

# ALBO GESTORI AMBIENTALI E CUSTOMER SATISFACTION

Sezione Sardegna - 2021

Promosso da



Realizzato da



Gennaio 2022



# Albo Nazionale Gestori Ambientali, Ecocerved

## *Albo Gestori Ambientali e customer satisfaction. Sezione Sardegna - 2021*

Ultima modifica: gennaio 2022

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](http://www.ecocerved.it)

[www.caor.camcom.it](http://www.caor.camcom.it)

# SOMMARIO

<b>Premessa</b>	<b>4</b>
<b>1 Rilevazione</b>	<b>5</b>
1.1 Metodologia	5
1.2 Struttura del questionario	5
<b>2 Risultati</b>	<b>6</b>
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 - Nuovo servizio eAgenda	7
2.1.5 Domanda 5 – Fasce orarie di preferenza per eventi formativi	7
2.1.6 Domanda 6.1 – Cortesia e disponibilità del personale	8
2.1.7 Domanda 6.2 – Utilità delle informazioni ricevute	8
2.1.8 Domanda 6.3 – Tempistica nel rilascio dei provvedimenti	9
2.1.9 Domanda 6.4 – Riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali	9
2.1.10 Domanda 6.5 – Invio telematico delle istanze	10
2.1.11 Domanda 6.6 – Servizi e informazioni nell’area web riservata	10
2.1.12 Domanda 6.7 – Offerta formativa proposta dalla Sezione	11
2.1.13 Riepilogo sulla valutazione del servizio	11
2.1.14 Focus per attività	12
2.1.15 Domanda 7 – Osservazioni o suggerimenti	12
2.2 Dinamiche evolutive	12
<b>Conclusioni</b>	<b>14</b>
<b>Allegato 1 - Scheda di rilevazione</b>	<b>15</b>

## INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per tipologia di attività dell’impresa (Sezione Sardegna dell’Albo, dicembre 2021) .....	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 valutazione dell’utilità del servizio e Agenda .....	7
Tabella 5 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per fascia oraria di preferenza per eventi formativi .....	7
Tabella 6 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della cortesia e disponibilità del personale .....	8
Tabella 7 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dell’utilità delle informazioni ricevute .....	8

Tabella 8 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della tempistica nel rilascio dei provvedimenti.....	9
Tabella 9 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali .....	9
Tabella 10 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione del servizio di invio telematico delle istanze.....	10
Tabella 11 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dei servizi e delle informazioni nell'area web riservata .....	10
Tabella 12 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dell'offerta formativa proposta dalla Sezione.....	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, a partire dal 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 5, 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 i servizi della Sezione.

La seconda parte del questionario, costituita dalle domande 6 e 7, entra invece nel merito della valutazione vera e propria dei servizi erogati dalla Sezione. La domanda 6 si articola su 7 punti specifici (cortesia e disponibilità del personale, utilità delle informazioni ecc.) e per ognuno di essi viene richiesta al rispondente una valutazione su una scala da 1 a 10; l'ultimo aspetto è riferito nello specifico all'offerta formativa. La domanda 7 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 7 (facoltativa e a testo libero); il rispondente può scegliere una sola opzione di risposta nelle domande 1, 2, 4, 5 e 6 mentre può indicare fino a un massimo di due opzioni nella domanda 3.

## 2

## RISULTATI

## 2.1 Questionari raccolti

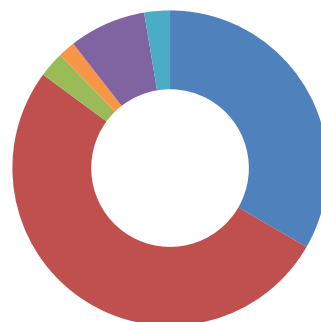
Nel corso del mese di dicembre 2021 la Sezione regionale Sardegna ha raccolto 114 questionari. Si riportano nel seguito i risultati ottenuti, con riferimento a ciascuna domanda del questionario.

