

Servizi in rete di ARPA Lombardia

**INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI
UTENTI NEL 2021 ARPA LOMBARDIA**

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

25.01.2022

Sommario

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI NEL 2021 ARPA LOMBARDIA	1
INTRODUZIONE	3
Sito web.....	3
Sito web – rilevazione dati quantitativi ricevuti.....	3
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	6
URP – rilevazione dati quantitativi ricevuti dalle risposte del questionario	8
Dati anagrafici 2021	10
CONCLUSIONI.....	11

Introduzione

In questo documento sono riportati gli esiti di alcune indagini che hanno riguardato l'anno 2021:

- 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 quanto riguarda il 2021, i numeri risentono ancora 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 riscontra una lieve flessione rispetto agli anni precedenti (circa 840k/anno, -12%) e una sostanziale conferma dei tempi di permanenza. Questo decremento si riflette in maniera bilanciata su tutte i device di navigazione tracciati: desktop -6%, mobile -16%, tablet -36%. Va da se, pertanto, anche un decremento nel numero di *PageViews* (-22% rispetto al 2020). Su questa linea di generale diminuzione, si nota anche un decremento nel numero di ricerche organiche, ovvero attraverso motori di ricerca (-50k/anno rispetto al 2020).

ARPALOMBARDIA.IT Confronto statistiche annuali (2017-2020)									
	2021		2020		2019		2018		2017
PageViews	3.856.367	↓	4.926.969	↓	5.493.485	↑	5.064.953	↑	4.607.079
Sessioni	2.036.032	↓	2.354.605	↓	2.703.970	↑	2.670.046	↑	2.616.841
Utenti	841.312	↓	957.479	↑	878.145	↑	833.937	↓	877.738
Utenti desktop	460.148	↓	488.660	↑	469.710	↓	477.200	↓	532.013
Utenti Mobile	389.797	↓	440.412	↑	351.887	↑	294.300	↑	265.355

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

Sito web – rilevazione dati quantitativi recepiti

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 ° fine gennaio 2022: 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	80	29	18	127
Acque Sotterranee	13	5	11	29
Acque Superficiali	39	15	21	75
Amianto	61	10	45	116
Aria	330	109	261	700
Attività Produttive	21	4	7	32
Biodiversità	15	3	2	20
Bonifiche e siti contaminati	30	30	12	72
Campi elettromagnetici	74	17	43	134
Dati	24	3	20	47
Energia	3	1	4	8
Imprese	401	91	110	602
Indicatori	40	8	54	102
Infrastrutture di trasporto	51	52	7	110
Meteorologia	453	81	144	678
Monitoraggio Geologico	5	2	2	9
NivoMeteo	29	3	15	47
Radioattività	66	70	15	151
Rifiuti	16	2	5	23
RSA	46	14	35	95
Usi Sostenibili Acque	5	1	4	10
Totale valori	1.802	550	820	3.172

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 nel 2021	SOTTOPAGINE CON PIU' VISUALIZZAZIONI
Meteo (ca 1.500.000)	Bollettini Meteo Province Richiesta Dati Dati in tempo reale Dati consolidati Humidex Bollettini Agrometeo Allerte Rete di monitoraggio Documenti Indice UV
Qualità aria (ca 570.000 -54%)	Mappa Modelli Dettagli comune Richieste dati Rete di rilevamento Inquinanti IQA
Acqua scesa sotto i 100k	Scarichi Idrologia Bollettini idro Superficiali Sotterranee
Centro Nivo-meteorologico (ca 300.000 + 100%)	Bollettini
Dati e Indicatori (ca 150.000)	Aria (ca 8.500), Idro (7.500), Acque superficiali (ca 5.000), siti contaminati (ca 3.500)
Info Dipartimenti (ca 25.000)	<i>Pagina principale</i>
Scopri ARPA (ca 26.000 -35%)	Chi siamo Organigramma
Contatti URP (ca 56.000 +30%)	Richiesta dati PEC FAQ
Documenti (ca 15.000)	<i>Pagina principale</i>
ARPA per le Imprese (ca 135.000)	<i>Pagina principale</i>
Rapporto Stato Ambiente (ca 30.000)	Aria (ca 7.500), Acqua (ca 4.200), Idro (ca 2.700), NIR (ca 1.700)
Emergenze ambientali (ca 13.000)	<i>Pagina principale</i>
Terre e rocce da scavo (ca 5.000)	<i>Pagina principale</i>
Amministrazione trasparente (ca 8.000)	<i>Pagina principale</i>
Richiesta informazioni (ca 8.000)	<i>Pagina principale</i>
Amianto (ca 7.500)	<i>Pagina principale</i>
Campi elettromagnetici (ca 11.000)	<i>Pagina principale</i>
Rumore e vibrazioni (ca 6.000)	<i>Pagina principale</i>
Tariffario (ca 5.000)	<i>Pagina principale</i>
Rifiuti (ca 20.000)	ORSO (ca 6.000)
Bonifica (ca 33.000)	Caffaro (ca 4.000)

