

Rapporto Indagine di Customer Satisfaction

sui servizi di ARPAC

Anno 2025





INDICE

Premessa	3
2. Il Progetto.....	4
3. Il Questionario di Gradimento.....	4
4. Modalità di somministrazione.....	7
5. Elaborazione ed interpretazione dei risultati.....	7
6. Caratteristiche e tipologie di utenza.....	12
7. Conclusioni.....	14

“Solo ciò che non si può misurare, non si può migliorare.”

Peter Drucker

Premessa

Nel quadro attuale della pubblica amministrazione, la rilevazione della customer satisfaction rappresenta uno strumento sempre più strategico per valutare la qualità dei servizi offerti e per orientare le politiche di miglioramento continuo. L'evoluzione del rapporto tra istituzioni e cittadini, caratterizzata da una crescente richiesta di trasparenza, accessibilità e partecipazione, rende infatti indispensabile l'ascolto sistematico dell'utenza e l'analisi strutturata delle percezioni espresse nei confronti dell'azione amministrativa.

In questo contesto si colloca il percorso avviato dall'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania (ARPAC), che a partire dal 2023 ha promosso un progetto di Customer Satisfaction finalizzato a raccogliere elementi conoscitivi utili a migliorare l'efficacia dei processi interni e la qualità complessiva dei servizi resi ai cittadini, agli enti e agli altri stakeholder di riferimento.

Il presente report, relativo all'anno 2025, si inserisce in una logica di continuità e consolidamento del percorso intrapreso. L'analisi dei dati raccolti consente non solo di monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza, ma anche di individuare punti di forza e aree di possibile miglioramento, fornendo indicazioni utili a orientare le future scelte organizzative e comunicative dell'Agenzia.

La rilevazione della customer satisfaction si conferma pertanto come uno strumento essenziale di supporto ai processi decisionali, in grado di rafforzare il rapporto di fiducia tra ARPAC e il territorio e di contribuire a una gestione sempre più efficace, responsabile e coerente con le aspettative della comunità campana, nel perseguimento degli obiettivi di tutela ambientale e di servizio pubblico.

1. Il Progetto

ARPAC considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative, delle esigenze e delle valutazioni che il pubblico esprime sui servizi svolti dall'Agenzia. I risultati del monitoraggio sono infatti presi in considerazione per la programmazione delle attività e per l'individuazione delle soluzioni organizzative e gestionali dell'Agenzia. A tale proposito è previsto, infatti, che annualmente venga predisposto un questionario rivolto a tutto il pubblico di utenti dell'Agenzia per conoscere le aspettative e le valutazioni nei confronti del proprio operato.

Anche per l'anno **2025**, si sono voluti indagare alcuni fattori chiave determinanti della qualità di un servizio e ovvero:

Affidabilità: capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;

Accesso: accessibilità e facilità di contatto e lettura dei dati;

Capacità di risposta: volontà di aiutare gli utenti e fornire prontamente il servizio;

Comunicazione: informazione agli utenti attraverso un linguaggio comprensibile;

Utilità: offerta di contenuti utili;

Competenza: possesso delle abilità e delle conoscenze necessarie a prestare il servizio da parte del personale;

Cortesìa: gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale di contatto.

La lettura dei risultati di questa indagine aiuteranno a comprendere se e quanto gli sforzi dell'Amministrazione siano riusciti a raggiungere gli obiettivi previsti e auspicati, in termini di qualità dei servizi resi e opportunità.

2. Il Questionario di Gradimento

Arpac, al fine di monitorare le aspettative degli stakeholders dell'Agenzia e di analizzare, al contempo, le opinioni manifestate dagli utenti sulla qualità dei servizi erogati, ha ritenuto maggiormente funzionale utilizzare il proprio portale istituzionale per la somministrazione di un questionario di gradimento compilabile on line, creato ad hoc nella forma e nei contenuti, anziché ricorrere ad interviste mirate, con l'obiettivo di raggiungere una platea più vasta ed eterogenea di destinatari, rappresentata potenzialmente da tutti coloro che quotidianamente visitano tale sito, ovvero i cittadini, ma anche interlocutori istituzionali, interlocutori provenienti da associazioni ambientaliste e rappresentanti del mondo scientifico e dei media.

Il processo di monitoraggio della soddisfazione degli utenti ha avuto inizio con lo svolgimento delle fasi preparatorie necessarie per la definizione dei servizi oggetto dell'indagine, l'identificazione dei fattori di soddisfazione, la definizione del campione di clienti e la scelta del questionario da utilizzare.

Il questionario è stato creato attraverso l'app Google Moduli, uno strumento che consente di raccogliere informazioni dagli utenti tramite un sondaggio o un test personalizzato. Le informazioni vengono quindi raccolte e automaticamente collegate a un foglio di calcolo.

Nella costruzione del questionario, al fine di agevolarne la compilazione e la successiva analisi, si è scelto di utilizzare alcune semplici domande a risposta multipla e chiusa, ponendo particolare attenzione a limitarne il numero e a utilizzare un linguaggio semplice e diretto.

Le risposte fornite dagli utenti sono state rilevate in forma automatica e anonima, salvaguardando, in questo modo, la riservatezza dei dati personali degli stessi.

Il questionario era composto da 12 quesiti volti a rilevare i seguenti aspetti:

- Conoscenza dei servizi oggetto di indagine;
- Giudizio su aspetti specifici dei servizi oggetto di indagine;
- Comprensione e fruibilità dei dati e dei contenuti oggetto di indagine;
- Giudizio complessivo;
- Dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;

Per la maggior parte delle domande, per valutare il grado di soddisfazione, si è scelto di utilizzare una scala di 4 valori (Ottimo, Buono, Sufficiente, Negativo), così da riscontrare una più facile ed agevole compilazione da parte dell'utente, che tramite dei semplici clic esprime un giudizio sul servizio ricevuto.

