

ALBO GESTORI AMBIENTALI E CUSTOMER SATISFACTION

Sezione Sardegna - 2020

Promosso da



Realizzato da



Dicembre 2020

Albo Nazionale Gestori Ambientali, Ecocerved

Albo Gestori Ambientali e customer satisfaction. Sezione Sardegna - 2020

Ultima modifica: dicembre 2020

Gruppo di lavoro: Manuela Medoro, Luca Palmieri, Lorenzo Scannavini

L'**Albo Gestori Ambientali**, istituito dal D.Lgs. 152/06, è costituito presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ed è articolato in un Comitato Nazionale, con sede presso il medesimo Ministero, e in Sezioni regionali e provinciali, con sede presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura dei capoluoghi di regione e delle province autonome di Trento e Bolzano. Il Comitato Nazionale e le Sezioni sono interconnessi dalla rete telematica delle Camere di Commercio.

Ecocerved è la società consortile del sistema italiano delle Camere di Commercio che opera nel campo dei sistemi informativi per l'ambiente. La società si occupa del trasferimento di dati e informazioni dal mondo dell'impresa alla Pubblica Amministrazione relativamente agli adempimenti previsti dalla normativa ambientale, nazionale e comunitaria. Svolge inoltre attività di informazione, formazione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali nei confronti delle imprese e promuove iniziative per l'adozione di sistemi di gestione ambientale.



www.ecocerved.it

www.ca.camcom.it

SOMMARIO

Premessa	4
1 Rilevazione	5
1.1 Metodologia	5
1.2 Struttura del questionario	5
2 Risultati	6
2.1 Questionari raccolti	6
2.1.1 Domanda 1 – Tipologia di attività dell’impresa	6
2.1.2 Domanda 2 – Quante volte ci si reca in Sezione o la si contatta	6
2.1.3 Domanda 3 – Fasce orarie più utili per contattare la Sezione	7
2.1.4 Domanda 4.1 – Cortesia e disponibilità del personale	7
2.1.5 Domanda 4.2 – Competenza del personale	8
2.1.6 Domanda 4.3 – Chiarezza delle informazioni ricevute	8
2.1.7 Domanda 4.4 – Tempistica nel rilascio dei provvedimenti	9
2.1.8 Domanda 4.5 – Riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali	9
2.1.9 Domanda 4.6 – Invio telematico delle istanze	10
2.1.10 Domanda 4.7 – Servizi e informazioni nell’area web riservata	10
2.1.11 Domanda 4.8 – Numero di eventi formativi/seminari organizzati	11
2.1.12 Domanda 4.9 – Tematiche trattate negli incontri pubblici	11
2.1.13 Riepilogo sulla valutazione del servizio	12
2.1.14 Focus per attività	12
2.1.15 Domanda 5 – Osservazioni o suggerimenti	13
Conclusioni	14
Allegato 1 - Scheda di rilevazione	15

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per tipologia di attività dell’impresa (Sezione Sardegna dell’Albo, dicembre 2020)	6
Tabella 2 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per numero di volte per le quali l’impresa si reca in Sezione o la contatta in un anno	6
Tabella 3 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per fascia oraria più utile per contattare la Sezione	7
Tabella 4 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della cortesia e disponibilità del personale	7
Tabella 5 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della competenza del personale	8
Tabella 6 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della chiarezza delle informazioni ricevute.....	8
Tabella 7 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della tempistica nel rilascio dei provvedimenti.....	9

Tabella 8 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali	9
Tabella 9 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione del servizio di invio telematico delle istanze	10
Tabella 10 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dei servizi e delle informazioni nell'area web riservata	10
Tabella 11 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione del numero di eventi formativi/seminari organizzati.....	11
Tabella 12 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione delle tematiche trattate negli incontri pubblici	11
Tabella 13 - Valutazione media, per aspetto specifico del servizio offerto dalla Sezione Sardegna dell'Albo	12

PREMESSA

La Sezione regionale Sardegna dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, in collaborazione con Ecocerved, ha avviato un progetto per certificare le proprie procedure operative ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

In questa prima fase la Sezione ha stabilito di certificare i processi della gestione delle istanze di iscrizione e della gestione delle verifiche per la qualifica dei responsabili tecnici, predisponendo tutta la necessaria documentazione ed in particolare apposite procedure ed istruzioni.

I processi individuati sono già stati oggetto di verifica da parte dell'Ente certificatore, il quale, verificata la conformità alla Norma e ai requisiti dei Sistemi Qualità, in data 26 settembre 2019, ha rilasciato la certificazione CSQ ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Ciò premesso, la Sezione Sardegna, nell'ambito del progressivo ampliamento del progetto per certificare le proprie procedure operative, nel 2020 ha avviato un'apposita iniziativa finalizzata a rilevare il livello di soddisfazione della propria utenza con riferimento ai servizi forniti.

