

# CUSTOMER

## Requirement / Satisfaction

### Indagine regionale 2024

Bologna, 16/12/2024

SPEPE-DG



# 1. Numeri dell'indagine



# 11 settembre- 29 settembre 2024

Periodo della rilevazione (questionario on line)

108

Utenti contattati (panel autoselezionato da indagine campione del 2023)

50

Questionari completati (dimensione della risposta → 46%)

70

Sezioni dei questionari complessivamente compilate

## Numeri dell'indagine - Note di commento

- L'**indagine annuale**, nell'ambito del processo P91201/ER del SGQ di Arpae, è un'indagine semplificata in cui un panel autoselezionato di utenti rispondenti alla ricerca della precedente annata, valuta la variazione percepita della qualità dei servizi di Arpae. E' condotta nei due anni seguenti l'indagine "triennale" nella quale vengono contattati tutti gli utenti dell'Agenzia per rilevare il valore assoluto della qualità percepita dei servizi erogati.
- La ricerca è stata condotta a distanza di un anno dalla precedente per cogliere valutazioni espresse da parte del panel a seguito di un "anno di esercizio" dell'Agenzia.
- La partecipazione finale del 46% degli utenti che nell'indagine "annuale" scorsa si erano dichiarati disponibili ad essere contattati (50 partecipanti su 108) rappresenta un valore costantemente in calo, così come in generale avviene per tali tipologie di indagine.
- Gli utenti si sono generalmente espressi valutando un solo servizio erogato da Arpae (compilazione di più sezioni del questionario).

## 2. Utenti



# Utenti rispondenti per comparto e compilazione sezioni questionario

Utenti	n.	perc.
Azienda/Ente	45	90%
Privato	4	8%
Non dichiarato	1	2%
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>	<b>---</b>

Sezioni compilate	n.
Riscontro sul profilo atteso dell'Agenzia	45
Comunicazione, informazione	44
Front office	22
Autorizzazioni, concessioni	20
Pareri tecnici	11
Controllo AIA	8
Informazioni sulla qualità dell'aria	4
SIA	2
Laboratorio	1

# Aziende rispondenti per settore e dimensioni

Settore	n.	perc.
Industria	20	44%
Artigianato	7	16%
Agricoltura	6	13%
Utilities/Servizi pubblici	3	7%
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	2	4%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti, ...)	2	4%
Pubblica Amministrazione	2	4%
<i>Non dichiarato</i>	3	7%
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>	<b>---</b>

Addetti	n.	perc.
1 - 9 addetti (microimprese)	7	16%
10 - 49 addetti (piccole imprese)	7	16%
50 - 249 addetti (medie imprese)	8	18%
=> 250 addetti (grandi imprese)	7	16%
<i>Non dichiarato</i>	16	36%
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>	<b>---</b>

# Ruolo e luogo dei rispondenti di Aziende

<b>Ruolo del rispondente</b>	<b>n.</b>	<b>perc.</b>
Tecnici apicali (direttori, responsabili, quadri)	<b>16</b>	<b>36%</b>
Titolari / Soci / Amministratori / Consiglieri	<b>9</b>	<b>20%</b>
Tecnici (impiegati)	<b>7</b>	<b>16%</b>
Amministrativi (impiegati)	<b>6</b>	<b>13%</b>
Consulenti	<b>0</b>	<b>0%</b>
<i>Non dichiarato</i>	<b>7</b>	<b>16%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>	<b>---</b>

<b>Sede di lavoro (Aggregazione per Aree)</b>	<b>n.</b>	<b>perc.</b>
Area ovest (PC; PR; RE)	<b>11</b>	<b>24%</b>
Area centro (MO; FE)	<b>13</b>	<b>29%</b>
Area Metropolitana (BO)	<b>5</b>	<b>11%</b>
Area est (RA; FC; RN)	<b>10</b>	<b>23%</b>
Fuori Regione	<b>4</b>	<b>9%</b>
<i>Non dichiarato</i>	<b>2</b>	<b>4%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>	<b>---</b>