Radon (ca 22.000)	Mappatura di rischio (ca 6.000) Livelli di riferimento (ca 9.000)
Modulistica (ca 7.500)	<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.

Da gennaio 2021 l'URP si è dotato di una figura di coordinamento con profilo tecnico per migliorare il servizio svolto e impostare un lavoro di riorganizzazione dell'ufficio che avrebbe dovuto includere un incremento delle risorse umane dedicate al servizio ed attuarsi entro l'anno. Questa riorganizzazione purtroppo non è stata possibile perché è venuto meno il requisito di nuove risorse umane che sarà un tema da ritrattare nel 2022. Tuttavia l'URP è sempre riuscito ad erogare il servizio per tutto il 2021. Le due novità principali per le referenti nell'anno 2021: tutte le referenti sono state dotate di sistema telefonico tramite PC portatile e si sono svolte riunioni quindicinali con tutto il team e la coordinatrice.

Si ricorda che i servizi che l'URP offre 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 2021 si confermano alcune indicazioni, ritenute già significative da anni, che si riportano nelle due tabelle riassuntive, suddivise per territorio e tipologia di richiesta.

Rispetto al 2020 c'è stato un ulteriore calo nel numero complessivo di richieste (-16%), un trend che continua costante dal 2019, tuttavia le modalità di inoltro delle richieste non è variato. Il numero di chiamate è rimasto pressoché costante (+4%), mentre si è registrato un calo più marcato delle richieste via web (-16%).

	CONTATTI URP anno 2021					Totale
	Telefono	WEB	Lettera	Fax	Persona fisica	
Milano - sede	159	134	0	0	0	293
Bergamo	18	175	1	0	0	194
Cremona	32	38	0	0	0	70
Brescia	73	119	0	0	0	192
Mantova	160	64	0	0	1	225

CONTATTI URP anno 2021						
	Telefono	WEB	Lettera	Fax	Persona fisica	Totale
Como	12	88	11	0	0	111
Varese	36	98	15	0	1	150
Lecco	3	65	1	0	0	69
Sondrio	2	30	0	0	0	32
Lodi	2	11	0	0	0	13
Pavia	0	20	1	0	0	21
Milano - Juvara	23	636	0	0	0	659
Monza e Brianza	5	123	0	0	0	128
Totale valori	525 (24%)	1601 (74%)	29 (1%)	0	2	2157

Contatti URP | 2021

Tra le tematiche che sono state più spesso oggetto di richiesta da parte degli utenti, al primo posto troviamo, come nel 2020, quella relativa al **rumore** e al secondo i **campi elettromagnetici** (compreso il 5G) che prendono il posto della tematica **aria**, che scende alla terza posizione e che praticamente è a pari merito con le successive tematiche **odori molesti, acqua ed emissioni**.