La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, ovvero delle imprese iscritte presso la Sezione, riveste notevole importanza, in quanto l'analisi delle informazioni raccolte consentirà di individuare possibili aree di miglioramento delle attività degli uffici della Sezione stessa e quindi anche dei relativi servizi, innescando così un meccanismo di miglioramento continuo come previsto dai Sistemi Qualità realizzati ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

1

RILEVAZIONE

1.1 Metodologia

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione delle imprese iscritte alla Sezione Sardegna dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali (di seguito **Albo**) relativamente ai servizi forniti dalla medesima Sezione si è provveduto a:

- predisporre il modello di scheda standard per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dalla Sezione ed elaborare il sistema di valutazione delle risposte (punteggio);
- mettere a disposizione la scheda standard di cui al punto precedente in un'apposita pagina web, secondo le specifiche descritte in fondo;
- procedere, per conto della Sezione, al servizio di mailing per comunicare alle imprese le finalità della rilevazione e le modalità per compilare la scheda;
- gestire l'archiviazione delle schede compilate dalle imprese utenti, secondo le specifiche descritte in fondo;
- elaborare i risultati ottenuti in base al sistema di valutazione delle risposte (punteggio) definito, secondo le specifiche descritte in fondo.

La rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti della Sezione Sardegna dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali si avvale della piattaforma Microsoft Forms Pro per la predisposizione della pagina web contenente la scheda di rilevazione, la compilazione da parte degli utenti che aderiscono alla rilevazione e l'elaborazione dei relativi risultati. In tutte le fasi operative dell'indagine i dati vengono trasmessi in forma crittografata e gestiti in modo anonimo e aggregato; per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione dedicata sul [sito web di Microsoft](#).

1.2 Struttura del questionario

Il questionario predisposto è riportato in Allegato 1 - Scheda di rilevazione.

La prima parte del questionario, costituita dalle domande da 1 a 3, ha lo scopo di raccogliere indicazioni generali sulla tipologia dei soggetti compilatori, sulla frequenza con cui si recano negli uffici o li contattano e sulle fasce orarie di preferenza per interfacciarsi con la Sezione.

La seconda parte del questionario, costituita dalle domande 4 e 5, entra invece nel merito della valutazione vera e propria del servizio erogato dalla Sezione. La domanda 4 si articola su 9 punti specifici (cortesia e disponibilità del personale, competenza ecc.) e per ognuno di essi viene richiesta al rispondente una valutazione su una scala da 1 a 10; gli ultimi due aspetti sono riferiti nello specifico al numero di eventi organizzati e alle tematiche in essi trattate. La domanda 5 infine è aperta e consente all'utente di segnalare eventuali questioni ritenute significative che non siano, però, presenti nella scheda di rilevazione.

La compilazione è obbligatoria e a risposta chiusa per tutte le domande tranne la 5 (facoltativa e a testo libero); il rispondente può scegliere una sola opzione di risposta nelle domande 1, 2 e 4 mentre può indicare fino a un massimo di due opzioni nella domanda 3.

2

RISULTATI

2.1 Questionari raccolti

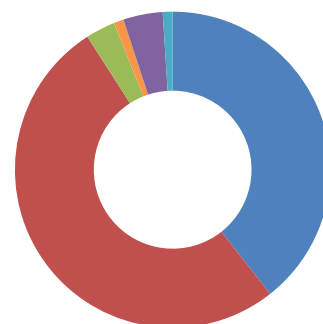
Nel corso del mese di dicembre 2020 la Sezione regionale Sardegna ha raccolto 99 questionari. Si riportano nel seguito i risultati ottenuti, con riferimento a ciascuna domanda del questionario.

2.1.1 Domanda 1 – Tipologia di attività dell'impresa

La Tabella 1 riporta le risposte alla domanda 1 del questionario, finalizzata a qualificare gli utenti che formano il campione oggetto di analisi. I fruitori dei servizi della Sezione nel periodo di riferimento sono trasportatori per oltre il 90% dei casi, prevalentemente conto proprio (circa il 50% del campione). I commercianti/intermediari di rifiuti rappresentano il 4%, seguiti da attività di bonifica amianto (3%); gli altri profili complessivamente si attestano al di sotto del 2%.

Tabella 1 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per tipologia di attività dell'impresa (Sezione Sardegna dell'Albo, dicembre 2020)¹

Attività	Questionari	%
Trasporto di rifiuti prodotti da terzi	39	39,4
Trasporto di rifiuti prodotti in proprio	51	51,5
Bonifica Amianto	3	3,0
Bonifica siti inquinati	1	1,0
Commercio e intermediazione rifiuti	4	4,0
Consulenza	1	1,0
Totale	99	100,0

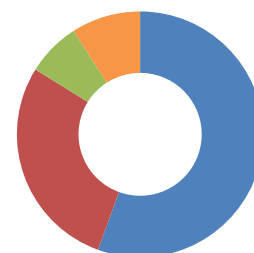


2.1.2 Domanda 2 – Quante volte ci si reca in Sezione o la si contatta

La Tabella 2 riporta le risposte alla domanda 3, relativa alla frequenza con cui l'utente si reca in Sezione o la contatta, telefonicamente o via e-mail, nell'arco di un anno. Complessivamente l'84% dei soggetti che hanno risposto al questionario indica un numero di volte compreso tra 1 e 3, cui seguono gli utenti che indicano più di 10 (9%) e 4-10 volte (7%).

