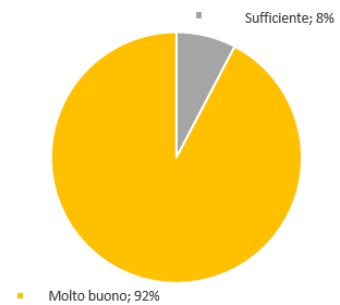
Capacità di coinvolgimento ed interazione con gli studenti



Disponibilità a rispondere alle domande



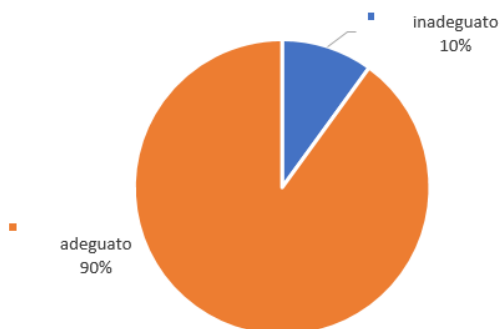
Capacità di gestione del tempo a disposizione



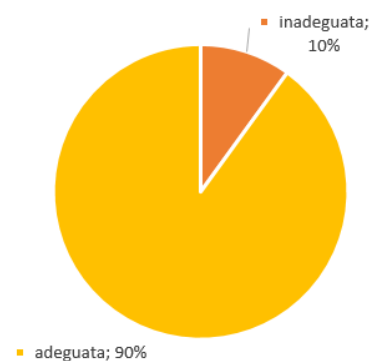
Come è giudicata la metodologia e il materiale utilizzato dai tecnici di ARPA

Sia il materiale che la metodologia di insegnamento sono adeguati nel 90% dei casi. Vengono proposte solitamente presentazione con slide, video, attività pratiche anche in campo e spiegazioni didattiche.

4. Il materiale didattico utilizzato è risultato:

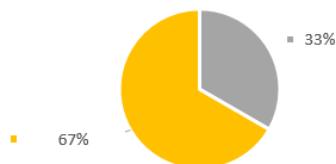


5. La metodologia utilizzata è risultata:



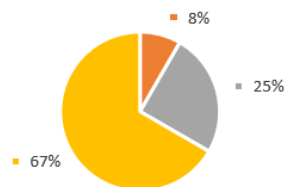
Come giudica l'atteggiamento degli studenti coinvolti nell'azione formativa di ARPA?
 Gli studenti, nel complesso, seguono con interesse gli argomenti (67%) e rimangono attenti (67%), partecipano alla lezione (50%), seppure il parametro divertimento registri il 40% di sufficienza.

Attenzione



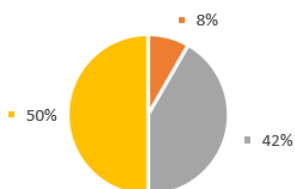
■ Gravemente insufficiente ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Molto buono

Coinvolgimento ed interesse



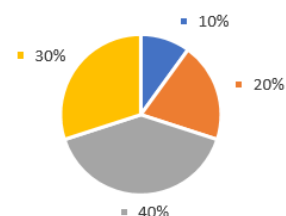
■ Gravemente insufficiente ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Molto buono

Partecipazione



■ Gravemente insufficiente ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Molto buono

Divertimento

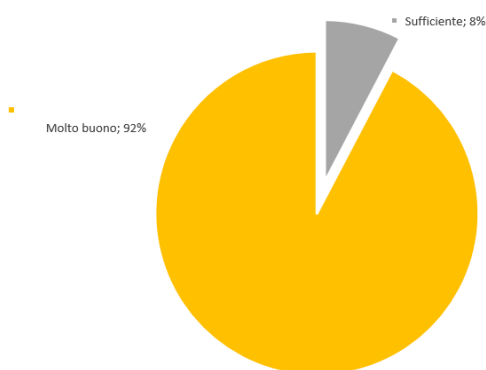


■ Gravemente insufficiente ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Molto buono

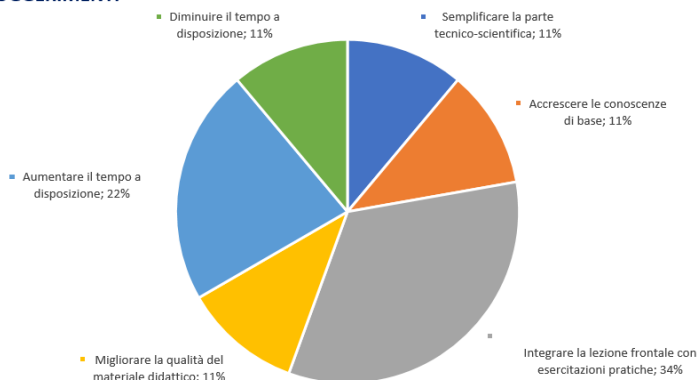
Si ritiene soddisfatto dell'attività formativa effettuata da ARPA? Suggestimenti?

Il gradimento e l'efficacia dell'azione formativa di ARPA è ritenuta molto buona nel 92%; viene richiesto una integrazione di esercitazioni pratiche durante le lezioni (nel 34% dei casi), questo potrebbe forse aumentare l'attenzione generale degli studenti e migliorare i feedback della risposta precedente.

Gradimento ed efficacia dell'azione formativa



SUGGERIMENTI



4. CONCLUSIONI

Lo strumento della Customer si conferma efficace per verificare il livello di soddisfazione dei servizi erogati dall'Agenzia verso gli utenti, sarà pertanto fondamentale continuare ad utilizzarlo cercando anche di svilupparne nuove modalità, eventualmente omogenei a livello di Sistema nazionale delle Agenzie di protezione ambientale.