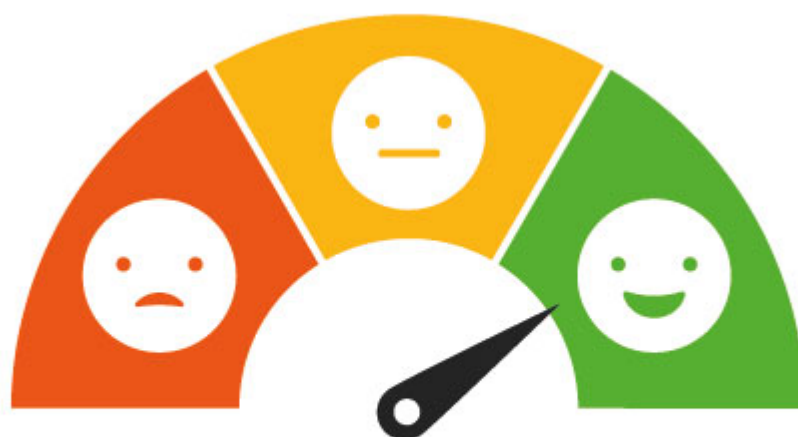


***RAPPORTO INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI DI ARPAC***

***ANNO 2024***



**Customer Satisfaction**

# INDICE

Premessa .....	3
2. Il Progetto.....	4
3. Il Questionario di Gradimento.....	4
4. Modalità di somministrazione.....	7
5. Elaborazione ed interpretazione dei risultati.....	8
6. Caratteristiche e tipologie di utenza.....	13
7. Conclusioni.....	15

*Referente: Cristina Abbrunzo (U.O. Comunicazione e Urp)*

*“Nelle democrazie, tutte le istituzioni, senza eccezioni, possono affermarsi e prosperare solo se sorrette dal consenso dei cittadini.”*

**Sergio Mattarella**

## **Premessa**

Nel contesto attuale, la customer satisfaction riveste un'importanza sempre maggiore per le pubbliche amministrazioni, poiché rappresenta uno strumento fondamentale per migliorare l'efficacia, la qualità e l'efficienza dei servizi offerti ai cittadini. La crescente domanda di trasparenza, la richiesta di risposte tempestive ed efficaci, e l'esigenza di un'interazione più diretta e partecipativa con le istituzioni, rendono essenziale per ogni ente pubblico monitorare in modo continuo e strutturato la soddisfazione dei propri utenti. In tale ottica, l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania (ARPAC) ha avviato nel 2023 un progetto di Customer Satisfaction volto a raccogliere informazioni utili per ottimizzare i propri processi interni e migliorare la qualità dei servizi resi ai cittadini e agli altri stakeholder.

Il presente report costituisce la seconda edizione (2024) di tale progetto, che si inserisce in un percorso di miglioramento continuo. Attraverso il monitoraggio e l'analisi dei feedback ricevuti, l'ARPAC intende rafforzare il proprio impegno a garantire la trasparenza, l'accessibilità e l'efficacia dell'operato, nonché a rispondere in modo sempre più mirato alle esigenze del territorio e dei suoi abitanti.

Questa edizione del report non solo conferma l'importanza della rilevazione della customer satisfaction come strumento di valutazione, ma offre anche una panoramica aggiornata su come le risposte dei cittadini e degli utenti possano indirizzare le scelte future dell'Agenzia, per assicurare una protezione ambientale sempre più attenta, tempestiva e in linea con le aspettative della comunità campana.

## 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 **2024**, 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 agevolare 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.

Di seguito il questionario proposto per il 2024 descritto nel dettaglio:

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);**

#### [Piccole modifiche introdotte in questa edizione 2024](#)

Rispetto allo scorso anno, sono state apportate piccole modifiche al questionario per orientarlo maggiormente e renderlo più coerente con alcune realtà mutate all'interno dell'Agenzia, come, ad esempio, l'apertura di un **profilo Instagram\*** dedicato, nello specifico, alle attività di educazione alla sostenibilità ambientale (che si sono nettamente intensificate nel corso del 2024), così come le esperienze di **tirocini**

**curricolari universitari\*\*** che hanno visto, quest'anno, l'adesione di numerosi studenti sempre più interessati alle questioni di carattere ambientale.