Tabella 2 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per numero di volte per le quali l'impresa si reca in Sezione o la contatta in un anno

Numero di volte	Questionari	%
Una volta	55	55,6
2-3 volte	28	28,3
4-10 volte	7	7,1
Più di 10 volte	9	9,1
Totale	99	100,0



¹ In tutto il documento l'eventuale mancata quadratura tra il totale e la somma dei subtotali disaggregati è dovuta unicamente all'arrotondamento delle cifre decimali, se non diversamente specificato.

2.1.3 Domanda 3 – Fasce orarie più utili per contattare la Sezione

La Tabella 3 riporta le risposte alla domanda 3, relativa alle preferenze indicate dagli utenti sulle fasce orarie per contattare la Sezione (telefonicamente o recandovisi di persona) nell'arco della giornata. Oltre l'80% del campione segnala una preferenza per la fascia oraria dalle 9 alle 12, il 25% per quella tra le 15 e le 17, infine solo il 12% per l'orario 12-15.

Tabella 3 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per fascia oraria più utile per contattare la Sezione

Fascia oraria	Questionari	%
9-12	83	83,8
12-15	12	12,1
15-17	25	25,3
Totale	99	/

In questo caso la somma dei subtotali disaggregati non corrisponde al 100% in quanto nella domanda 3 del questionario l'utente può indicare fino a un massimo di due opzioni di risposta.

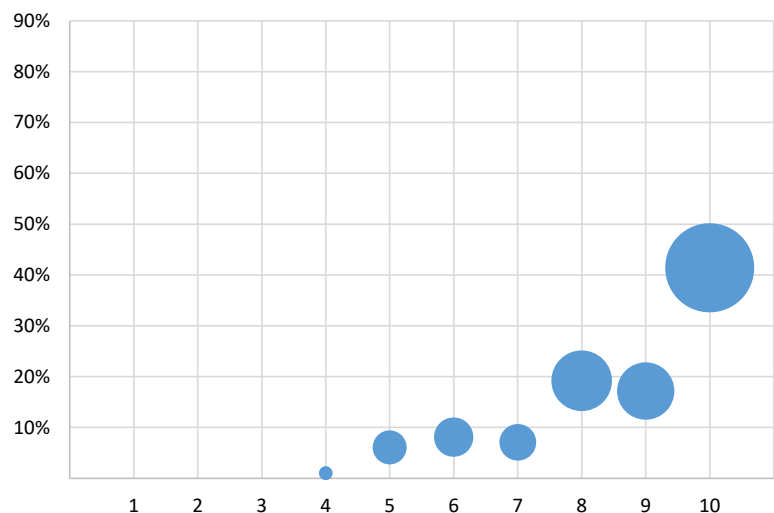
2.1.4 Domanda 4.1 – Cortesia e disponibilità del personale

A partire dalla domanda 4.1 del questionario, si chiede all'utente di valutare una serie di aspetti specifici riferiti al servizio fornito dalla Sezione dell'Albo. Questa rappresenta la parte più significativa della scheda di rilevazione, in quanto è quella attraverso cui i compilatori esprimono il proprio giudizio entrando nel merito del livello di soddisfazione sui servizi erogati.

Il primo aspetto sottoposto a valutazione è riferito a cortesia e disponibilità del personale. Nella Tabella 4 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; si nota in particolare che oltre il 90% degli utenti assegna un punteggio almeno pari a 6 e quasi il 60% sceglie i giudizi più alti, 9 o 10 (oltre il 40% indica il massimo punteggio, 10). La valutazione media risulta pari a **8,55**.

Tabella 4 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della cortesia e disponibilità del personale

Punteggio	Questionari	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	1,0
5	6	6,1
6	8	8,1
7	7	7,1
8	19	19,2
9	17	17,2
10	41	41,4
Totale	99	100,0