1) Il questionario in apertura prevedeva la possibilità di selezionare **la motivazione prevalente per cui nel corso di quest'anno si è entrati in contatto con l'Amministrazione:**

- Diffusione della conoscenza (es. sito web, Twitter, You Tube, Instagram);
- Supporto o consulenza tecnico-scientifica (es. prestazioni analitiche anche a favore di soggetti pubblici o privati, proposte e pareri tecnici finalizzati al rilascio di autorizzazioni ambientali);
- Attività di vigilanza e controllo delle matrici ambientali (sopralluogo e/o campionamento) secondo quanto previsto dalla vigente normativa ovvero dall'atto autorizzativo (es. controllo depuratore, verifica impianto gestione rifiuti, ecc);
- Attività informativa e di orientamento sulla sostenibilità ambientale (es. workshop, seminari, infopoint);
- Istanza di accesso agli atti o alle informazioni ambientali;
- Attività di tirocinio curriculare universitario;
- Attività di educazione alla sostenibilità ambientale (es. progetti con scuole di ogni ordine e grado);

2) E successivamente di **esprimere un giudizio su:**

- Disponibilità del personale Arpac
- Efficienza nel fornire i servizi richiesti
- Facilità nella navigazione web sul sito: www.arpacampania.it
- Performance organizzativa e qualità dei servizi

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

3) La terza domanda è stata **Ha avuto modo di contattare l'URP dell'Agenzia?** Dove ad essere indagata è stata principalmente la sussistenza di un contatto con l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e la modalità attraverso cui l'eventuale contatto è avvenuto.

Le possibili risposte disponibili erano:

- tramite telefono al numero attivo 0812326228
- tramite e-mail all'indirizzo dedicato urp@arpacampania.it
- non ho avuto contatti con l'URP

4) La quarta domanda - strettamente connessa alla precedente – indaga, in caso di contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sulla percezione del servizio offerto chiedendo all'utente **“Se ha avuto contatti con l'URP, esprima un giudizio sul servizio offerto, in termini di:**

- Cortesia
- Disponibilità
- Capacità di fornire le informazioni richieste
- Tempi di risposta

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

5) La quinta domanda riguardava invece i dati ambientali pubblicati dall'Agenzia nella sezione Temi Ambientali. E' opportuno sottolineare che la sezione non è gestita direttamente dall'U.O. Comunicazione e Urp bensì dall'U.O. Servizi Informatici in collaborazione con i tecnici di riferimento. Si è scelto però di indagare sull'efficacia della comunicazione di questi dati, che l'U.O. Comunicazione potrebbe migliorare eventualmente immaginando di fornire agli utenti dei videotutorial per facilitare la lettura dei dati pubblicati.

Nello specifico il quesito posto era: **ARPAC è deputata alla diffusione delle informazioni ambientali. ARPAC lo fa prevalentemente nella sezione TEMI AMBIENTALI. Ha avuto modo di consultare i dati?**

6) In caso di risposta positiva il sesto quesito chiedeva all'utente di **esprimere un giudizio sulla fruibilità dei dati pubblicati, in termini di:**

- Facilità di consultazione;
- Utilità dei contenuti;
- Comprensibilità del linguaggio

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

7) La settima domanda era focalizzata sul sito web istituzionale e sulla comprensione, attraverso i propri contenuti, del ruolo e delle attività svolte da Arpac. Nello specifico la domanda era **Se ha visitato il sito Web ritiene di aver compreso chiaramente il ruolo svolto da Arpac?** Con la possibilità di rispondere Sì O NO.

8) L'ottava domanda, l'ultima che indaga sul gradimento e la percezione dell'utenza, ha riguardato i canali social dell'Agenzia. Nello specifico abbiamo formulato il quesito **“Se ha avuto modo di seguire l'attività di Arpac sui diversi social media esprima un giudizio su:”**

- **Twitter**
- **Youtube**
- **Instagram**

assegnando a ciascuna voce un giudizio tra OTTIMO, BUONO, SUFFICIENTE, NEGATIVO.

Il questionario si conclude con una sezione di **4 domande** relativa alle principali variabili socio-anagrafiche del rispondente, per conoscere e poter ottenere una statistica sul genere, età, titolo di studio e settore lavorativo dell'utenza campione dell'indagine.

3. Modalità di somministrazione

Il link per accedere al questionario è stato posizionato nella sezione URP del sito istituzionale e reso pubblico attraverso una news in Homepage lasciata in evidenza.

Sono stati adottati appositi accorgimenti per incentivare la risposta, come ad esempio una piccola introduzione all'indagine che enfatizzasse quanto l'amministrazione fosse interessata al miglioramento dei servizi e quanto, a tale scopo, la valutazione della qualità da parte dei utenti costituisse un contributo indispensabile.

La pubblicizzazione del questionario ha avuto luogo anche con altre forme di diffusione, quali l'evidenziazione del link utilizzabile per partecipare all'indagine on-line riportata nelle e-mail inviate dallo Staff Comunicazione e URP e con alcuni rilanci mirati, effettuati tramite i Social media gestiti dall'Ufficio Stampa.

Arpa Campania è interessata a conoscere la Sua opinione rispetto ai servizi offerti, la Sua collaborazione sarà preziosa! Le chiediamo di rispondere a un breve questionario anonimo, disponibile al seguente indirizzo:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeOWkOZpt3A9esb_H9ggP-TgCN0-UR8cU58LjBB701PF1NsRA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

4. Elaborazione ed interpretazione dei risultati

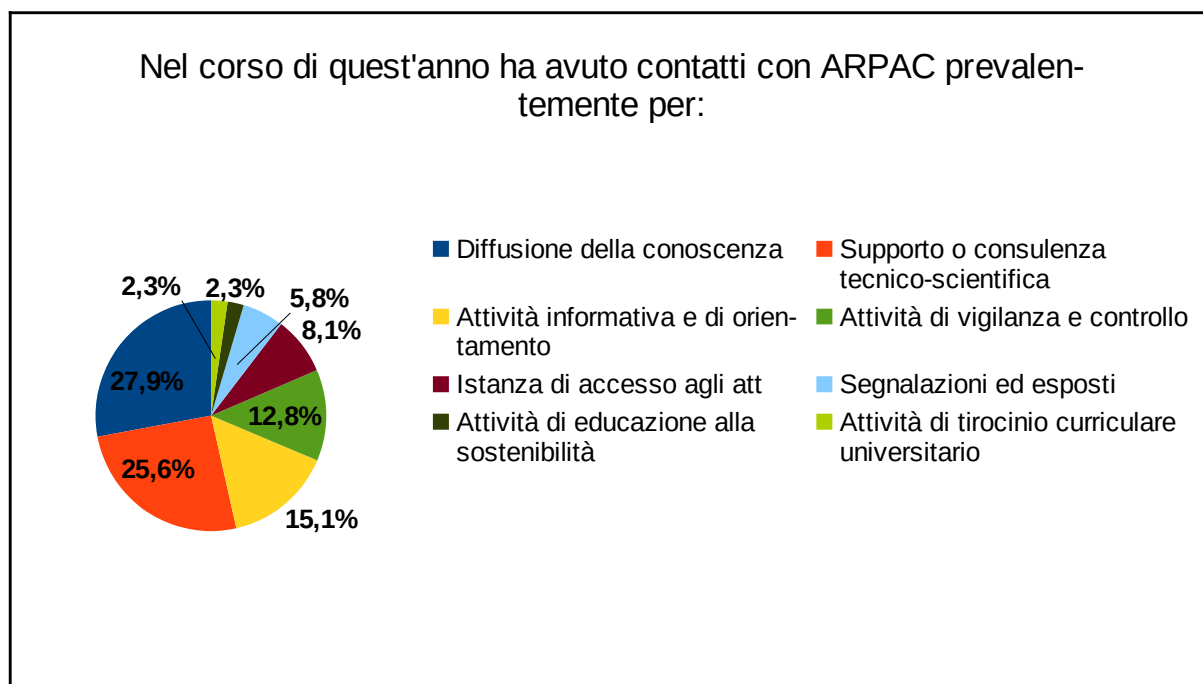
Completata la distribuzione del questionario e atteso l'arco temporale stabilito per l'indagine si è passati alla raccolta dei dati e si è proceduto alla loro elaborazione per organizzare e quantificare gli elementi più interessanti della rilevazione, al fine dell'interpretazione delle informazioni.