2) Nel secondo quesito si chiede, 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](http://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](mailto: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.

N.B. Si sottolinea che la piattaforma Iussu ( rivista sfogliabile) è stata dismessa.

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 costituisca 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](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. Per l'anno 2024 sono pervenuti 63 questionari compilati. Valore in crescita rispetto al 2023.

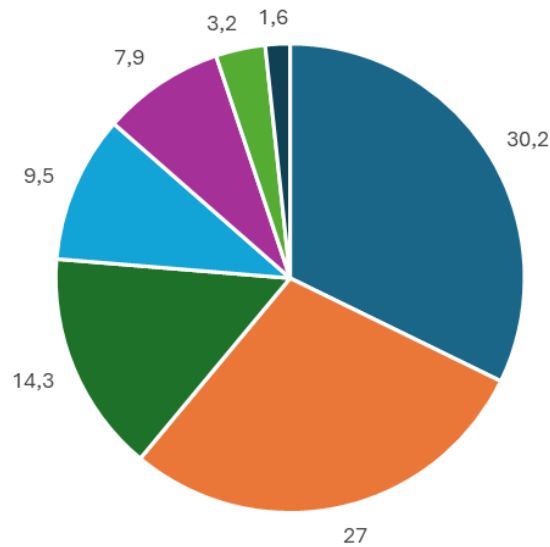
---

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 30,2 % 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 27% 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 14,3 % 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 9,5 % chi ha avuto contatti con l'Agenzia per **“Attività informativa e di orientamento sulla sostenibilità ambientale ( es. workshop, seminari, infopoint)”** e il 7,9 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).

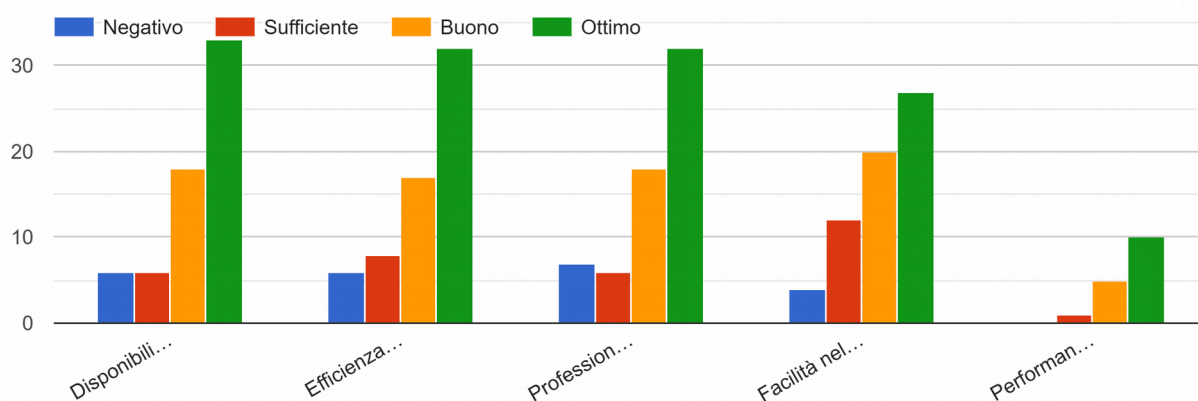
Nel corso di quest'anno ha avuto contatti con ARPAC prevalentemente per?



- 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);

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](http://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).

Esprima un giudizio in termini di:

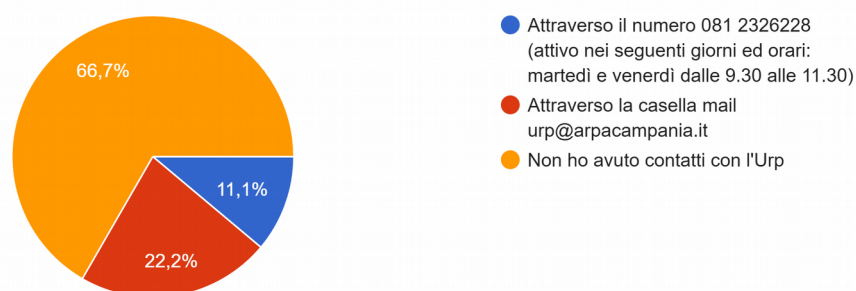


Come si può osservare dal grafico solo una piccola percentuale ha espresso un giudizio negativo, mentre, per tutti e cinque gli indicatori indagati, la valutazione da parte degli utenti si è concentrata su un giudizio OTTIMO. Si evidenzia con piacere che, per la nuova voce introdotta **“Performance organizzativa e qualità dei servizi”**, nessun utente 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 ( 66,7%) non ha avuto contatti con l’ Ufficio Relazioni con il pubblico. Mentre chi invece ne ha avuto modo, lo ha fatto per il 22,2% **attraverso e-mail indirizzata alla casella Urp dedicata** e, per il restante campione di intervistati (11,1% circa), **tramite telefonata al numero attivo 081 2326228**.

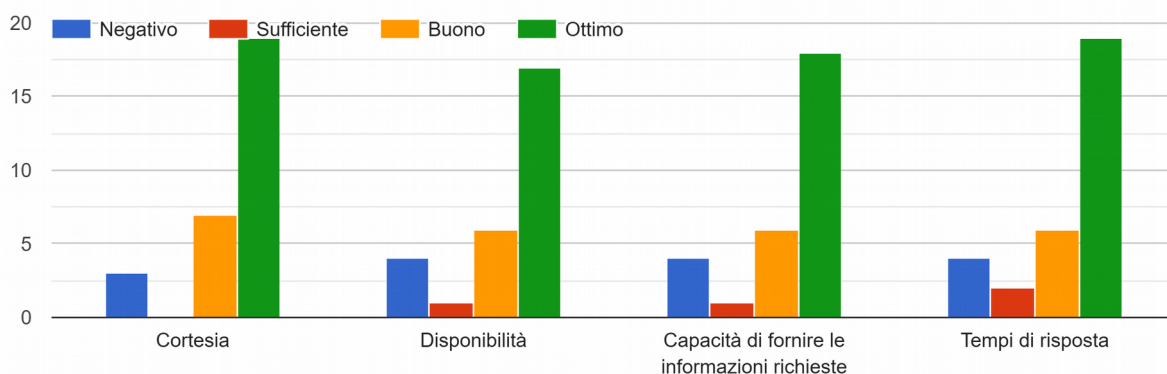
Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia?

63 risposte



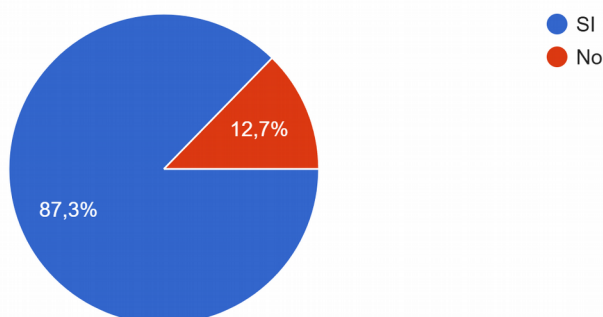
Anche il giudizio sul servizio URP ha visto, la maggioranza di chi ha avuto modo di usufruirne, assegnare OTTIMO come risultato, sia per quanto riguarda la cortesia e disponibilità degli addetti ai lavori, sia per la capacità di fornire le informazioni richieste e i tempi di risposta. Un esito che conforta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

Se ha avuto contatti con l'URP, esprima un giudizio sul servizio offerto, in termini di:

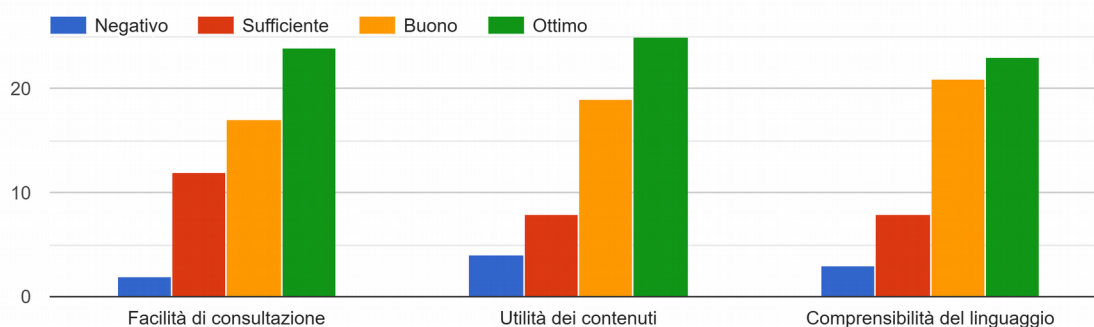


Per quanto concerne, invece, le informazioni ambientali contenute nelle banche dati pubbliche sul sito istituzionale alla sezione TEMI AMBIENTALI, l' 87,3 % ha dichiarato di avere avuto modo di consultarle offrendo un giudizio su **Facilità di consultazione - Utilità dei contenuti - Comprensibilità di 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.

Arpac è deputata alla diffusione delle informazioni ambientali. Arpac lo fa, prevalentemente, attraverso il sito istituzionale nella sezione Temi Ambientali. Ha avuto modo di consultare i dati?  
63 risposte



Esprima un giudizio sulla fruibilità di consultazione dei dati in termini di:



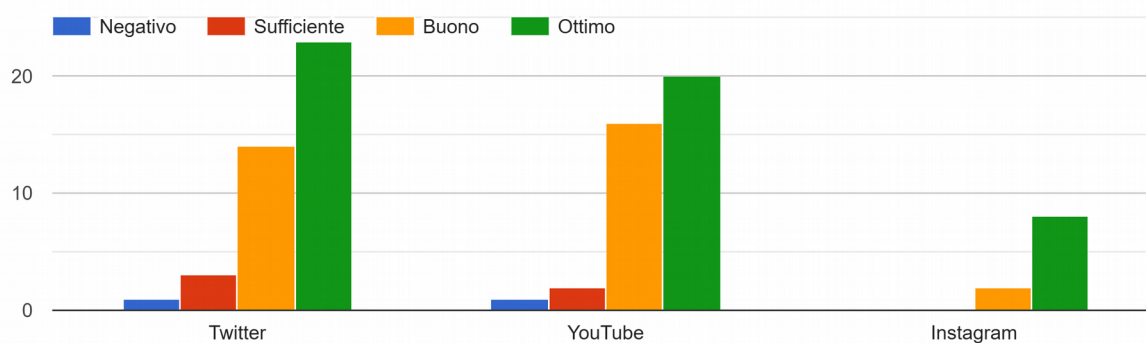
È opportuno tenere in considerazione questo risultato e provare ad implementare la fruibilità dei dati consultabili sul sito, nonché lavorare sull'uso di un linguaggio e di contenuti meno tecnici e più comprensibili per l'utenza.

Relativamente alla domanda dedicata al **sito web istituzionale e alla comprensione, attraverso i propri contenuti, del ruolo svolto da Arpac sul territorio**, ben il 93 % 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, come anticipato nel report dello scorso anno, si è aggiunto all'indagine di Customer Satisfaction anche il neonato **canale Instagram** interamente dedicato alle attività di **Educazione Ambientale e alla Sostenibilità** che sembra stia riscuotendo un ottimo riscontro di pubblico.

Se ha avuto modo di seguire l'attività di ARPAC sui diversi social media esprima un giudizio:

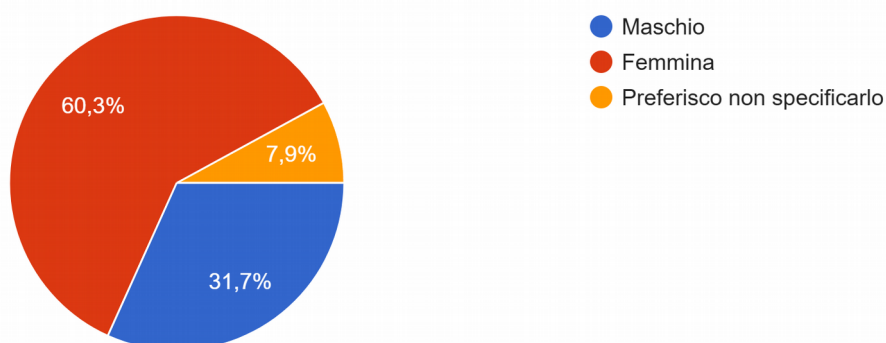


## 5. Caratteristiche e tipologie di utenza

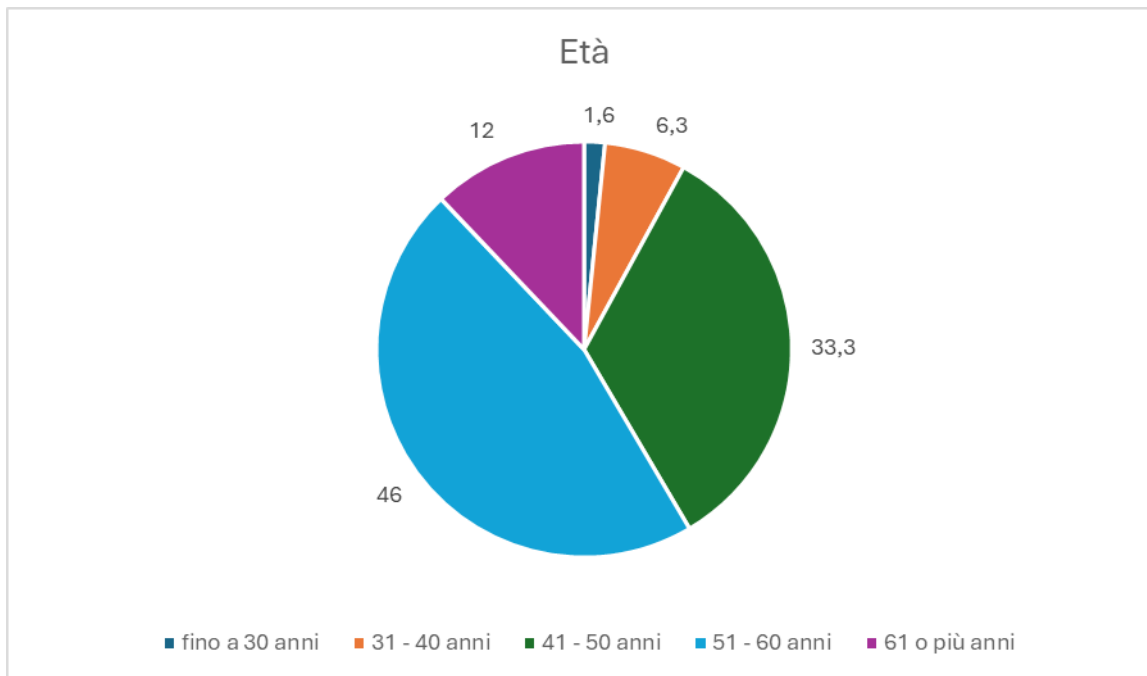
Per quanto concerne i dati di carattere anagrafico dichiarati dagli intervistati, l'analisi delle risposte pervenute consente di affermare che vi è stata un'adesione rilevante da parte del genere femminile pari al 60,3% rispetto al valore corrispondente al pubblico maschile che ammonta invece al 31,7 % e ad un 7,9 % che invece preferisce non specificare il proprio genere.

