

# Servizi in rete di ARPA Lombardia

---

**INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI  
UTENTI NEL 2020 ARPA LOMBARDIA**

---

**ARPA Lombardia  
U.O.C. Comunicazione**

**30.04.2021**

## Sommario

<b>INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI NEL 2020 ARPA LOMBARDIA .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
Sito web.....	3
Sito web – rilevazione dati quantitativi ricevuti.....	4
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	6
URP – rilevazione dati quantitativi ricevuti dalle risposte del questionario .....	8
Dati anagrafici .....	10
<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>11</b>

## Introduzione

In questo documento sono riportati gli esiti di alcune indagini che hanno riguardato l'anno 2020:

- Un'analisi del sito WEB dell'Agenzia
- Un'analisi dei risultati della customer satisfaction del servizio URP

### Sito web

Il sito web è tra gli strumenti più importanti utilizzati dall'Agenzia per la comunicazione istituzionale, nonché il luogo privilegiato in cui poter dialogare con i diversi *stakeholder* ed esporre gli esiti delle attività quotidiane di monitoraggio e controllo.

Il processo di ammodernamento del portale dell'Agenzia è in continuo divenire data l'ampiezza e l'articolazione dei contenuti da riorganizzare. Le attività si sono concentrate sulla gestione e revisione della struttura, sulla tipologia di navigazione offerta all'utenza e sull'aggiornamento dei contenuti, ovvero la generazione di quelli per le nuove sezioni incluse nel progetto revisionale e di ampliamento, anche in funzione dei *feedback* ricevuti dai vari utenti.

Per il 2019, questa costante attività di arricchimento e riorganizzazione (anche gestionale) dei contenuti ha portato ad innegabili benefici, il numero di *PageViews* è aumentato di quasi il 9% rispetto all'anno precedente (5.5M vs 5.1M) con un incremento anche del numero di utenti (circa 880k/anno, +5.3%), con un tempo di permanenza/fruizione medio sulla pagina piuttosto elevato (superiore al 1'45"). Si conferma la tendenza in calo delle fruizioni da desktop (-10k rispetto al 2018) e, per contro, un incremento delle consultazioni da apparati mobili (+60k) e con un target più giovane: oltre 27% tra 18 e 24 anni e più del 33% tra 25 e 34.

Per quanto riguarda il 2020, invece, i numeri risentono molto della variata situazione globale nell'utilizzo degli strumenti informatici e della fruizione delle informazioni legate principalmente alla situazione di emergenza sanitaria in atto. Per quanto riguarda il numero di utenti si conferma una crescita costante rispetto agli anni precedenti (circa 960k/anno, +9%) e una conferma dei tempi di permanenza. Sintomo di questo cambio di fruizione è riscontrabile anche nei dati relativi alle consultazioni da desktop che, dopo una tendenza negativa negli anni precedenti, tornano a crescere (+20k/anno) e contestualmente si rileva una maggiore durata della sessione di consultazione (circa 2'10"), probabilmente legata anche alla diversa tipologia di ricerca e di *device* utilizzati. Ne deriva anche, come sinonimo di una navigazione maggiormente mirata, un decremento – per la prima volta da tempo – nel numero di *PageViews* (-10% rispetto al 2019). Da ultimo, è possibile notare un incremento nel numero di ricerche organiche, ovvero attraverso motori di ricerca (+100k/anno rispetto al 2019) che mostrano come inizi a dare risultati l'attività di revisione e riorganizzazione della politica *Search Engine Optimization* (SEO).