L'elaborazione dei dati, nello specifico, consiste nel calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato. Successivamente si procede all'interpretazione dei dati, che permette di evidenziare i punti di forza sui cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, verso cui indirizzare azioni di miglioramento del servizio. L'output di questa fase consiste nel rapporto di ricerca vero e proprio, il quale oltre a dare conto del disegno dell'indagine e del percorso metodologico seguito, ha lo scopo di illustrare e commentare i risultati quantitativi ottenuti.

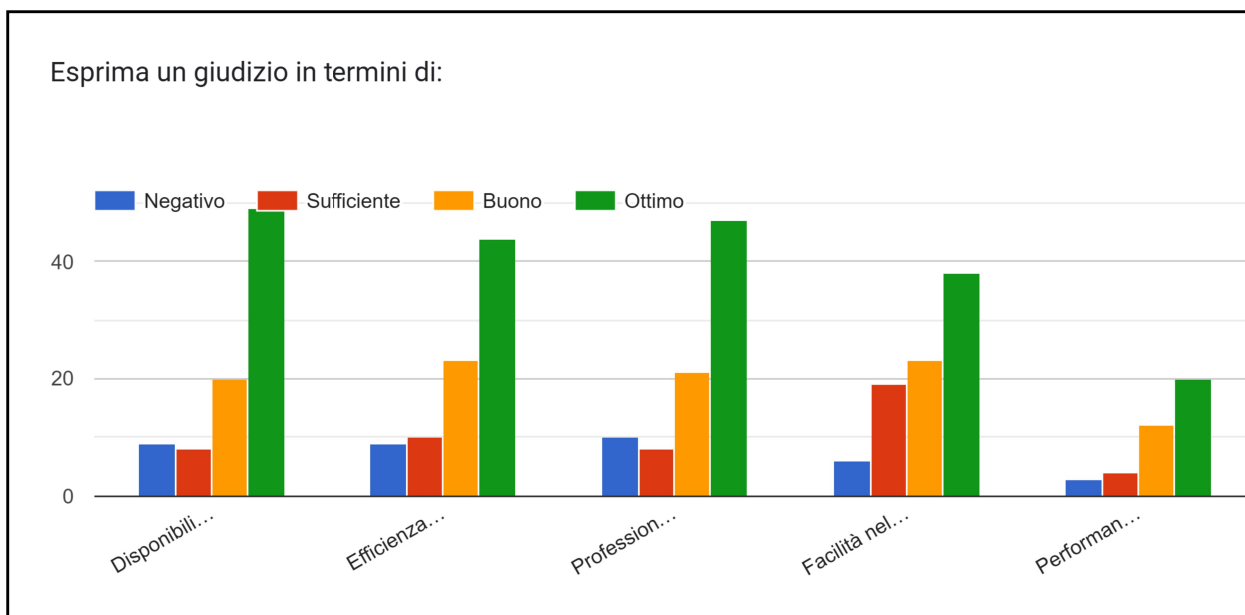
Entriamo ora nel vivo dell'indagine, osservando e valutando i risultati relativi alla prima domanda che indagava sul motivo per cui l'utente compilatore è entrato in contatto con Arpac.

Circa il 27,9 % degli intervistati ha risposto di essere entrato in contatto con l'Agenzia per **“Diffusione della conoscenza (es. consultazione sito web, canali social etc.)”** seguito da un 25,6% che invece si è rivolto all'Ente per **“Supporto o consulenza tecnico-scientifica (es. prestazioni analitiche anche a favore di soggetti pubblici o privati, proposte e pareri tecnici finalizzati al rilascio di autorizzazioni ambientali)”**.

Il 12,8% rappresenta il numero di quanti abbiano richiesto **“Attività di vigilanza e controllo delle matrici ambientali (sopralluogo e/o campionamento) secondo quanto previsto dalla vigente normativa ovvero dall'atto autorizzativo (es. controllo depuratore, verifica impianto gestione rifiuti, ecc)”**, mentre il 15,1 % chi ha avuto contatti con l'Agenzia per **“Attività informativa e di orientamento sulla sostenibilità ambientale (es. workshop, seminari, infopoint)”** e il 8,1 per **“Istanza di accesso agli atti e/o alle informazioni ambientali”**. Chiudono con percentuali inferiori gli utenti che si sono rivolti ad Arpac per **“Segnalazioni e esposti”** e, infine, per le **“Attività di educazione alla sostenibilità”** e **“Attività di tirocini curriculari universitari”** (che sono tra le voci inserite solo quest'ultimo anno).