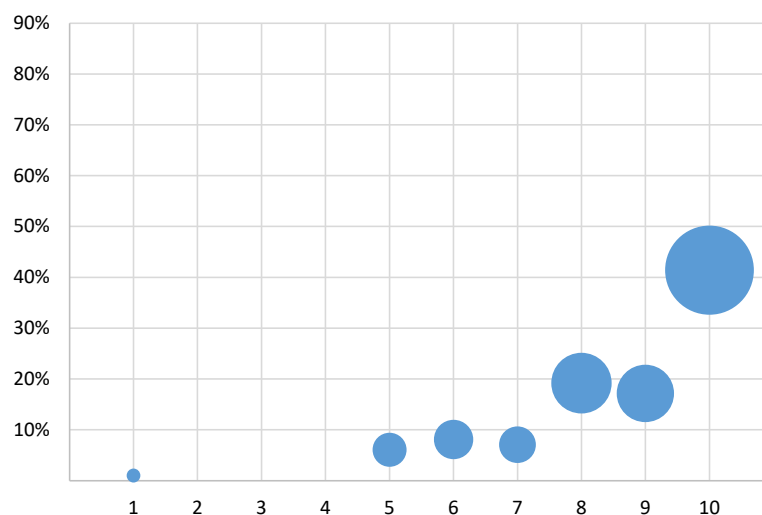


2.1.5 Domanda 4.2 – Competenza del personale

Nella domanda 4.2 viene proposta alla valutazione degli utenti la competenza del personale. Nella Tabella 5 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche rispetto a cortesia e disponibilità, una quota superiore al 90% degli utenti assegna un punteggio non inferiore a 6 e quasi il 60% si attesta sulle valutazioni più alte ovvero 9 e 10 (il 40% segnala il massimo punteggio, 10). Per questo aspetto il punteggio medio assegnato è **8,52**.

Tabella 5 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della competenza del personale

Punteggio	Questionari	%
1	1	1,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	5	5,1
6	8	8,1
7	9	9,1
8	18	18,2
9	18	18,2
10	40	40,4
Totale	99	100,0

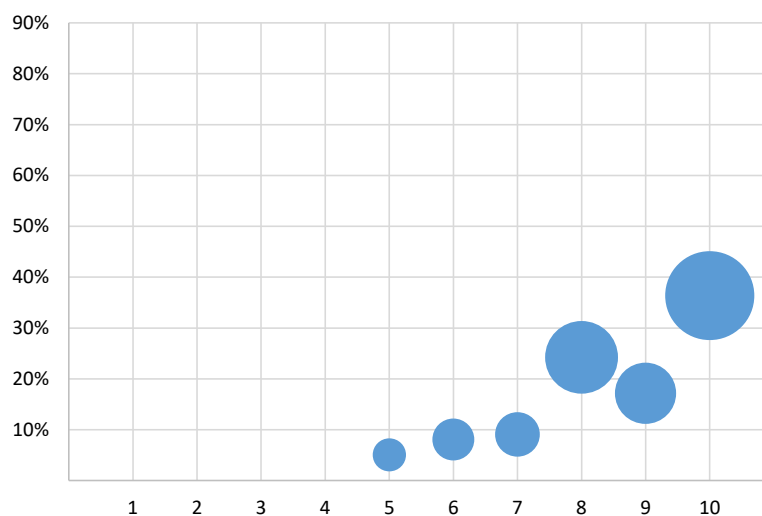


2.1.6 Domanda 4.3 – Chiarezza delle informazioni ricevute

La chiarezza delle informazioni ricevute è l'aspetto valutato nella domanda 4.3. Nella Tabella 6 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; in questo caso il 95% dei punteggi è almeno pari a 6 e quasi il 55% raggiunge i valori più alti, 9 e 10. In media la valutazione per questo aspetto è **8,49**.

Tabella 6 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della chiarezza delle informazioni ricevute

Punteggio	Questionari	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	5	5,1
6	8	8,1
7	9	9,1
8	24	24,2
9	17	17,2
10	36	36,4
Totale	99	100,0

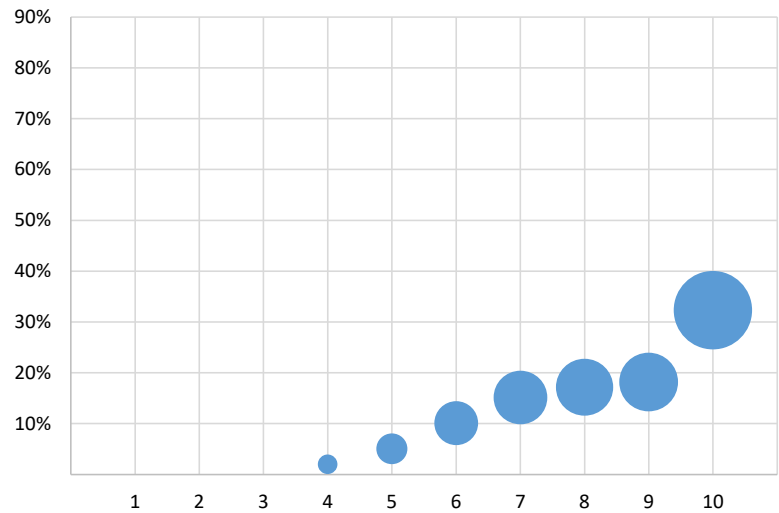


2.1.7 Domanda 4.4 – Tempistica nel rilascio dei provvedimenti

L'aspetto considerato nella domanda 4.4 è la tempistica nel rilascio dei provvedimenti dell'Albo. Nella Tabella 7 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche in questo caso più del 90% dei rispondenti assegna 6 o un punteggio superiore e circa la metà dei rispondenti sceglie 9 o 10. La valutazione media è **8,24**.