## 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 nell'85% dei casi, prevalentemente conto proprio (poco più del 50% del campione). I commercianti/intermediari di rifiuti rappresentano l'8%, seguiti da attività di bonifica amianto e consulenti (ambedue quasi il 3%) e bonifica siti (2%).

Tabella 1 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per tipologia di attività dell'impresa (Sezione Sardegna dell'Albo, dicembre 2021)<sup>1</sup>

Attività	Questionari	%
Trasporto di rifiuti prodotti da terzi	38	33,3
Trasporto di rifiuti prodotti in proprio	59	51,8
Bonifica Amianto	3	2,6
Bonifica siti inquinati	2	1,8
Commercio e intermediazione rifiuti	9	7,9
Consulenza	3	2,6
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

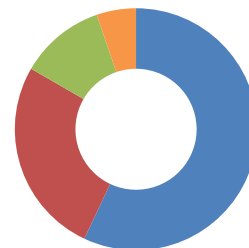


## 2.1.2 Domanda 2 – Quante volte ci si reca in Sezione o la si contatta

La Tabella 2 riporta le risposte alla domanda 2, 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'83% dei soggetti che hanno risposto al questionario indica un numero di volte compreso tra 1 e 3, cui seguono gli utenti che indicano 4-10 volte (11%) e più di 10 (5%).

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	65	57,0
2-3 volte	30	26,3
4-10 volte	13	11,4
Più di 10 volte	6	5,3
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>



<sup>1</sup> 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. L'85% del campione segnala una preferenza per la fascia oraria dalle 9 alle 12, il 20% per quella tra le 15 e le 17, infine solo il 15% 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	97	85,1
12-15	17	14,9
15-17	23	20,2
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>/</b>

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 due opzioni di risposta.

### 2.1.4 Domanda 4 - Nuovo servizio eAgenda

La Tabella 4 riporta le risposte alla domanda 4, relativa alla valutazione del nuovo servizio reso disponibile per prenotare appuntamenti in presenza/on line. Il 46% dei rispondenti ritiene utile eAgenda, mentre più della metà sostiene di non saper rispondere alla domanda poiché non conosce o non ha mai usato il servizio; meno del 2% infine ritiene eAgenda non utile.

Tabella 4 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per valutazione dell'utilità del servizio e Agenda

Utilità	Questionari	%
Sì	52	45,6
No	2	1,8
Non so (non lo conosco/ non l'ho mai usato)	60	52,6
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

### 2.1.5 Domanda 5 – Fasce orarie di preferenza per eventi formativi

La Tabella 5 riporta le risposte alla domanda 5, relativa alle preferenze indicate dagli utenti sulle fasce orarie per frequentare eventi formativi (organizzati in presenza/on line) nell'arco della giornata. Il 40% del campione preferirebbe la fascia oraria dalle 16 alle 18, seguita da quella 9-11, scelta dal 31% dei rispondenti; il 18% opterebbe per la fascia 14-16 e l'11% infine per l'orario 11-13.

Tabella 5 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per fascia oraria di preferenza per eventi formativi

Fascia oraria	Questionari	%
9-11	35	30,7
11-13	13	11,4
14-16	21	18,4
16-18	45	39,5
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

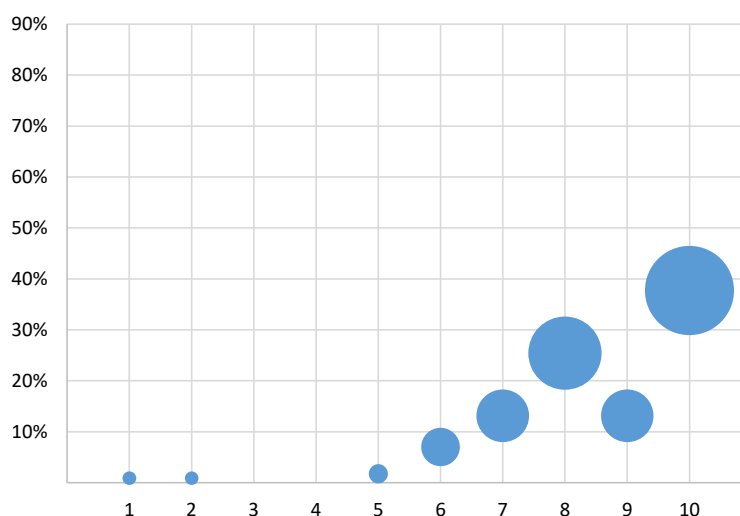
### 2.1.6 Domanda 6.1 – Cortesia e disponibilità del personale