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

TEMATICHE OGGETTO DI RICHIESTA anno 2021		
	Numero richieste	(%)
Rumore	426	19,7
Altra tematica (vuote)*	220	10,2
Campi elettromagnetici	219	10,2
Aria	173	8,0
Odori molesti	167	7,7
Acqua	161	7,5
Emissioni	151	7,0
Meteo	124	5,7
Rifiuti	96	4,5
Bonifiche	71	3,3
Amianto	64	3,0
Materiali da scavo	62	2,9
Radioattività	47	2,2
Lavorare in ARPA	44	2,0
Agricoltura	27	1,3
Accesso agli atti	26	1,2
Serbatoi interrati	21	1,0
Educazione Ambientale	16	0,7
Energia	12	0,6
Emergenze	10	0,5
Tariffario ARPA	9	0,4
Dati aziende AIA - Aria	5	0,2
Oli minerali	4	0,2
Dati aziende AIA - Acqua	2	0,1
Totale valori	2157	100

Tematiche oggetto di richiesta | 2021

Di queste 220 “vuote”, tramite l’analisi di ulteriori dati è stato possibile indagarle e la loro distribuzione è risultata questa: circa il 20% sono richieste su informazioni di pratiche tecniche o sistemi informativi (AUA, SCIA, pareri, ORSO, AIDA...), circa il 10% sono richieste di competenza amministrativa (fatture e pagamenti), un altro 10% riguarda richieste su “suolo, sversamenti, fanghi,...”, un 6% circa sono richieste per l’ufficio delle risorse umane, circa un 15% rimane “non classificato” ed il restante (39%) può essere suddiviso in altre tematiche, ma con percentuali molto basse da non essere rilevanti per una classificazione strutturata.

URP – rilevazione dati quantitativi recepiti dalle risposte del questionario

Nell’ottica del continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, ARPA Lombardia mantiene attivo l’indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione dei servizi erogati dall’URP. Lo strumento utilizzato per la realizzazione della presente indagine è [un questionario online](#), pubblicato sul sito di ARPA Lombardia, alla sezione “Chiedi ad ARPA”. Al questionario hanno risposto 130 persone nel 2021.

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 83 % degli utenti risponde di sì, ovvero che è la prima volta che contatta l’URP, il 17% invece ha già contattato l’URP in precedenza. Una percentuale che è confermata anche negli anni precedenti.

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

2021 - con che frequenza contatti l'URP	%
meno di una volta all'anno	15
2 o più volte all'anno	8
non so	8
1 volta all'anno	5
2 o più volte al mese	1
vuote	64

Purtroppo la percentuale di risposte “vuote” è troppo elevata affinché la statistica sia significativa, pertanto la domanda per il 2021 è da considerarsi “nulla”.

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

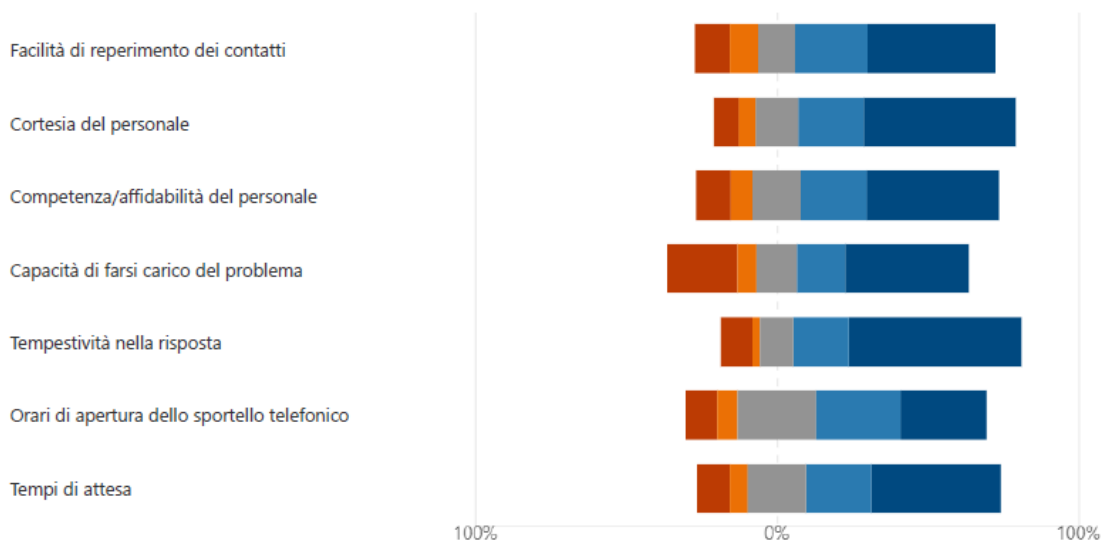
2021 - valutazione del servizio	%
Molto positivamente	34
positivamente	39
negativamente	16
molto negativamente	11

Più del 70% delle persone valutano il servizio offerto dall’URP positivamente, confermando le percentuali dell’anno precedente.