Tabella 7 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della tempistica nel rilascio dei provvedimenti

Punteggio	Questionari	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	2,0
5	5	5,1
6	10	10,1
7	15	15,2
8	17	17,2
9	18	18,2
10	32	32,3
Totale	99	100,0

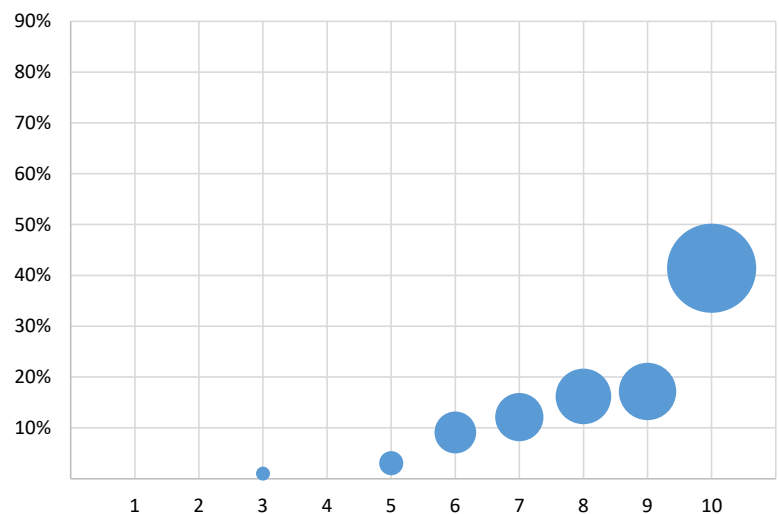


2.1.8 Domanda 4.5 – Riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali

La domanda 4.5 riguarda la riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali. Nella Tabella 8 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche per ciò che attiene a questo aspetto più del 90% del campione ritiene che la valutazione meriti un punteggio almeno pari a 6 e quasi il 60% esprime un giudizio tra 9 e 10 (oltre il 40% sceglie il massimo punteggio, 10). Il voto medio è **8,56**.

Tabella 8 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali

Punteggio	Questionari	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,0
4	0	0,0
5	3	3,0
6	9	9,1
7	12	12,1
8	16	16,2
9	17	17,2
10	41	41,4
Totale	99	100,0

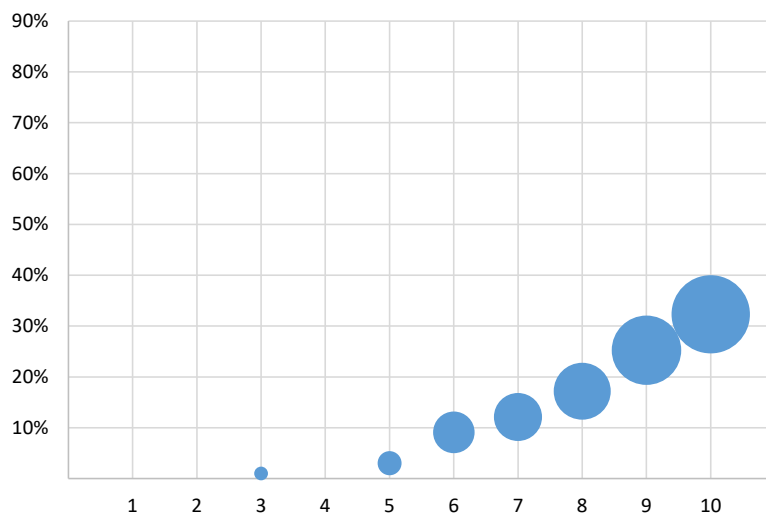


2.1.9 Domanda 4.6 – Invio telematico delle istanze

Con la domanda 4.6 si chiede di valutare il servizio di invio telematico delle istanze dell’Albo. Nella Tabella 9 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche in merito a questo aspetto intorno al 95% dei rispondenti assegna un giudizio non inferiore a 6 e quasi il 60% si posiziona sui punteggi più alti, 9 o 10. La valutazione media è **8,45**.

Tabella 9 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione del servizio di invio telematico delle istanze

Punteggio	Questionari	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,0
4	0	0,0
5	3	3,0
6	9	9,1
7	12	12,1
8	17	17,2
9	25	25,3
10	32	32,3
Totale	99	100,0