## Utenti - Note di commento

- La distribuzione degli utenti vede la prevalenza di “rappresentanti” delle attività produttive e, rispetto all’attività dell’Agenzia, una ridotta rappresentazione della PA. Risulta coerente con l’attività diretta sul campo dell’Agenzia il rapporto tra Aziende/Enti e Privati.
- La sezione del questionario maggiormente compilata è quella relativa al **profilo percepito** dell’Agenzia a cui segue quella relativa alle attività di **comunicazione**. Le due sezioni erano collocate al termine del questionario subito prima dell’anagrafica, il che evidenzia un interesse verso l’Agenzia nel suo complesso, oltre lo specifico servizio fruito.
- Circa il 44% degli utenti “Aziende/Enti” rispondenti opera nel settore industriale.
- Le realtà produttive sono rappresentate per fattori dimensionali (numero dipendenti) in termini abbastanza omogenei. Elevato è il numero dei “non dichiarato”
- I rispondenti, all’interno della propria realtà lavorativa, ricoprono prevalentemente posizioni tecniche apicali.
- La distribuzione geografica dei rispondenti è, in linea generale, solo parzialmente coerente con il modello organizzativo di articolazione territoriale delle strutture dell’Agenzia.

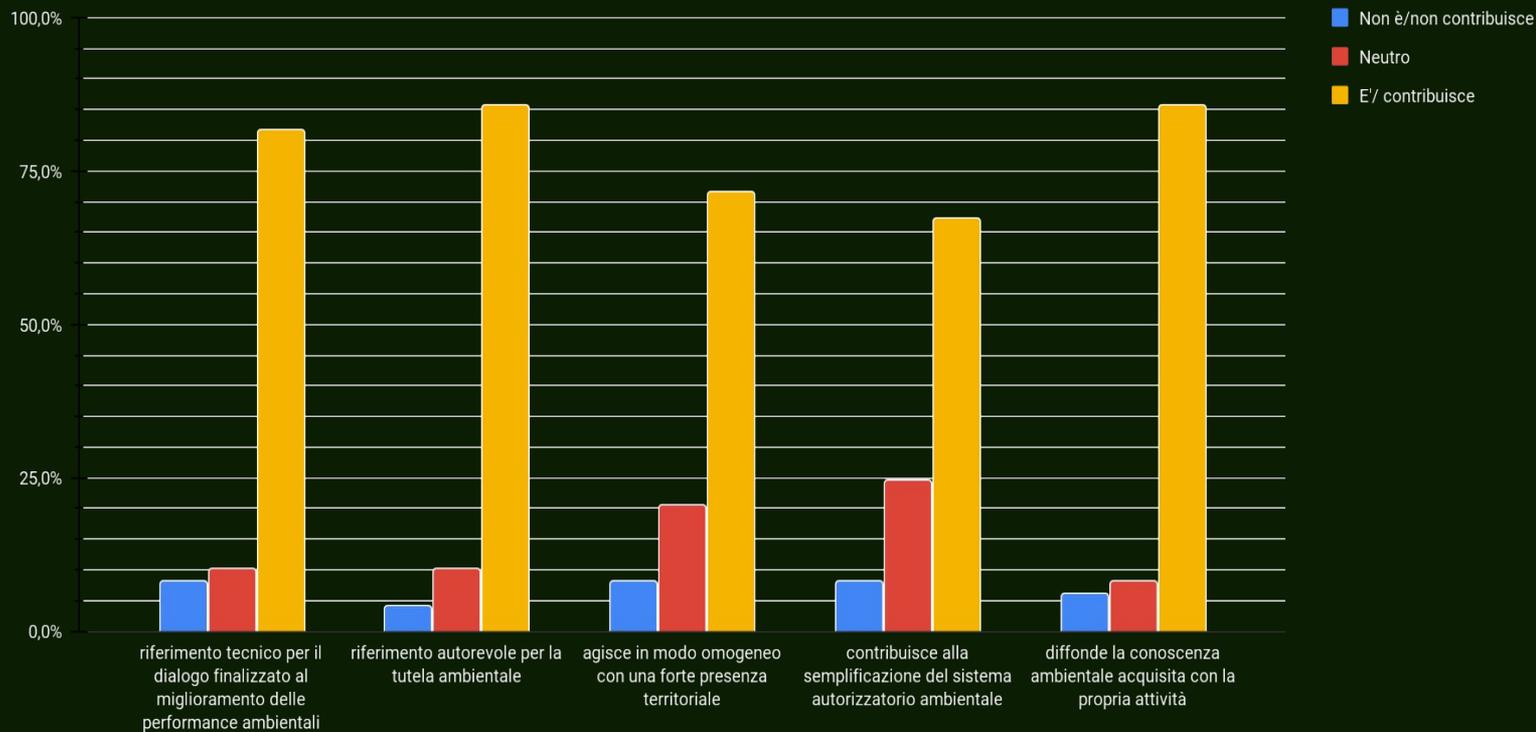
3.