ARPALOMBARDIA.IT   Confronto statistiche annuali (2017-2020)							
	2020		2019		2018		2017
PageViews	4.926.969	↓	5.493.485	↑	5.064.953	↑	4.607.079
Sessioni	2.354.605	↓	2.703.970	↑	2.670.046	↑	2.616.841
Utenti	957.479	↑	878.145	↑	833.937	↓	877.738
Utenti desktop	488.660	↑	469.710	↓	477.200	↓	532.013
Utenti Mobile	440.412	↑	351.887	↑	294.300	↑	265.355

Statistiche sito web arpalombardia.it (fonte: Google Analytics)

### Sito web – rilevazione dati quantitativi ricevuti

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 dal 2018 all’aprile 2021: 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-aprile 2021				
	Sì	Abbastanza	No	Totale
Acque Reflue	62	17	14	93
Acque Sotterranee	6	5	10	21
Acque Superficiali	33	15	20	68
Amianto	53	10	36	99
Aria	294	96	216	606
Attività Produttive	20	4	7	31
Biodiversità	13	2	1	16
Bonifiche e siti contaminati	29	29	10	68
Campi elettromagnetici	61	15	35	111
Dati	21	3	19	43
Energia	3	1	4	8
Imprese	328	86	91	505
Indicatori	38	8	41	87
Infrastrutture di trasporto	42	50	6	98
Meteorologia	328	59	103	490
Monitoraggio Geologico	5	2	1	8
NivoMeteo	27	2	12	41
Radioattività	45	69	13	127
Rifiuti	16	2	5	23
RSA	43	9	30	82
Usi Sostenibili Acque	5	1	4	10
<b>Totale valori</b>	<b>1472</b>	<b>485</b>	<b>678</b>	<b>2635</b>

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, spesse 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 nel 2020	SOTTOPAGINE CON PIU' VISUALIZZAZIONI
<b>Meteo (ca 1.500.000)</b>	Bollettini Meteo Province Richiesta Dati Dati in tempo reale Dati consolidati Humidex Bollettini Agrometeo Allerte Rete di monitoraggio Documenti Indice UV
<b>Qualità aria (ca 1.200.000)</b>	Mappa Modelli Dettagli comune Richieste dati Rete di rilevamento Inquinanti IQA
<b>Acqua scesa sotto i 100k</b>	Scarichi Idrologia Bollettini idro Superficiali Sotterranee
<b>Centro Nivo-meteorologico (ca 127.000)</b>	Bollettini
<b>Dati e Indicatori (ca 170.000)</b>	Aria (ca 8.500), Idro (7.500), Acque superficiali (ca 5.000), siti contaminati (ca 3.500)
<b>Info Dipartimenti (ca 28.500)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Scopri ARPA (ca 40.000)</b>	Chi siamo Organigramma
<b>Contatti URP (ca 50.000)</b>	Richiesta dati PEC FAQ
<b>Documenti (ca 20.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>ARPA per le Imprese (ca 155.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Rapporto Stato Ambiente (ca 39.000)</b>	Aria (ca 7.500), Acqua (ca 4.200), Idro (ca 2.700), NIR (ca 1.700)
<b>Emergenze ambientali (ca 15.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Terre e rocce da scavo (ca 14.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Amministrazione trasparente (ca 10.000)</b>	<i>Pagina principale</i>

<b>Richiesta informazioni (ca 11.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Settori (ca 7.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Amianto (ca 6.500)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>News su incendi attività produttive</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Campi elettromagnetici (ca 11.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Rumore e vibrazioni (ca 6.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Tariffario (ca 5.000)</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Rifiuti (ca 20.000)</b>	ORSO (ca 6.000)
<b>Bonifica (ca 33.000)</b>	Caffaro (ca 4.000)
<b>Archivio news</b>	<i>Pagina principale</i>
<b>Radon (ca 25.000)</b>	Mappatura di rischio (ca 6.000) Livelli di riferimento (ca 9.000)
<b>Modulistica (ca 6.500)</b>	<i>Pagina principale</i>

### URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge da sempre un ruolo chiave per l'Agenzia, rappresentando il primo snodo di contatto tra l'Ente ed una parte davvero significativa di *stakeholders*, se oggi ARPA è riconosciuta nella sua affidabilità, nella concretezza dei contenuti, nella chiarezza ed immediatezza delle risposte che riesce a fornire, a vario titolo ai propri interlocutori, parte del merito è da riconoscere proprio alle tante figure professionali che l'Agenzia nel tempo ha impiegato per l'erogazione di questo servizio. L'attività si è svolta anche durante l'emergenza sanitaria del 2020; dal volume di attività e dal numero di segnalazioni è del tutto evidente il risultato positivo svolto dagli operatori dell'Agenzia nonostante l'organizzazione dell'URP, a causa dell'emergenza sanitaria, non abbia potuto sempre garantire la copertura del servizio telefonico dalle sedi. Tuttavia, il 2020 è stato utilizzato come periodo di prova per riorganizzare proprio il servizio dell'URP che si renderà operativo dal 2021. Inoltre, sempre da gennaio 2021, l'URP si è dotato di una figura di coordinamento con profilo tecnico, essenziale per migliorare ulteriormente il servizio svolto.

I servizi che l'URP ha continuato ad offrire sono:

- informazioni su uffici, attività, servizi e funzioni generali svolte dall'Agenzia;
- indicazioni per accedere ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali;
- suggerimenti sulle modalità di presentazione degli esposti per episodi di inquinamento nel rispetto delle normative a tutela dell'ambiente;
- accoglimento dei reclami e delle segnalazioni riguardanti i servizi erogati.

Dall'analisi dei contatti URP registrati nel 2020 emergono indicazioni significative, si riportano di seguito due tabelle riassuntive, suddivise per territorio e tipologia di richiesta.

Rispetto al 2019 c'è stato un calo nel numero complessivo di richieste (-15%), e si sono modificate le modalità di inoltro; si è registrato un -25% di richieste via telefono, compensate da un incremento di circa il 10% di richieste via web.

<b>CONTATTI URP   anno 2020</b>						
	Telefono	WEB	Lettera	Fax	Persona fisica	Totale
<b>Milano - sede</b>	51	165	0	0	0	<b>216</b>

CONTATTI URP   anno 2020						
	Telefono	WEB	Lettera	Fax	Persona fisica	Totale
Bergamo	31	257	1	0	0	<b>289</b>
Cremona	6	47	0	0	0	<b>53</b>
Brescia	16	150	0	0	0	<b>166</b>
Mantova	18	39	0	0	0	<b>57</b>
Como	6	83	37	0	0	<b>126</b>
Varese	210	145	81	0	1	<b>437</b>
Lecco	5	73	0	1	0	<b>79</b>
Sondrio	3	53	1	0	0	<b>57</b>
Lodi	32	32	0	0	0	<b>64</b>
Pavia	39	67	0	0	2	<b>108</b>
Milano - Juvara	4	817	0	0	0	<b>821</b>
Monza e Brianza	1	79	0	0	0	<b>80</b>
<b>Totale valori</b>	<b>422 (17%)</b>	<b>2007 (79%)</b>	<b>120 (5%)</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2553</b>

Contatti URP | 2020

Tra le tematiche che sono state più spesso oggetto di richiesta da parte degli utenti, al primo posto troviamo quella relativa al **rumore** e al secondo l'**aria**. La terza tematica più richiesta, probabilmente con l'avvento della **tecnologia 5G**, è **quella dei campi elettromagnetici**.

La tematica aria nel 2020 si ritiene sia stata oggetto di particolare attenzione per la presunta correlazione tra la diffusione del Covid-19 e l'inquinamento atmosferico.

Le richieste indicate come "altra tematica" sono tutte riconducibili ad altre richieste su informazioni ambientali.

TEMATICHE OGGETTO DI RICHIESTA   anno 2020		
	Numero richieste	(%)
Rumore	447	17,5
Aria	266	10,4
Campi elettromagnetici	242	9,5
Emissioni	199	7,8
Acqua	198	7,8
Meteo	180	7,1
Altra tematica (vuote)*	176	-
Odori molesti	166	6,5
Rifiuti	120	4,7
Amianto	95	3,7
Materiali da scavo	92	3,6
Radioattività	70	2,7
Bonifiche	65	2,5
Lavorare in ARPA	47	1,8
Accesso agli atti	38	1,5
Emergenze	33	1,3
Serbatoi interrati	29	1,1
Agricoltura	28	1,1
Energia	18	0,7
Educazione Ambientale	14	0,5
Tariffario ARPA	12	0,5