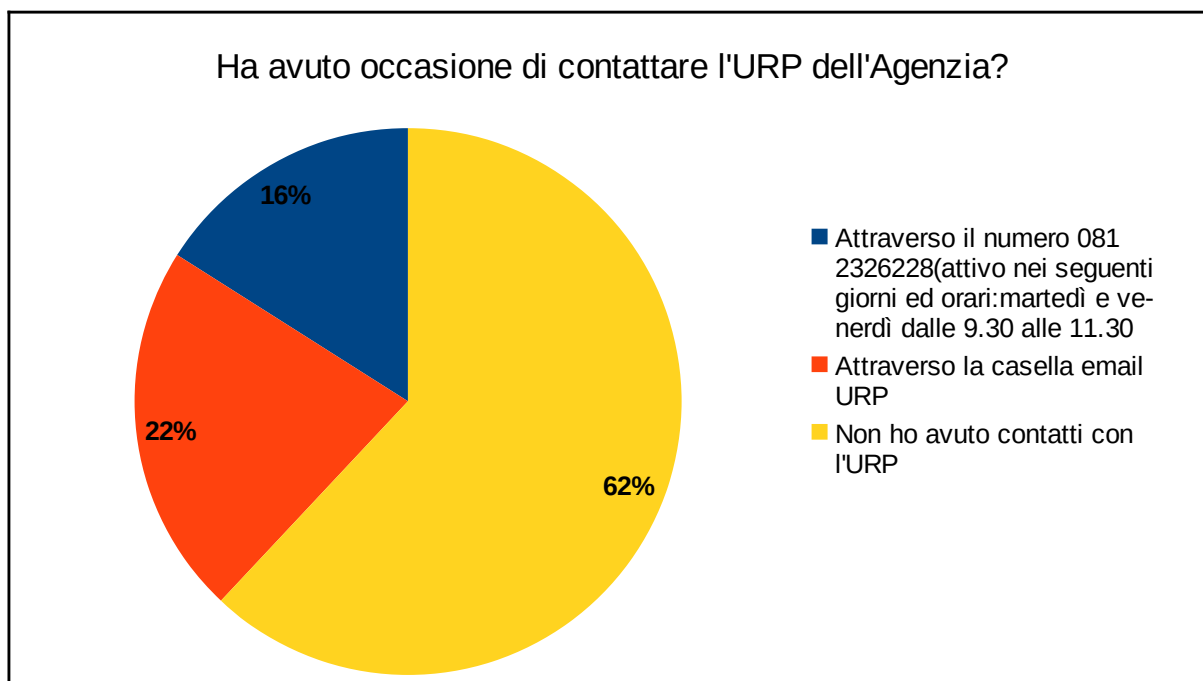


Un dato sicuramente incoraggiante viene, invece, dall'analisi del secondo quesito che chiedeva all'utente di esprimere un giudizio generale su **Disponibilità del personale Arpac - Efficienza nel fornire i servizi richiesti – Professionalità nel fornire i servizi richiesti - Facilità nella navigazione web sul sito: www.arpacampania.it** e in ultimo - **Performance organizzativa e qualità dei servizi** (voce introdotta quest'anno a dimostrazione dell'importanza che Arpac attribuisce alla partecipazione di cittadini ed utenti al processo di misurazione della performance organizzativa e alla valorizzazione della performance individuale come strumento di gestione delle risorse umane).

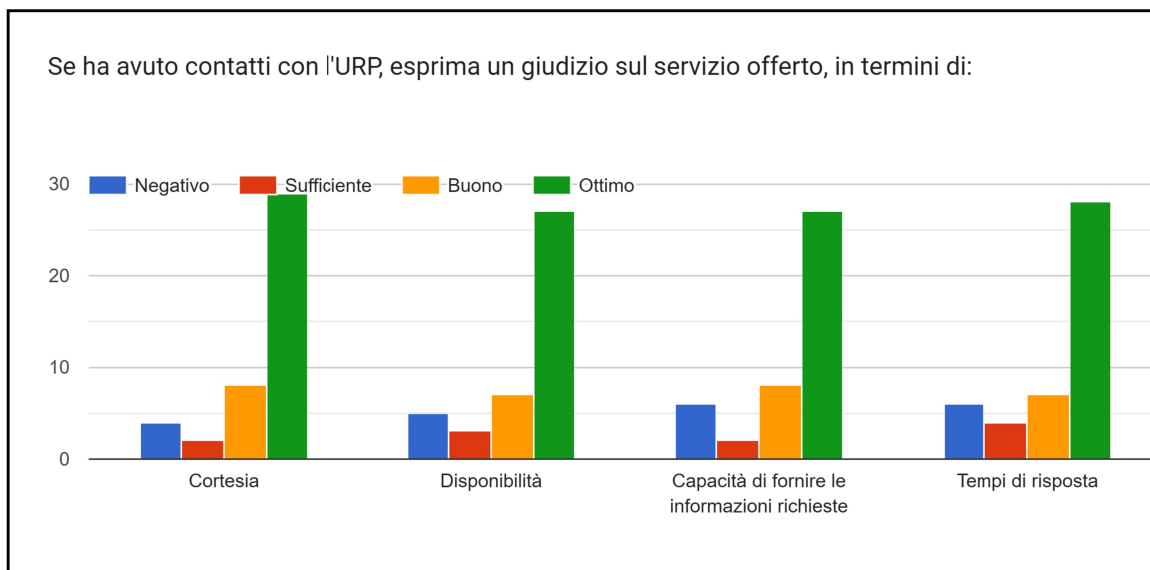


Come si può osservare dal grafico solo una piccola percentuale ha espresso un giudizio negativo, mentre, per tutti e cinque gli indicatori indagati, la valutazione da parte degli utenti si è concentrata su un giudizio OTTIMO. Si evidenzia con piacere che, per la voce introdotta più di recente **“Performance organizzativa e qualità dei servizi”**, una bassissima percentuale di utenza ha dato risposta negativa.