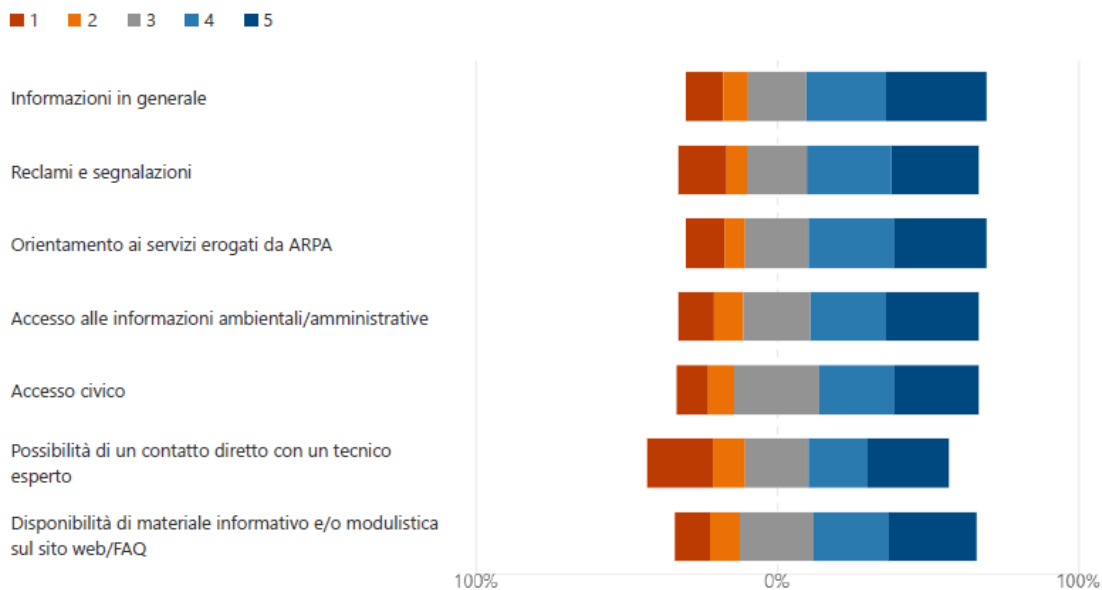
Inoltre dalle statistiche automatiche di Forms si evidenziano i seguenti andamenti (i dati sono raccolti su 376 domande alla stesura del presente documento; **1 =pessimo, 5 = ottimo**):

5. Esprimi un giudizio sui seguenti aspetti

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



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



Dati anagrafici 2021

I dati di carattere anagrafico sono dichiarati dagli utenti in via opzionale e la maggior parte preferisce non dichiarare la propria età (nel 60 % dei casi). Tuttavia dai dati raccolti è stato possibile individuare tra gli utenti dell'URP una maggioranza di privati cittadini (70%) e di diplomati (60%).

2021 - tipologia di utenti		%
Privato cittadino		69
Imprenditore		10
Consulente		10
Insegnante		6
Pubblica Amministrazione		1
Studente		4

2021 - titolo di studio dichiarato		%
diploma		60
laurea		31
elementare		0
medie		2
dottorato		3
non dichiarato		5

2021 - età dichiarata	%
non dichiarata	42
< 18 anni	1
18-39 anni	19
40-59 anni	28
>60 anni	11

CONCLUSIONI

E' importante continuare nel lavoro di miglioramento del servizio URP offerto dall'Agenzia, rendendolo sempre più efficace ed omogeneo sul territorio regionale, ed aumentando l'interazione con gli altri URP di enti regionali o comunali.