TEMATICHE OGGETTO DI RICHIESTA   anno 2020		
Dati aziende AIA - Aria	11	0,4
Oli minerali	4	0,2
Dati aziende AIA - Acqua	3	0,1
<b>Totale valori</b>	<b>2553</b>	<b>100</b>

Tematiche oggetto di richiesta | 2020

Di queste 176 “vuote” ancora 52 (ovvero il 30%) non erano identificabili, tramite l’analisi di ulteriori dati inseriti dai referenti è stato possibile indagarle e la loro distribuzione è risultata questa: 8 richieste di competenza amministrativa, 4 prove tecniche sul sito e pertanto vuote, le restanti (40) sono informazioni più svariate anche di tematiche ambientali, che non riguardano solo competenze di ARPA, ma anche di altri enti.

### URP – rilevazione dati quantitativi recepiti dalle risposte del questionario

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 122 persone nel 2020.

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

Risposte alla domanda: “È la prima volta che contatti quest’ufficio (al telefono, via Internet, di persona ...)?”

Il 85 % degli utenti risponde di sì, ovvero che è la prima volta che contatta l’URP, il 15% invece ha già contattato l’URP in precedenza.

Risposte alla domanda: “Se no, con quale frequenza ti rivolgi a questo ufficio?”

2020 - con che frequenza contatti l'URP	%
meno di una volta all'anno	44
2 o più volte all'anno	17
non so	17
1 volta all'anno	11
2 o più volte al mese	6
vuote	6

Risposte alla domanda: “In generale, come valuti il servizio offerto dall’URP di ARPA Lombardia?”

2020 - valutazione del servizio	%
---------------------------------	---



Moito positivamente	34
positivamente	40
negativamente	15
moito negativamente	11

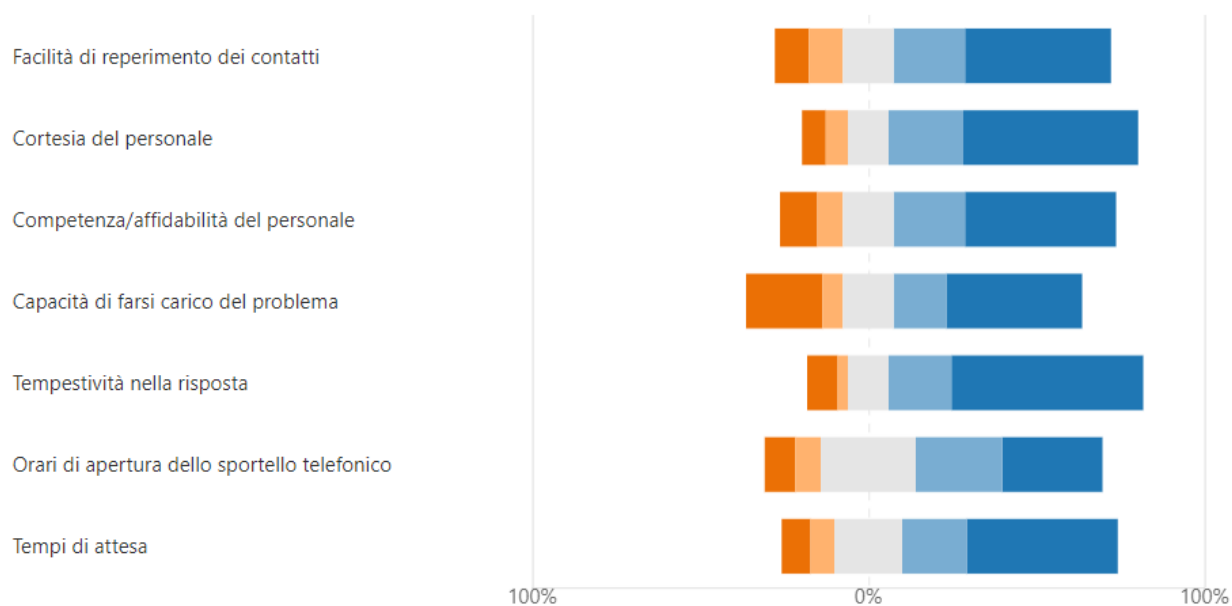
Più del 70% delle persone valutano il servizio offerto dall'URP positivamente.