A partire dalla domanda 6.1 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 6 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; si nota in particolare che oltre il 95% degli utenti assegna un punteggio almeno pari a 6 e il 51% sceglie i livelli più alti, 9 o 10 (il 38% indica il massimo punteggio, 10). La valutazione media risulta pari a **8,45**.

Tabella 6 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della cortesia e disponibilità del personale

Punteggio	Questionari	%
1	1	0,9
2	1	0,9
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	1,8
6	8	7,0
7	15	13,2
8	29	25,4
9	15	13,2
10	43	37,7
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

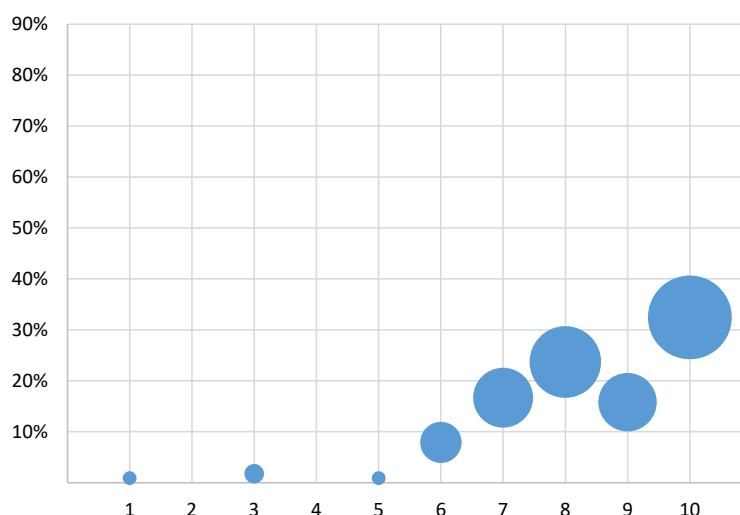


### 2.1.7 Domanda 6.2 – Utilità delle informazioni ricevute

L'utilità delle informazioni ricevute è l'aspetto valutato nella domanda 6.2. Nella Tabella 7 è riportata la consistenza dei questionari per ogni giudizio; anche in questo caso oltre il 95% dei punteggi è almeno pari a 6 e il 48% raggiunge i valori più alti, 9 e 10. In media la valutazione è **8,31**.

Tabella 7 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dell'utilità delle informazioni ricevute

Punteggio	Questionari	%
1	1	0,9
2	0	0,0
3	2	1,8
4	0	0,0
5	1	0,9
6	9	7,9
7	19	16,7
8	27	23,7
9	18	15,8
10	37	32,5
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