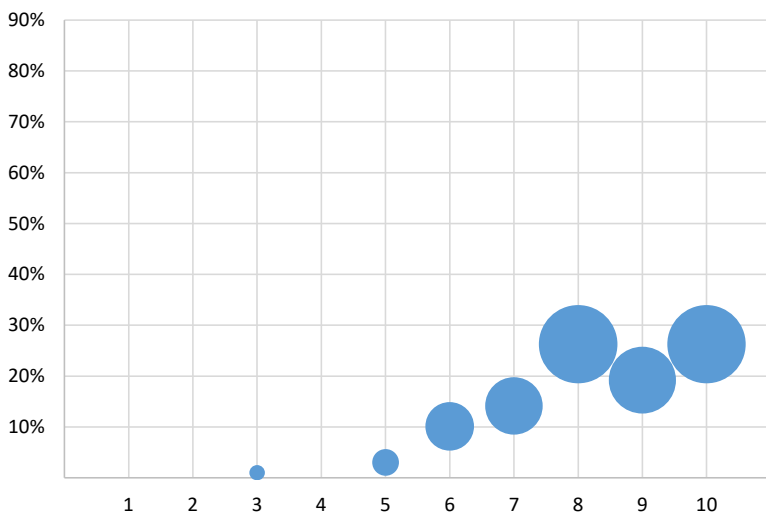


2.1.10 Domanda 4.7 – Servizi e informazioni nell’area web riservata

La domanda 4.7 verte su servizi e informazioni nell’area web riservata sul sito dell’Albo. Nella Tabella 10 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche in questo caso circa il 95% del campione ritiene sia almeno pari a 6 il voto da assegnare e i rispondenti che scelgono i punteggi più elevati, 9 e 10, rappresentano il 45% del totale. Il giudizio medio è **8,23**.

Tabella 10 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dei servizi e delle informazioni nell’area web riservata

Punteggio	Questionari	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,0
4	0	0,0
5	3	3,0
6	10	10,1
7	14	14,1
8	26	26,3
9	19	19,2
10	26	26,3
Totale	99	100,0

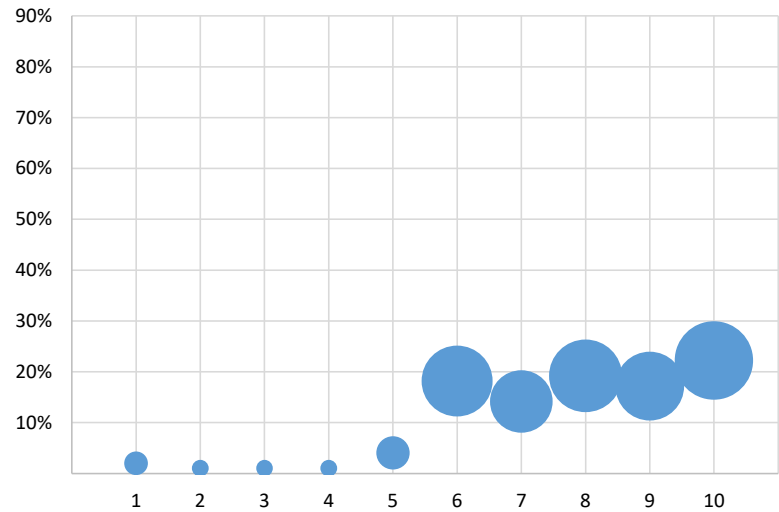


2.1.11 Domanda 4.8 – Numero di eventi formativi/seminari organizzati

Come anticipato a proposito della struttura del questionario, il penultimo aspetto sottoposto alla valutazione degli utenti, proposto nella domanda 4.8, è relativo al numero di eventi organizzati dalla Sezione. Nella Tabella 11 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; il 90% dei rispondenti indica un voto a partire dal 6 e circa il 40% assegna 9 o 10. La valutazione media è **7,70**.

Tabella 11 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione del numero di eventi formativi/seminari organizzati

Punteggio	Questionari	%
1	2	2,0
2	1	1,0
3	1	1,0
4	1	1,0
5	4	4,0
6	18	18,2
7	14	14,1
8	19	19,2
9	17	17,2
10	22	22,2
Totale	99	100,0

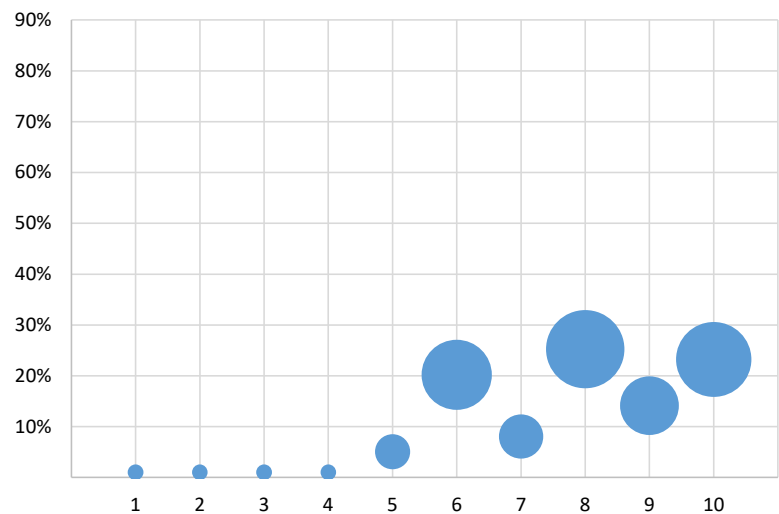


2.1.12 Domanda 4.9 – Tematiche trattate negli incontri pubblici

La domanda 4.9 riguarda infine le tematiche trattate negli incontri pubblici. Nella Tabella 12 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche in questo caso i rispondenti che ritengono che la valutazione sia almeno pari a 6 pesano per il 90% del campione e quelli che propendono per i punteggi più alti, 9 o 10, sono il 37% del totale. La valutazione è **7,75** in media.