Inoltre dalle statistiche automatiche di Forms si evidenziano i seguenti andamenti (i dati sono raccolti su 259 domande alla stesura del presente documento; **1 =pessimo, 5 = ottimo**):

## 5. Esprimi un giudizio sui seguenti aspetti

[Altri dettagli](#)

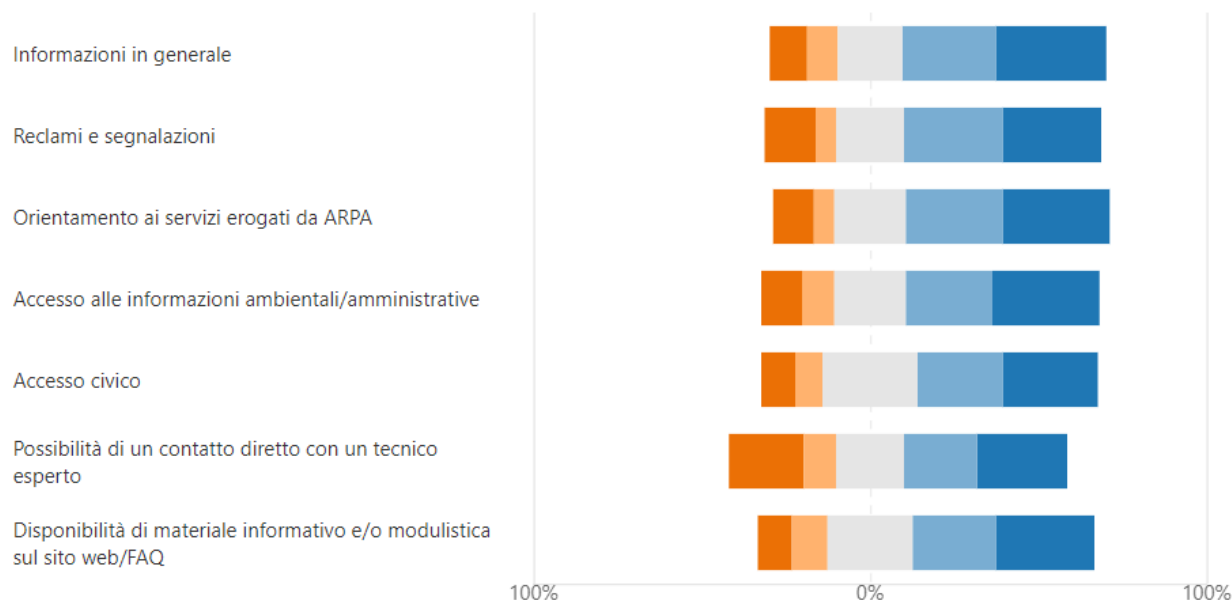
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



## 7. Come valuti i seguenti servizi offerti dall'URP di ARPA Lombardia?

[Altri dettagli](#)

1 2 3 4 5



### Dati anagrafici

I dati di carattere anagrafico sono dichiarati dagli utenti in via opzionale e la maggior parte preferisce non dichiarare la propria età (nel 53 % dei casi). Tuttavia dai dati raccolti è stato possibile individuare tra gli utenti dell'URP una maggioranza di privati cittadini (70%) e di diplomati (46%).

2020 - tipologia di utenti	%
Privato cittadino	<b>70</b>
Imprenditore	11
Consulente	7
Insegnante	5
Pubblica Amministrazione	5
Studente	2

2020 - titolo di studio dichiarato	%
diploma	<b>46</b>
laurea	26
elementare	0
medie	2
dottorato	2
non dichiarato	23

2020 - età dichiarata	%
non dichiarata	<b>53</b>
< 18 anni	0
18-39 anni	19
40-59 anni	22
>60 anni	6

## 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.