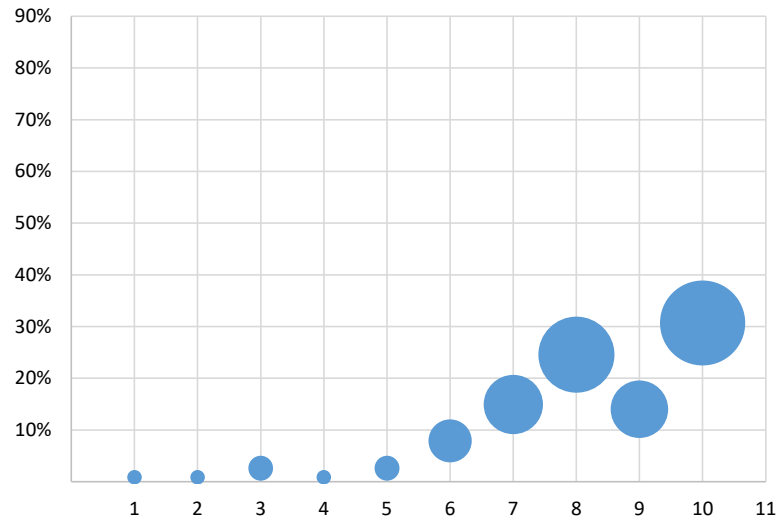


### 2.1.8 Domanda 6.3 – Tempistica nel rilascio dei provvedimenti

L'aspetto considerato nella domanda 6.3 è la tempistica nel rilascio dei provvedimenti dell'Albo. Nella Tabella 8 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; in questo caso il 92% dei rispondenti assegna 6 o un punteggio superiore e il 45% dei rispondenti sceglie 9 o 10. La valutazione media è **8,09**.

Tabella 8 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della tempistica nel rilascio dei provvedimenti

Punteggio	Questionari	%
1	1	0,9
2	1	0,9
3	3	2,6
4	1	0,9
5	3	2,6
6	9	7,9
7	17	14,9
8	28	24,6
9	16	14,0
10	35	30,7
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

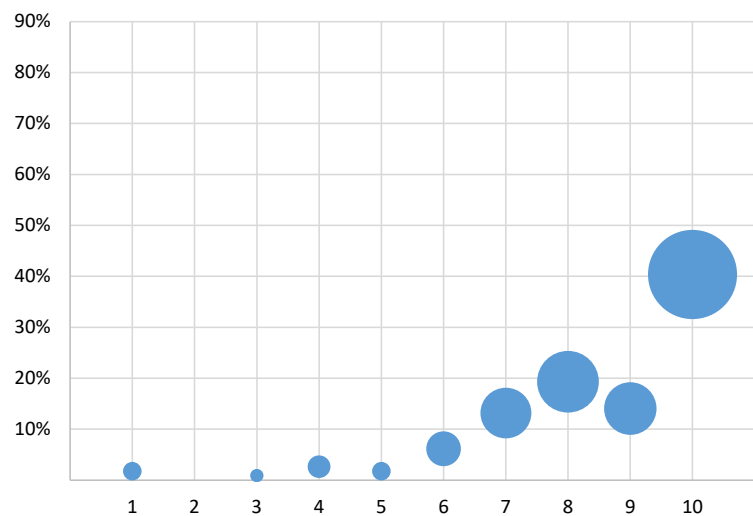


### 2.1.9 Domanda 6.4 – Riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali

La domanda 6.4 riguarda la riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali. Nella Tabella 9 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; per ciò che attiene a questo aspetto, il 93% del campione ritiene che la valutazione meriti un punteggio almeno pari a 6 e il 55% esprime un giudizio tra 9 e 10 (il 40% sceglie il massimo punteggio, 10). Il voto medio è **8,37**.

Tabella 9 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione della riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali

Punteggio	Questionari	%
1	2	1,8
2	0	0,0
3	1	0,9
4	3	2,6
5	2	1,8
6	7	6,1
7	15	13,2
8	22	19,3
9	16	14,0
10	46	40,4
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