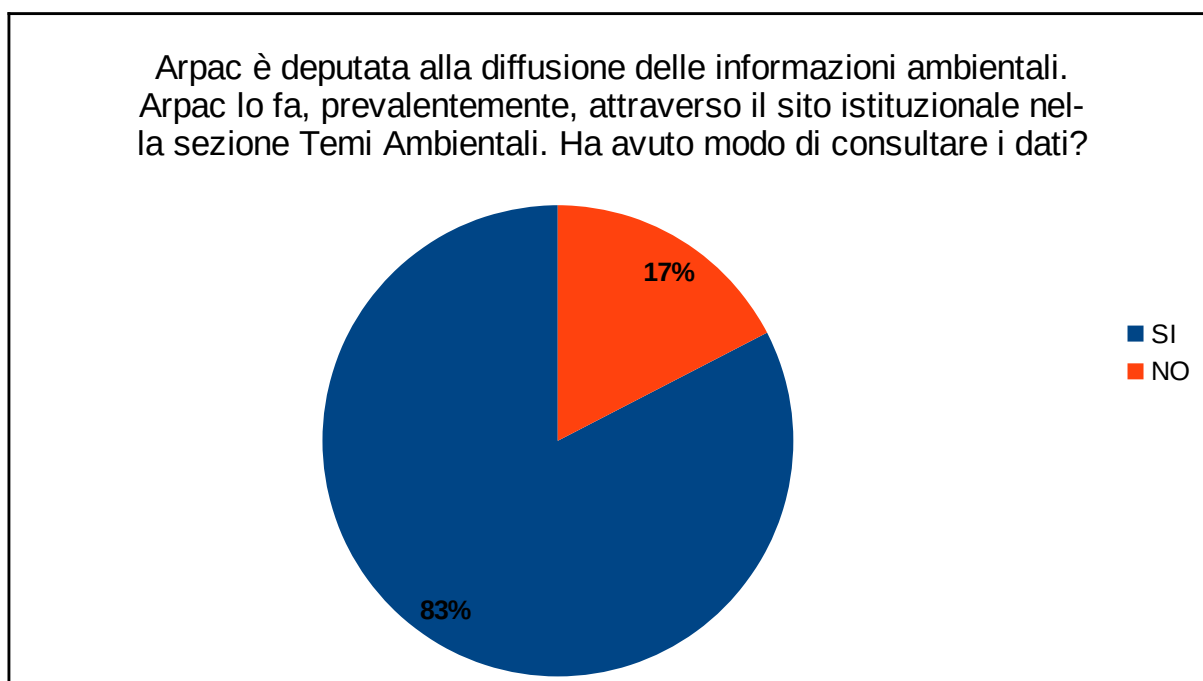
Dall’analisi dei risultati del 3° e 4° quesito - deputati ad indagare nello specifico il parere dell’utenza in merito al servizio URP – si rileva che la maggioranza degli intervistati (62%) non ha avuto contatti con l’ Ufficio Relazioni con il pubblico. Mentre chi invece ne ha avuto modo, lo ha fatto per il 22% ***attraverso e-mail indirizzata alla casella Urp dedicata*** e, per il restante campione di intervistati (16% circa), ***tramite telefonata al numero attivo 081 2326228***.

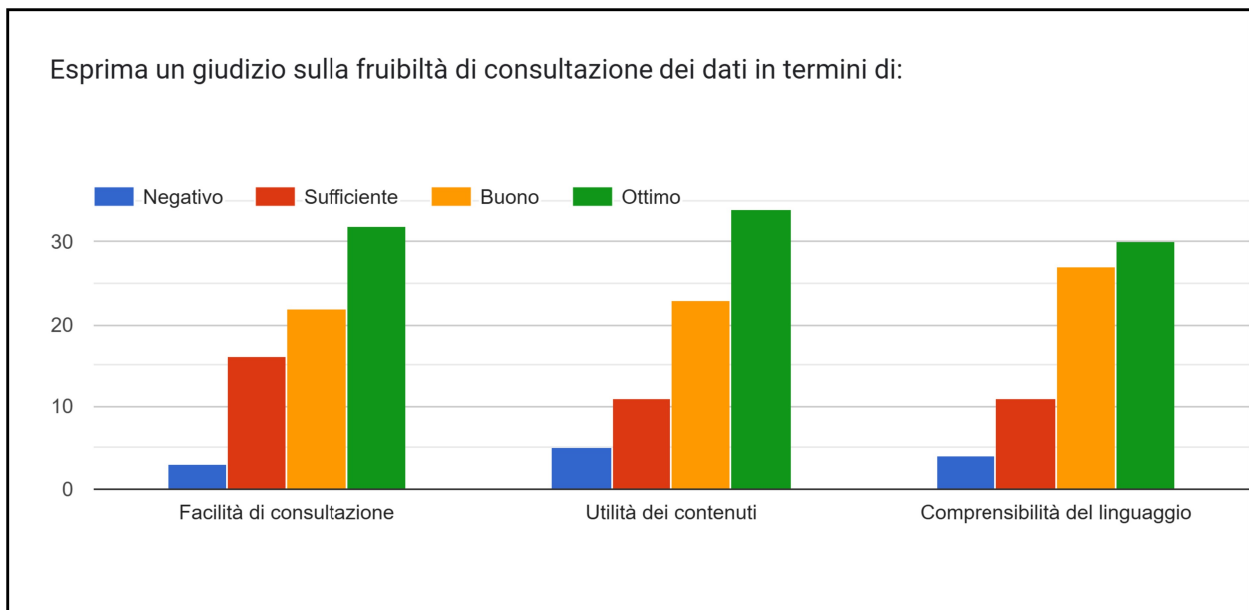


Anche il giudizio sul servizio URP ha visto, la maggioranza di chi ha avuto modo di usufruirne, assegnare OTTIMO come risultato, sia per quanto riguarda la cortesia e disponibilità degli addetti ai lavori, sia per la capacità di fornire le informazioni richieste e i tempi di risposta. Un esito che conforta, ma spinge comunque a riflettere su come implementare sempre più il servizio.