### Genere

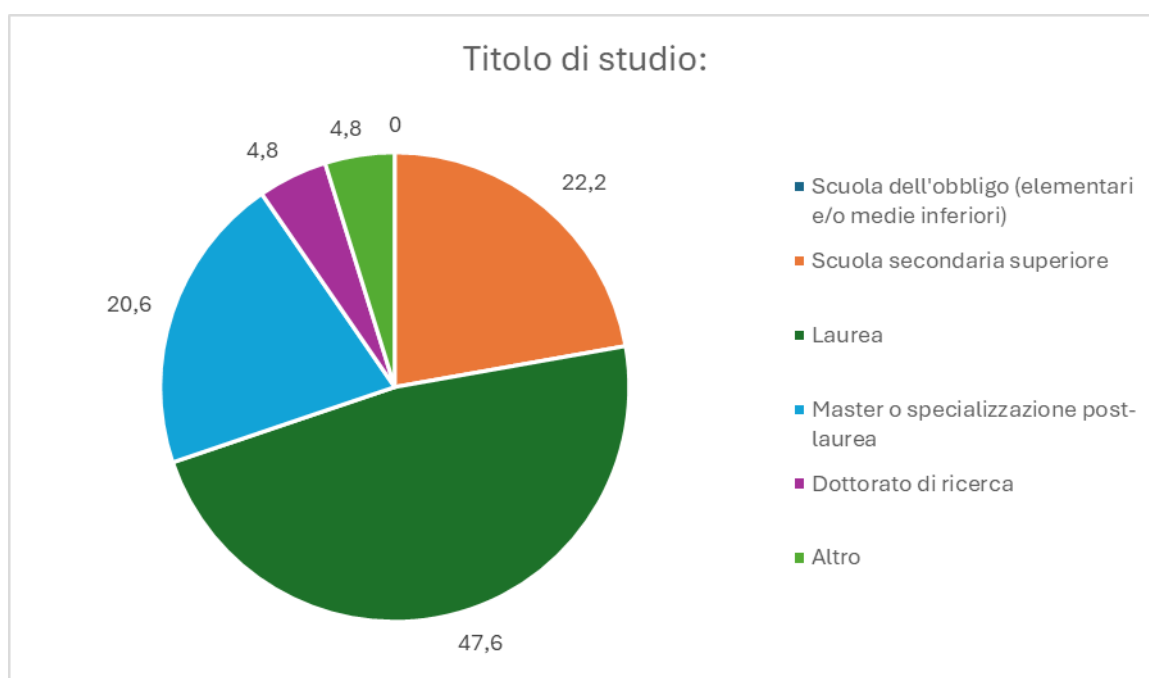
63 risposte



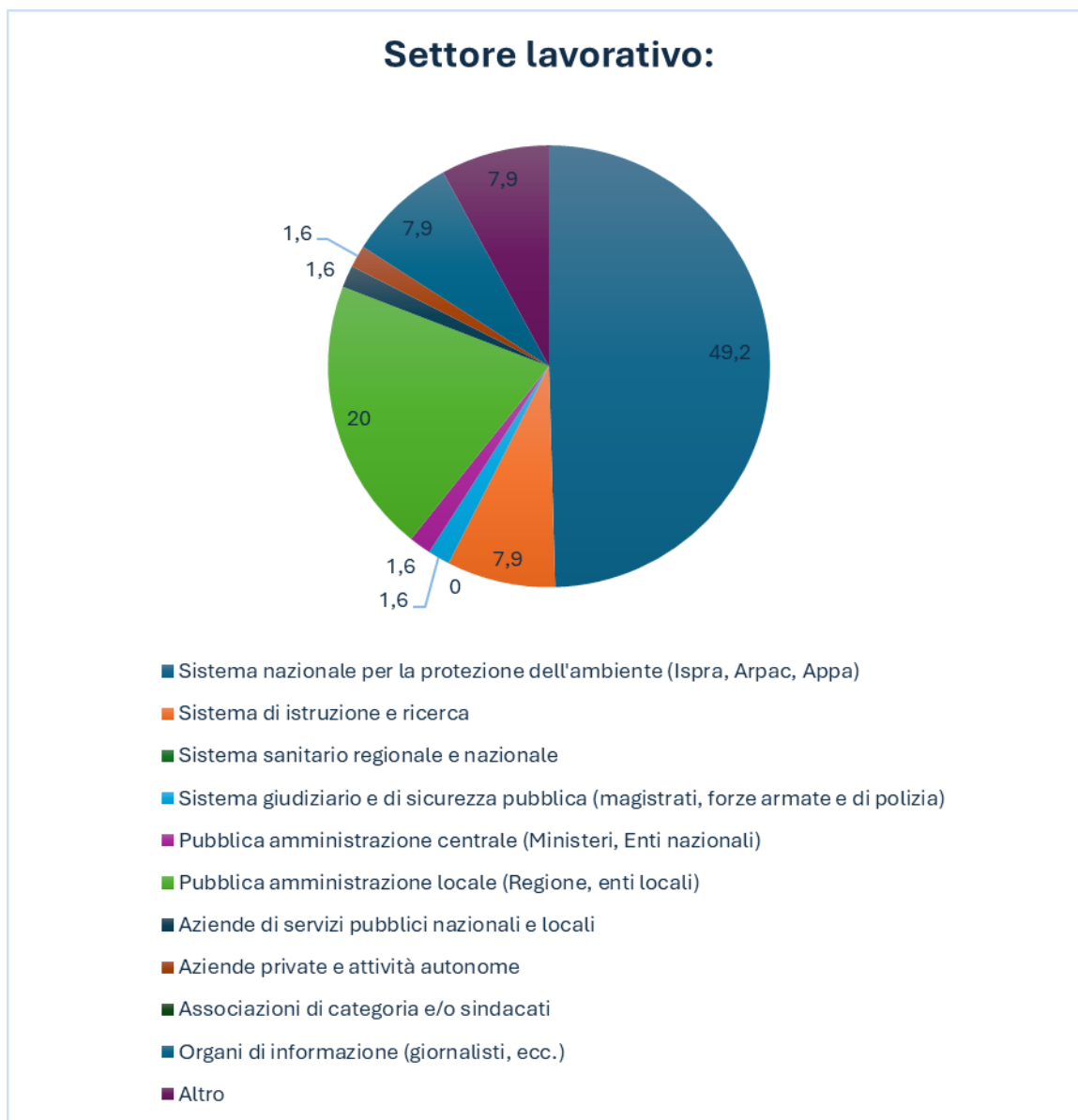
La fascia d'età più significativa è rappresentata dagli utenti compresi tra i 51 e 60 anni(46 %), cui fanno seguito i soggetti collocati tra i 41 e 50 anni (33,3 %), seguiti a loro volta da un 12,7 % di ultrasessantenni e un 6,3 % di fascia d'età compresa tra i 31 e 40 anni. Chiude una minima percentuale 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 47,6% si tratta di laureati, che circa il 22,2% ha conseguito il diploma di scuola superiore, che il 20,6 % ha ottenuto anche un master o corso di specializzazione post laurea, e il 4,8 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 34,8%, proviene dal Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (Ispra, Arpa, Appa), il 21,7 % proviene dal mondo dell'istruzione ricerca così come sempre il 21.7% proviene dalla Pubblica Amministrazione locale (Regione, Enti locali) e seguiti da utenti appartenenti a Pubbliche Amministrazioni Centrali o Aziende Private.