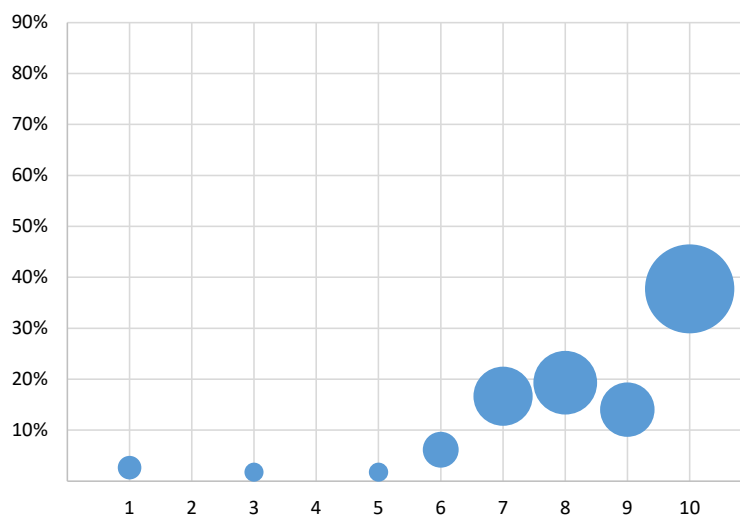


### 2.1.10 Domanda 6.5 – Invio telematico delle istanze

Con la domanda 6.5 si chiede di valutare il servizio di invio telematico delle istanze dell’Albo. Nella Tabella 10 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche in merito a questo aspetto quasi il 95% dei rispondenti assegna un giudizio non inferiore a 6 e il 52% si posiziona sui punteggi più alti, 9 o 10. La valutazione media è **8,28**.

Tabella 10 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione del servizio di invio telematico delle istanze

Punteggio	Questionari	%
1	3	2,6
2	0	0,0
3	2	1,8
4	0	0,0
5	2	1,8
6	7	6,1
7	19	16,7
8	22	19,3
9	16	14,0
10	43	37,7
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

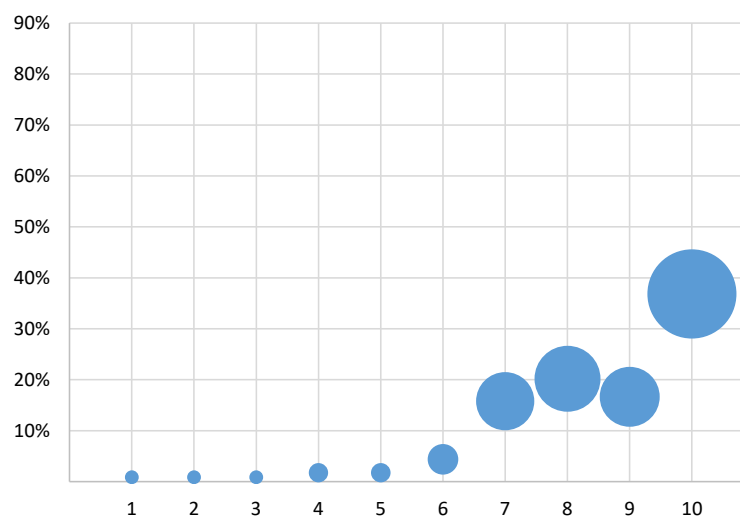


### 2.1.11 Domanda 6.6 – Servizi e informazioni nell’area web riservata

La domanda 6.6 verte su servizi e informazioni nell’area web riservata sul sito dell’Albo. Nella Tabella 11 è riportato nel dettaglio il numero di questionari associato a ogni possibile giudizio; anche in questo caso poco meno del 95% del campione ritiene che il voto sia almeno pari a 6 e i rispondenti che scelgono i punteggi più elevati, 9 e 10, sfiorano il 55% del totale. Il giudizio medio è **8,38**.

Tabella 11 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dei servizi e delle informazioni nell’area web riservata

Punteggio	Questionari	%
1	1	0,9
2	1	0,9
3	1	0,9
4	2	1,8
5	2	1,8
6	5	4,4
7	18	15,8
8	23	20,2
9	19	16,7
10	42	36,8
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