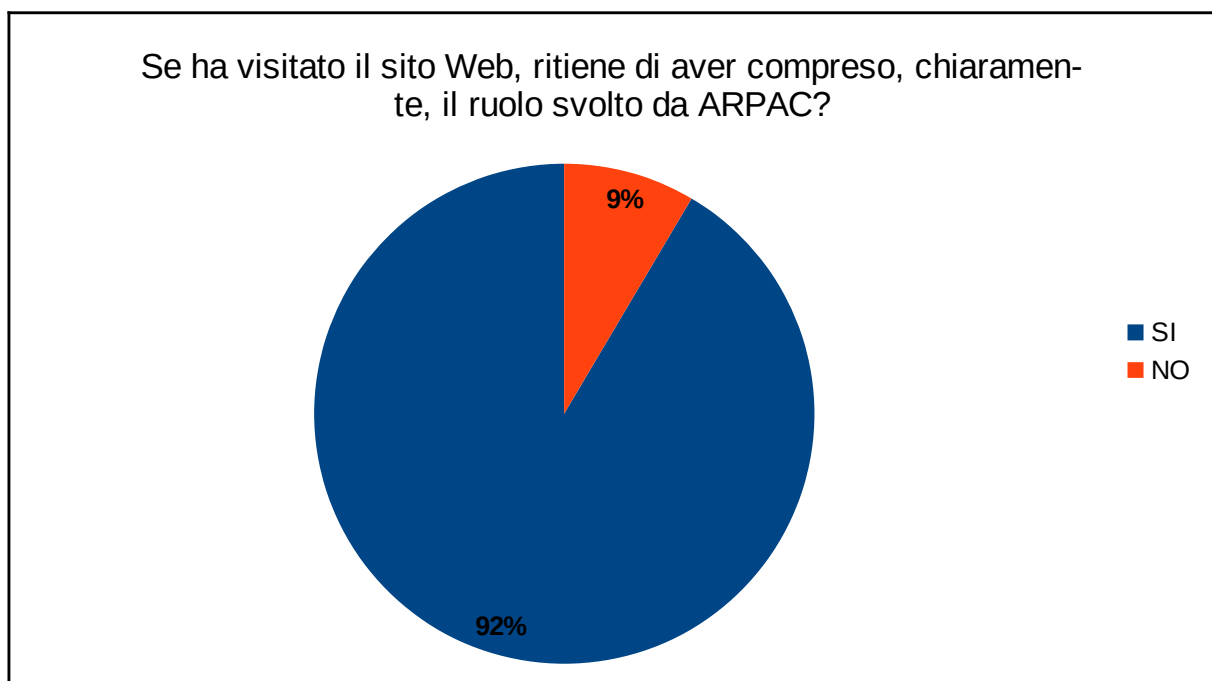
Per quanto concerne, invece, le informazioni ambientali contenute nelle banche dati pubbliche sul sito istituzionale alla sezione TEMI AMBIENTALI, l' 83 % ha dichiarato di avere avuto modo di consultarle offrendo un giudizio su **Facilità di consultazione** - **Utilità dei contenuti** - **Comprensibilità di linguaggio** che, per quanto veda la maggioranza degli utenti concentrarsi sulla risposta OTTIMO, divide un po' il risultato anche sulle risposte BUONO e SUFFICIENTE e presenta anche una percentuale (per quanto minima)di utenti che, per la facilità di consultazione, l'utilità dei contenuti e la comprensibilità di linguaggio, hanno dato giudizio negativo.



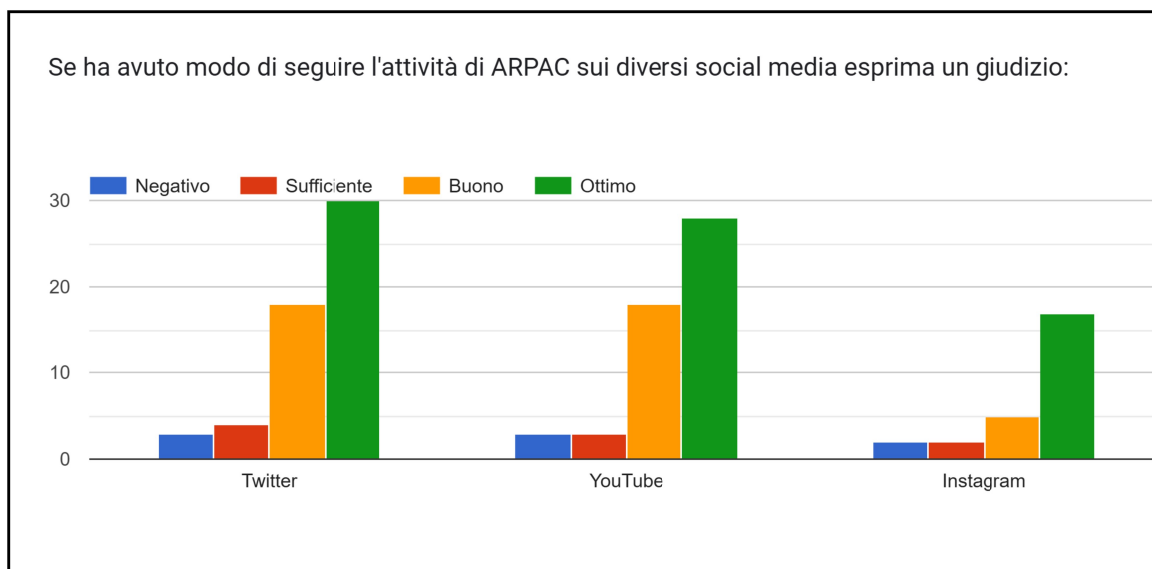


È opportuno tenere in considerazione questo risultato e provare ad implementare la fruibilità dei dati consultabili sul sito, nonché lavorare sull'uso di un linguaggio e di contenuti meno tecnici e più comprensibili per l'utenza.

Relativamente alla domanda dedicata al **sito web istituzionale e alla comprensione, attraverso i propri contenuti, del ruolo svolto da Arpac sul territorio**, ben il 92 % degli utenti ha risposto favorevolmente. Un dato nettamente in salita rispetto allo scorso anno e che ci gratifica non poco per l'impegno profuso a migliorare sia l'aspetto e i contenuti del sito web istituzionale, che rappresenta sempre più una sorta biglietto da visita dell'Agenzia e delle attività che svolge.