## 6. Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction condotta dall'U.O. Comunicazione e URP rappresenta un tassello fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dall'Agenzia. I risultati raccolti evidenziano un quadro complessivamente positivo, con una media di giudizi molto soddisfacenti su tutte le dimensioni analizzate, confermando l'efficacia degli interventi e delle strategie adottate nel corso del 2024.

Aspetti particolarmente incoraggianti emersi dall'indagine includono:

- **Professionalità e disponibilità del personale:** la quasi totalità degli utenti ha valutato positivamente questi aspetti, con un alto numero di risposte che si collocano nella categoria

“Ottimo”.

- **Chiarezza delle comunicazioni:** i contenuti divulgativi e il sito web istituzionale sono stati apprezzati per la loro comprensibilità, contribuendo a migliorare la percezione del ruolo e delle attività di ARPAC.

- **Crescente coinvolgimento attraverso i canali digitali:** l'introduzione del profilo Instagram e l'intensificazione delle attività sui social media sono state accolte con favore, riflettendo una maggiore interazione con la comunità.

Tuttavia, l'indagine ha evidenziato anche alcune aree che richiedono ulteriori miglioramenti, come la necessità di semplificare ulteriormente il linguaggio tecnico nelle comunicazioni e di migliorare l'accessibilità dei dati pubblicati nella sezione "**Temi Ambientali**" del sito. Questi aspetti saranno prioritari nei prossimi interventi, con l'obiettivo di garantire servizi sempre più allineati alle aspettative degli utenti.

La Customer Satisfaction non è solo uno strumento di rilevazione, ma un vero e proprio metodo di ascolto attivo, che consente all'Amministrazione di orientare le proprie scelte strategiche verso standard più elevati di efficienza e trasparenza. I risultati di questa edizione stimolano ARPAC a proseguire lungo il percorso intrapreso, consolidando il rapporto con i cittadini e rispondendo con sempre maggiore efficacia alle esigenze del territorio.