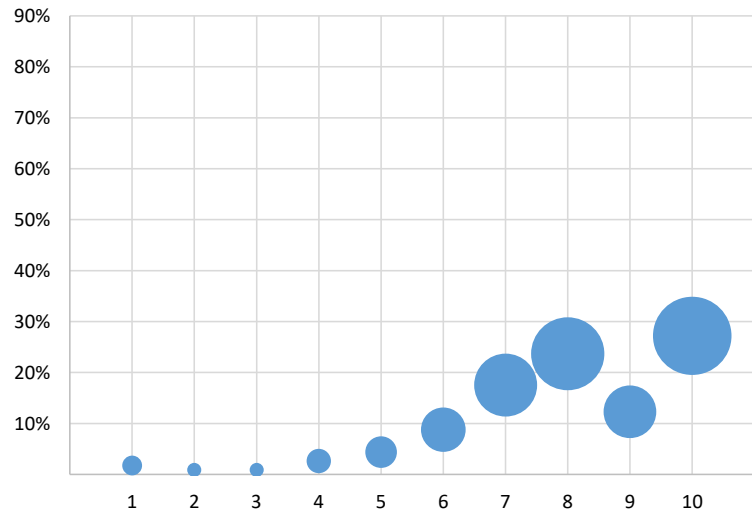


### 2.1.12 Domanda 6.7 – Offerta formativa proposta dalla Sezione

Come anticipato a proposito della struttura del questionario, il penultimo aspetto sottoposto alla valutazione degli utenti, proposto nella domanda 6.7, è all’offerta formativa proposta dalla Sezione. Nella Tabella 12 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 **7,86**.

Tabella 12 - Numero di questionari e distribuzione percentuale, per punteggio di valutazione dell’offerta formativa proposta dalla Sezione

Punteggio	Questionari	%
1	2	1,8
2	1	0,9
3	1	0,9
4	3	2,6
5	5	4,4
6	10	8,8
7	20	17,5
8	27	23,7
9	14	12,3
10	31	27,2
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>



### 2.1.13 Riepilogo sulla valutazione del servizio

Nella Tabella 13 si propone, a titolo riepilogativo, la valutazione media risultante dalla rilevazione svolta nel 2021, per ognuno dei 7 aspetti sottoposti al giudizio degli utenti della Sezione regionale Sardegna dell’Albo.

In generale emerge un risultato positivo sulla soddisfazione degli utenti: dei 7 aspetti considerati, valutabili con un punteggio su una scala da 1 a 10, ben 6 aspetti ottengono un giudizio medio superiore a 8 e il restante aspetto un punteggio comunque prossimo a 8.

I punteggi più alti si registrano su cortesia e disponibilità del personale (8,45), servizi e informazioni nell’area web riservata (8,38) e riscossione telematica dei diritti annuali (8,37). 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 l’utilità delle informazioni ricevute (8,31), l’invio telematico delle istanze (8,28) e la tempistica di rilascio dei provvedimenti (8,09). Chiude, in coda, l’offerta formativa proposta dalla Sezione, che ottiene comunque un punteggio prossimo a 8 (7,86).

Considerando infine, in maniera complessiva, tutti gli aspetti valutati su base campionaria (con riferimento alle domande del questionario dalla 6.1 alla 6.7), la rilevazione della soddisfazione degli utenti per il servizio erogato dalla Sezione restituisce un punteggio medio pari a **8,25**.

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

Aspetto	Valutazione
Cortesìa e disponibilit� del personale	8,45
Utilit� delle informazioni ricevute	8,31
Tempistica nel rilascio dei provvedimenti	8,09
Riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali	8,37
Invio telematico delle istanze	8,28
Servizi e informazioni nell'area web riservata	8,38
Offerta formativa proposta dalla Sezione	7,86
<b>Totale</b>	<b>8,25</b>

### 2.1.14 Focus per attivit 

Come riportato nella Tabella 1, la ripartizione del campione di utenti che fruiscono dei servizi della Sezione regionale Sardegna dell'Albo   nettamente concentrata sul profilo di attivit  del trasporto di rifiuti, nel quale complessivamente rientra l'85% dei partecipanti alla rilevazione del 2021.

La numerosit  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'attivit  svolta dagli utenti.

### 2.1.15 Domanda 7 – Osservazioni o suggerimenti

Come anticipato nel paragrafo 1.2, la domanda 7   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 2021, sono pervenute 4 segnalazioni, dalle quali si pu  estrapolare un interesse per aggiornamenti specifici su (i) rifiuti speciali e, in particolare, sui pericolosi, (ii) trasporto intermodale di rifiuti, anche con l'utilizzo di pi  vettori, (iii) gestione pratica di formulari e Registri.