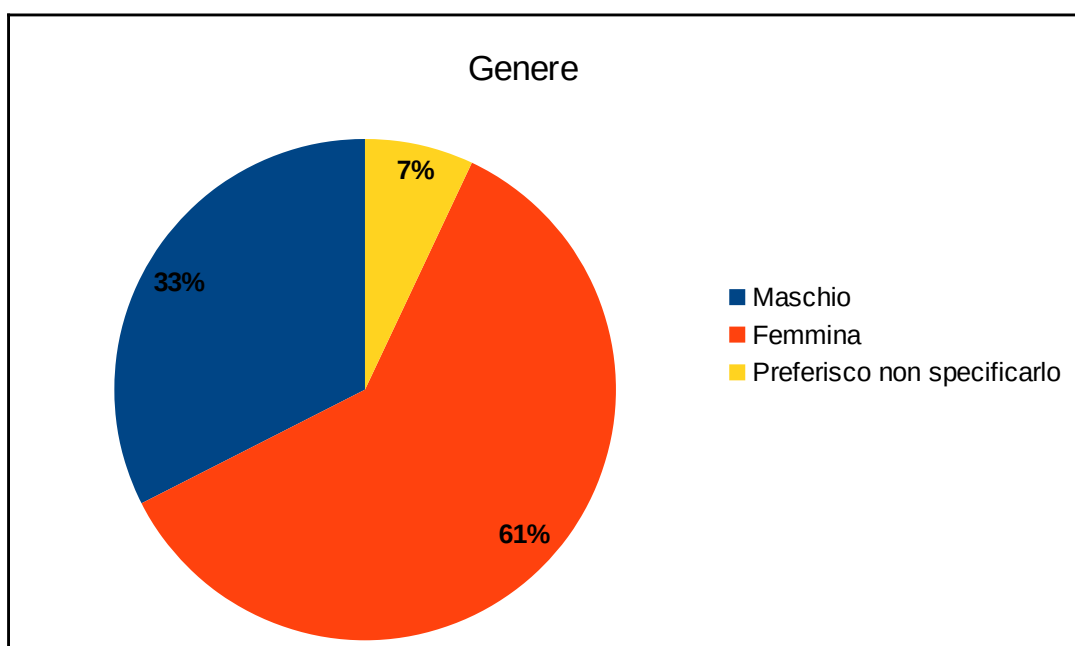


Riguardo, infine al giudizio che gli utenti hanno espresso in merito **ai Social Media istituzionali**, si rileva che la maggior parte degli intervistati considera OTTIMO il servizio reso dai canali social messi a disposizione dall'Agenzia. Si evidenzia inoltre che, anche il **canale Instagram** interamente dedicato alle attività di **Educazione Ambientale e alla Sostenibilità**, aggiunto solo di recente all'indagine di Customer Satisfaction, sembra stia riscuotendo un ottimo riscontro di pubblico.

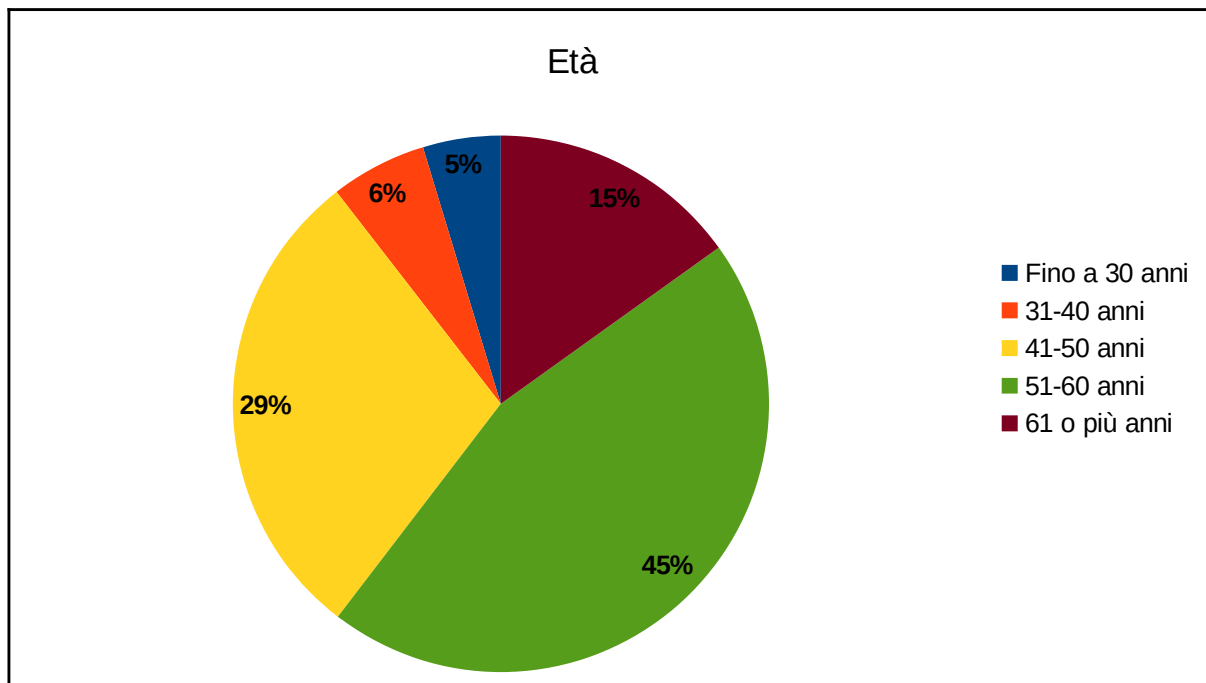


5. Caratteristiche e tipologie di utenza

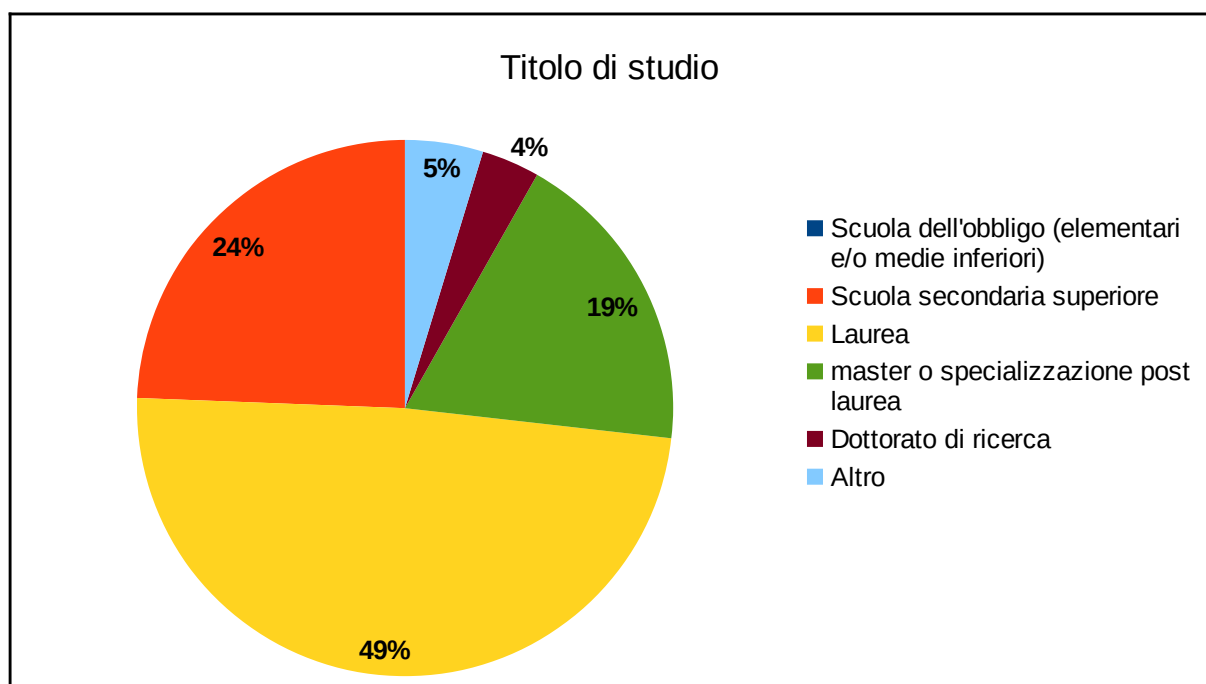
Per quanto concerne i dati di carattere anagrafico dichiarati dagli intervistati, l'analisi delle risposte pervenute consente di affermare che vi è stata un'adesione rilevante da parte del genere femminile pari al 61% rispetto al valore corrispondente al pubblico maschile che ammonta invece al 33 % e ad un 7% che invece preferisce non specificare il proprio genere.