Tabella 12 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione delle tematiche trattate negli incontri pubblici

Punteggio	Questionari	%
1	1	1,0
2	1	1,0
3	1	1,0
4	1	1,0
5	5	5,1
6	20	20,2
7	8	8,1
8	25	25,3
9	14	14,1
10	23	23,2
Totale	99	100,0



2.1.13 Riepilogo sulla valutazione del servizio

Nella Tabella 13 si propone, a titolo riepilogativo, la valutazione media risultante dalla rilevazione svolta nel 2020, per ognuno dei 9 aspetti sottoposti al giudizio degli utenti della Sezione regionale Sardegna dell'Albo.

In generale emerge un risultato positivo sulla soddisfazione degli utenti: dei 9 aspetti considerati, valutabili con un punteggio su una scala da 1 a 10, ben 7 aspetti ottengono un giudizio medio superiore a 8 e i restanti 2 aspetti un punteggio comunque maggiore di 7.

I punteggi più alti si registrano per riscossione telematica dei diritti annuali (8,56), cortesia e disponibilità del personale (8,55), competenza del personale (8,52), chiarezza delle informazioni ricevute (8,49) e invio telematico delle istanze (8,45). Si tratta di voci estremamente significative rispetto alle attività svolte in termini di accessibilità del servizio, sia dal punto di vista professionale sia da quello più strettamente tecnologico: è quindi particolarmente importante avere ottenuto un elevato grado di apprezzamento proprio per tali aspetti. Ottengono un'ottima valutazione anche tempistica di rilascio dei provvedimenti (8,24) e servizi e informazioni nell'area web riservata (8,23). Chiudono, in coda, numero di eventi organizzati e relative tematiche trattate, che ottengono comunque entrambi un punteggio intorno al 7,7.

Considerando infine, in maniera complessiva, tutti gli aspetti valutati su base campionaria (con riferimento alle domande del questionario dalla 4.1 alla 4.9), la rilevazione della soddisfazione degli utenti per il servizio erogato dalla Sezione restituisce un punteggio medio pari a **8,28**.

Tabella 13 - Valutazione media, per aspetto specifico del servizio offerto dalla Sezione Sardegna dell'Albo

Aspetto	Valutazione
Cortesia e disponibilità del personale	8,55
Competenza del personale	8,52
Chiarezza delle informazioni ricevute	8,49
Tempistica nel rilascio dei provvedimenti	8,24
Riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali	8,56
Invio telematico delle istanze	8,45
Servizi e informazioni nell'area web riservata	8,23
Numero eventi formativi/seminari organizzati	7,70
Tematiche trattate negli incontri pubblici	7,75
Totale	8,28

2.1.14 Focus per attività

Come riportato nella Tabella 1, la ripartizione del campione di utenti che fruiscono dei servizi della Sezione regionale Sardegna dell'Albo è nettamente concentrata sul profilo di attività del trasporto di rifiuti, nel quale complessivamente rientra oltre il 90% dei partecipanti alla rilevazione del 2020. La numerosità assoluta dei soggetti appartenenti agli altri profili non consente peraltro di operare un confronto significativo al fine di appurare se i giudizi medi si differenzino o meno in base all'attività svolta dagli utenti.