## 2.2 Dinamiche evolutive

Il questionario del 2021 richiama in parte quello del 2020 e, pur avendo apportato qualche modifica alla scheda di rilevazione, si pu  procedere a un confronto tra i risultati ottenuti nel tempo.

Per quanto riguarda in primo luogo la numerosit , con 114 questionari raccolti nel 2021 si registra un aumento dei rispondenti di circa il 15% rispetto al 2020 (quando erano 99). Sulla distribuzione dei questionari in base alla tipologia di attivit , non si rilevano invece differenze significative (l'85% sono trasportatori nel 2021, coerentemente con il 90% circa risultante nel 2020).

Con riferimento alla frequenza con cui gli utenti contattano la Sezione (recandosi in loco o via telefono/mail), si conferma la prevalenza dell'intervallo tra 1 e 3 volte in un anno (oltre l'80% dei casi sia nel 2020 sia nel 2021); anche sulla fascia oraria pi  utile per interfacciarsi con la Sezione, gli utenti confermano di preferire l'orario dalle 9 alle 12 (intorno all'85% in ambedue gli anni).

Entrando nel merito delle valutazioni, nel 2021 il livello medio di soddisfazione per i servizi della Sezione   stabile rispetto all'anno precedente attestandosi a 8,25, a fronte di 8,28 nel 2020. Considerando le singole domande del questionario, tutti gli aspetti subiscono delle variazioni

minime tra i due anni; si possono quindi puntualizzare esclusivamente le variazioni più alte in valore assoluto che si sono registrate nel 2021, pari a -0,19 con riferimento alla riscossione telematica del pagamento dei diritti annuali (che peggiora da 8,56 nel 2020 a 8,37 nel 2021, pur rimanendo su un livello di gradimento molto elevato) e +0,15 relativamente a servizi e informazioni nell'area web riservata (che migliora ulteriormente passando da 8,23 a 8,38).

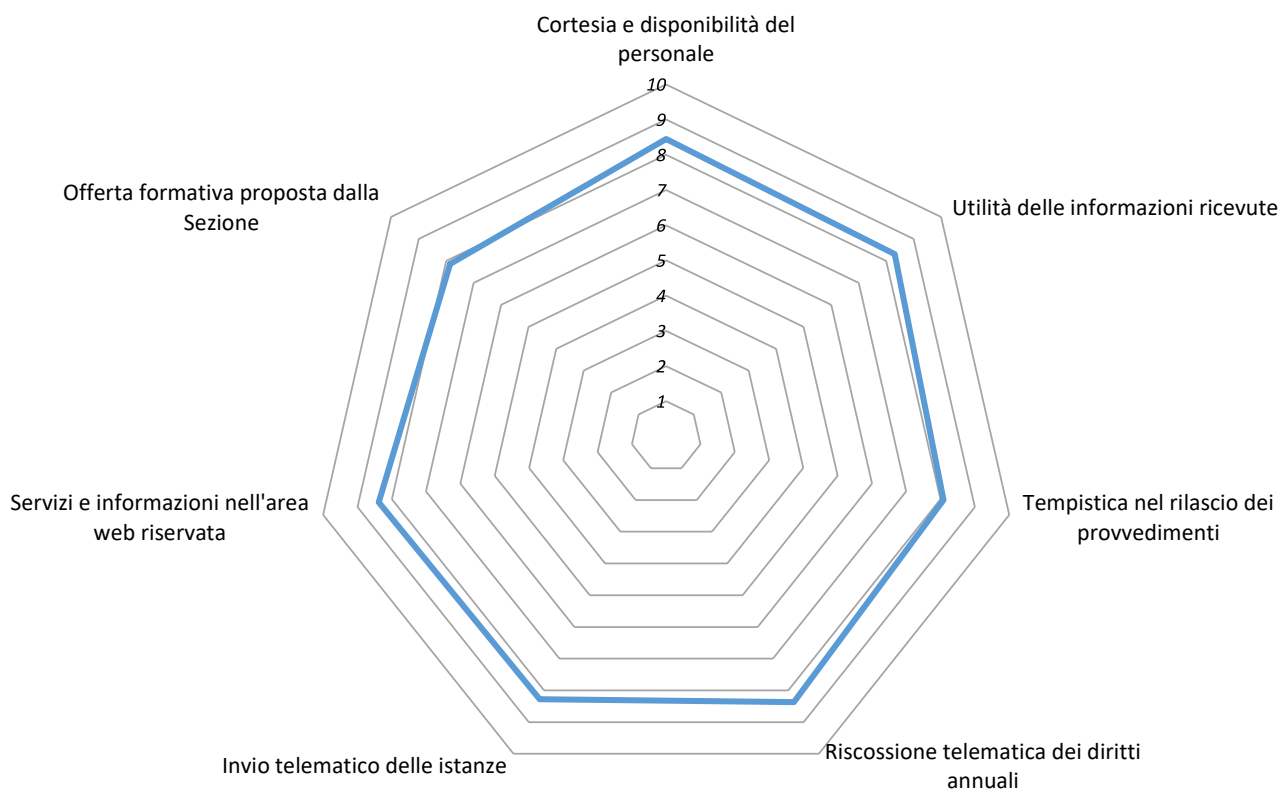
Continua infine ad evidenziarsi nel 2021, come nella precedente rilevazione, una notevole dispersione dei giudizi degli utenti, particolarmente visibile nelle grafiche riportate a lato delle singole tabelle di dettaglio dei vari aspetti valutati.