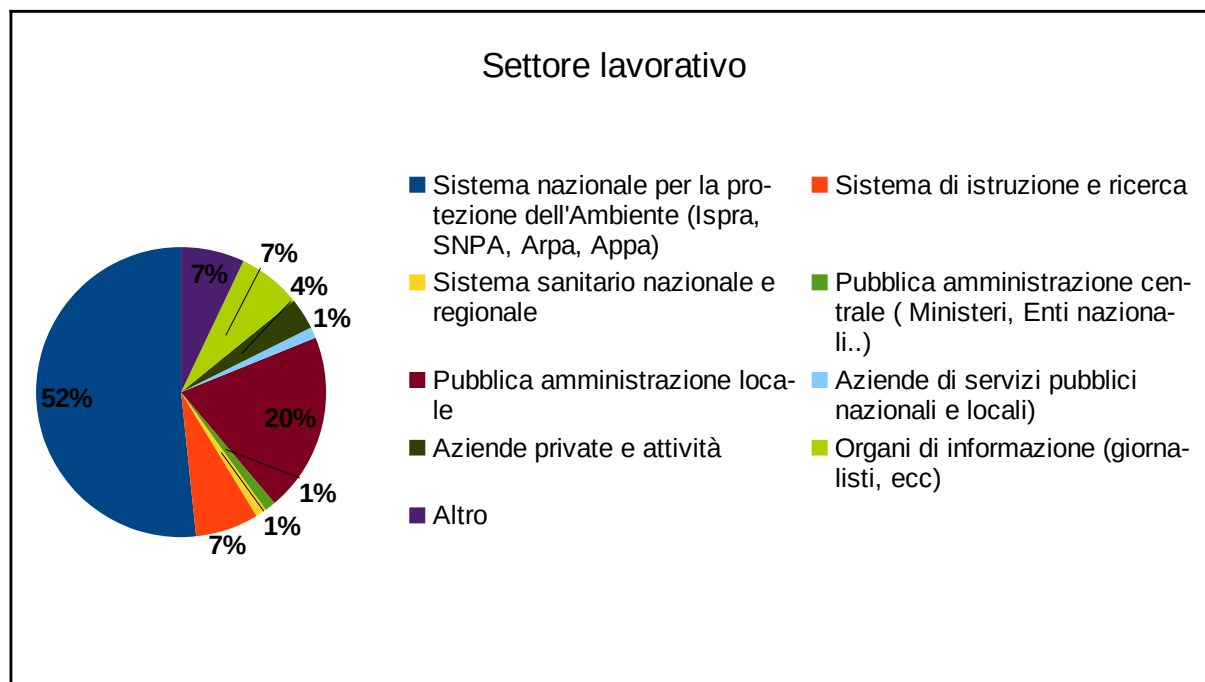
La fascia d'età più significativa è rappresentata dagli utenti compresi tra i 51 e 60 anni(45%), cui fanno seguito i soggetti collocati tra i 41 e 50 anni (29%), seguiti a loro volta da un 15% di ultrasessantenni e un 6% di fascia d'età compresa tra i 31 e 40 anni. Chiude una minima percentuale di utenti di età inferiore ai 30 anni.



È stato oggetto di disamina anche il livello di scolarizzazione degli stakeholders partecipanti all'indagine ed è emerso che per ben il 49% si tratta di laureati, che circa il 24% ha conseguito il diploma di scuola superiore, che il 19% ha ottenuto anche un master o corso di specializzazione post laurea, e il 4% ha conseguito un dottorato di ricerca e nessun utente appartiene alla categoria scuola dell'obbligo (Medie Inferiori e/o Elementari).



Infine, in merito al settore lavorativo a cui appartiene l'utenza sondata, si rileva che, in prevalenza, e cioè per il 52%, proviene dal Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (Ispra, Arpa, Appa), il 20% proviene dalla Pubblica Amministrazione locale (Regione, Enti locali), il 7% proviene dal mondo dell'istruzione ricerca così come dagli Organi di Informazione e dalla categoria Altro. Un 4% proviene da pubblica Amministrazione Centrale e solo un 1% dalle altre categorie rimaste.



6. Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction realizzata presso l'U.O. Comunicazione e URP di ARPAC evidenzia complessivamente esiti positivi. I giudizi espressi dagli utenti si attestano infatti su valori ampiamente soddisfacenti e, al di là del numero contenuto dei questionari raccolti, l'iniziativa ha rappresentato un'importante opportunità di analisi e riflessione sui servizi offerti. La partecipazione degli utenti ha consentito di valorizzare l'esperienza maturata e di individuare possibili ambiti di miglioramento, orientando l'azione dell'Agenzia verso un progressivo innalzamento della qualità delle prestazioni e del livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati ottenuti risultano pertanto incoraggianti e confermano la validità del percorso intrapreso, che potrà essere ulteriormente consolidato nel tempo.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti si configura, infatti, come uno strumento fondamentale di ascolto e valutazione, non limitandosi a una mera funzione conoscitiva. La Customer Satisfaction assume un ruolo strategico nel supportare i processi decisionali dell'Amministrazione, favorendo scelte orientate al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati. Le informazioni raccolte costituiscono un utile riferimento per la programmazione di interventi correttivi e migliorativi, finalizzati a rendere i servizi sempre più rispondenti alle esigenze e alle aspettative dei cittadini.