2.1.15 Domanda 5 – Osservazioni o suggerimenti

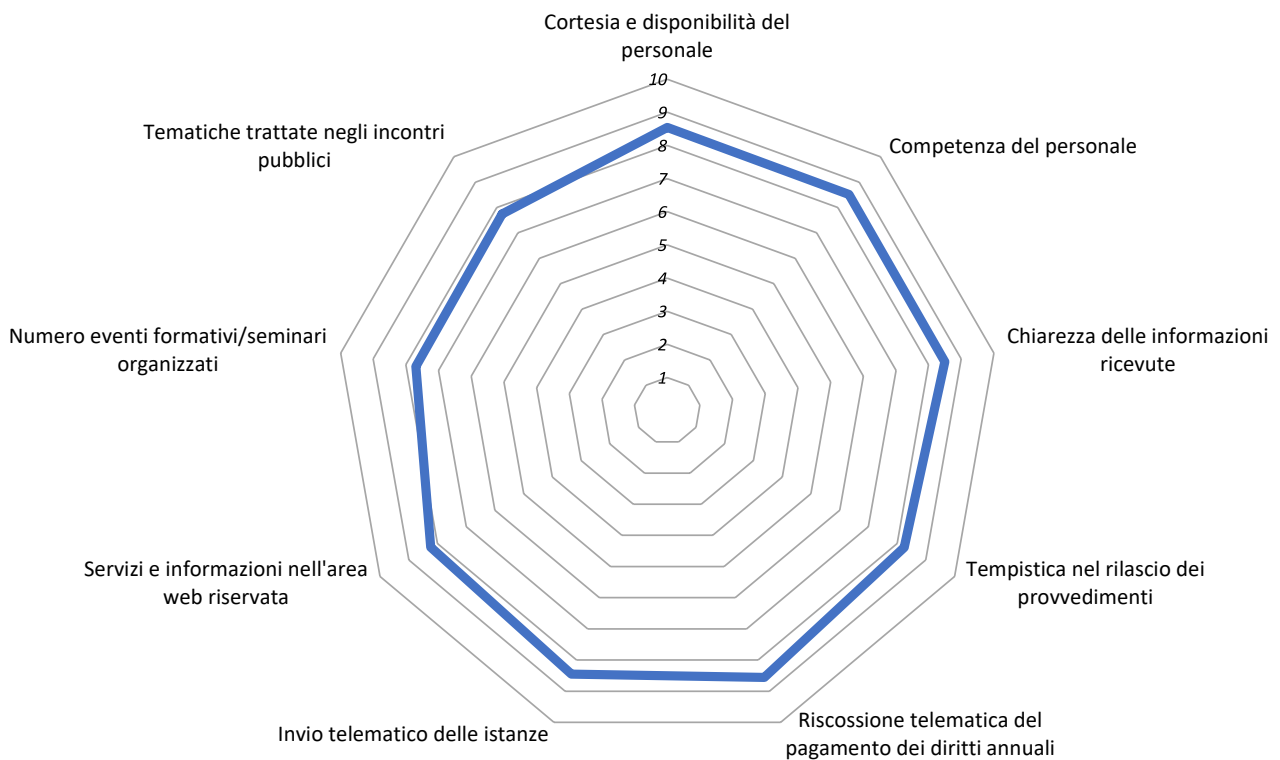
Come anticipato nel paragrafo 1.2, la domanda 5 è aperta e finalizzata a consentire la segnalazione di eventuali questioni ritenute significative dall'utente ma non presenti nella scheda di rilevazione. Per quanto riguarda i questionari raccolti dalla Sezione Sardegna nel 2020, sono pervenute 5 segnalazioni: nella prima si indica l'opportunità di dare un più rapido riscontro in caso di richieste inviate tramite e-mail o PEC e nella seconda si ribadisce un grande apprezzamento a livello generale sul servizio fornito; la terza e la quarta ribadiscono invece aspetti già segnalati nel corso del questionario e la quinta non è significativa ai fini della domanda stessa.

CONCLUSIONI

I risultati della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti della Sezione regionale Sardegna dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, svolta nel 2020, evidenziano un ottimo livello di gradimento per i servizi erogati dalla Sezione stessa.

In totale sono stati raccolti 99 questionari, compilati da utenti che, per circa il 90% del totale rientrano nel profilo di trasportatore di rifiuti. Dall'elaborazione dei questionari restituiti, risulta un giudizio complessivo valutabile, su una scala da 1 a 10, con un punteggio pari a **8,3**.

Gli aspetti che hanno raccolto le valutazioni più elevate riguardano le caratteristiche del personale dedicato e il canale telematico per riscossione dei diritti e invio delle pratiche, evidenziando come gli utenti siano molto soddisfatti sia del contatto diretto con gli addetti sia degli aspetti più legati all'avanzamento tecnologico del servizio.



ALLEGATO 1 - SCHEDA DI RILEVAZIONE



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DALLA SEZIONE REGIONALE SARDEGNA DELL'ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI									
1. Qual è la tipologia di attività prevalente della sua impresa?									
<input type="checkbox"/> Trasporto di rifiuti prodotti da terzi			<input type="checkbox"/> Bonifica amianto			<input type="checkbox"/> Commercio e intermediazione rifiuti			
<input type="checkbox"/> Trasporto di rifiuti prodotti in proprio			<input type="checkbox"/> Bonifica siti inquinati			<input type="checkbox"/> Consulenza			
2. Quante volte contatta la Sezione (telefonicamente, via mail o recandosi di persona) in un anno?									
<input type="checkbox"/> Una volta		<input type="checkbox"/> 2-3 volte		<input type="checkbox"/> 4-10 volte		<input type="checkbox"/> Più di 10 volte			
3. In quali fasce orarie ritiene più utile poter contattare la Sezione (telefonicamente o recandosi di persona)?									
<input type="checkbox"/> Dalle ore 9 alle 12			<input type="checkbox"/> Dalle ore 12 alle 15			<input type="checkbox"/> Dalle ore 15 alle 17			
4. Come valuta, su una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), ognuno dei seguenti aspetti?									
<i>Cortesia e disponibilità del personale</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Competenza del personale</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Tempistica nel rilascio dei provvedimenti richiesti (iscrizione/variazione/rinnovo)</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Servizio di riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Servizio di invio telematico delle istanze</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Servizi e informazioni nell'area web riservata a ciascuna impresa iscritta, accessibile dal sito www.albogestoririfiuti.it</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Numero di eventi formativi e/o seminari organizzati</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Tematiche trattate negli incontri pubblici</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Ha altre osservazioni o suggerimenti?									
<i>[testo libero, max 300 caratteri]</i>									