## CONCLUSIONI

I risultati della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti della Sezione regionale Sardegna dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, svolta nel 2021, evidenziano un ottimo livello di gradimento per i servizi erogati dalla Sezione stessa.

In totale sono stati raccolti 114 questionari, compilati da utenti che per l'85% 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 **8,25**.

Gli aspetti che hanno raccolto le valutazioni più elevate riguardano cortesia e disponibilità del personale dedicato e servizi ed informazioni nell'area web riservata, 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?**

- Trasporto di rifiuti prodotti da terzi     Bonifica amianto     Commercio e intermediazione rifiuti  
 Trasporto di rifiuti prodotti in proprio     Bonifica siti inquinati     Consulenza

**2. Quante volte contatta la Sezione (telefonicamente, via mail o recandosi di persona) in un anno?**

- Una volta     2-3 volte     4-10 volte     Più di 10 volte

**3. In quali fasce orarie ritiene più utile poter contattare la Sezione (telefonicamente o recandosi di persona)?**

- Dalle ore 9 alle 12     Dalle ore 12 alle 15     Dalle ore 15 alle 17

**4. Ritiene utile il nuovo servizio eAgenda per la prenotazione di appuntamenti in presenza/on line?**

- Sì     No     Non so (non lo conosco/non l'ho mai usato)

**5. In quali fasce orarie preferirebbe frequentare eventi formativi (in presenza o on line)?**

- Dalle ore 9 alle 11     Dalle ore 11 alle 13     Dalle ore 14 alle 16     Dalle ore 16 alle 18

**6. Come valuta, su una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), ognuno dei seguenti aspetti?**

*Cortesia e disponibilità del personale*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Utilità delle informazioni ricevute*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Tempistica nel rilascio dei provvedimenti richiesti (iscrizione/variazione/rinnovo)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Servizio di riscossione telematica dei pagamenti*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Servizio di invio telematico delle istanze*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Servizi e informazioni nell'area web riservata a ciascuna impresa iscritta, accessibile dal sito [www.albogestoririfiuti.it](http://www.albogestoririfiuti.it)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

*Rispondenza dell'offerta formativa ai propri bisogni di apprendimento/aggiornamento*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**7. Ha osservazioni o suggerimenti (per esempio specifiche materie da approfondire attraverso seminari, eventuali servizi e attività)**

[testo libero, max 300 caratteri]