- Customer requirement -

- *Risultati* -



# Customer Requirement - Risultati



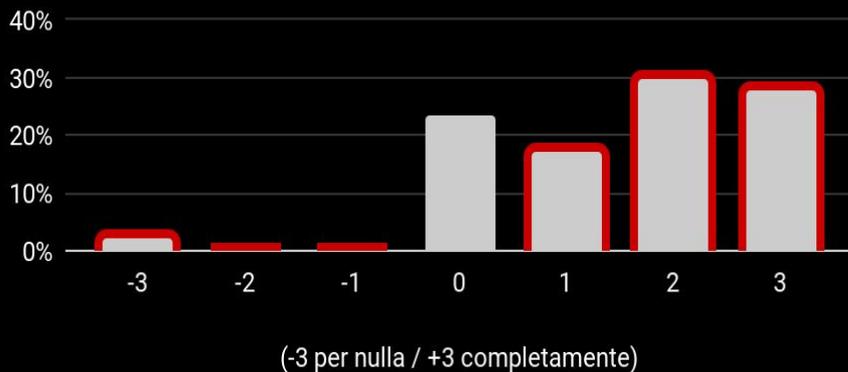
Valutazione aggregata (perc.)

Il grafico mostra la distribuzione delle risposte

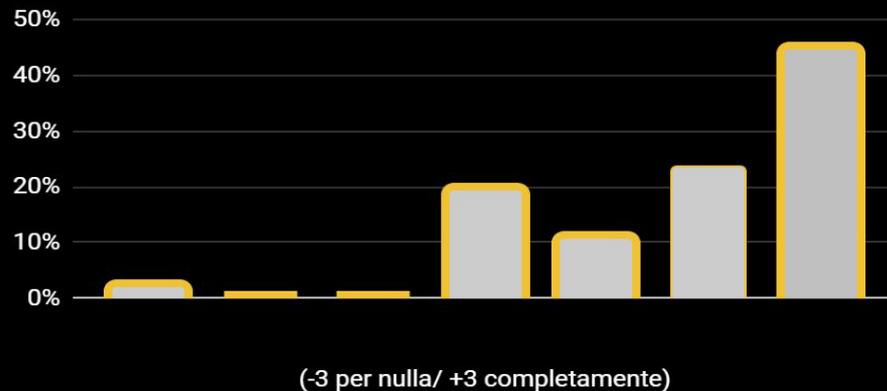
# Customer Requirement - Risultati in dettaglio

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento



è un riferimento autorevole per la tutela ambientale



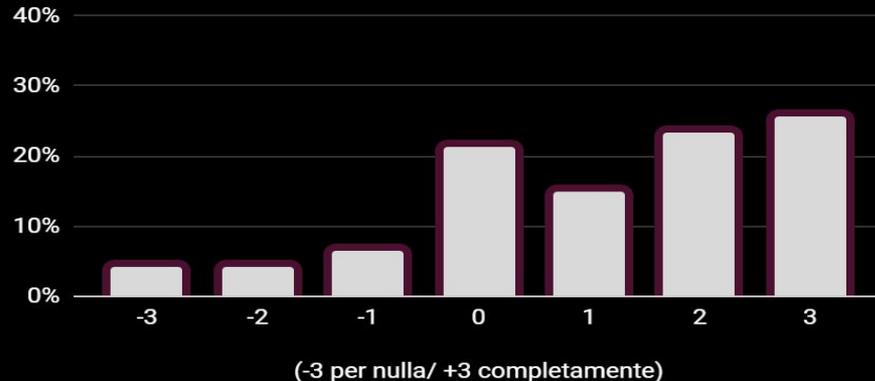
# Customer Requirement - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

agisce in modo unitario con omogeneità di azione con una forte presenza territoriale

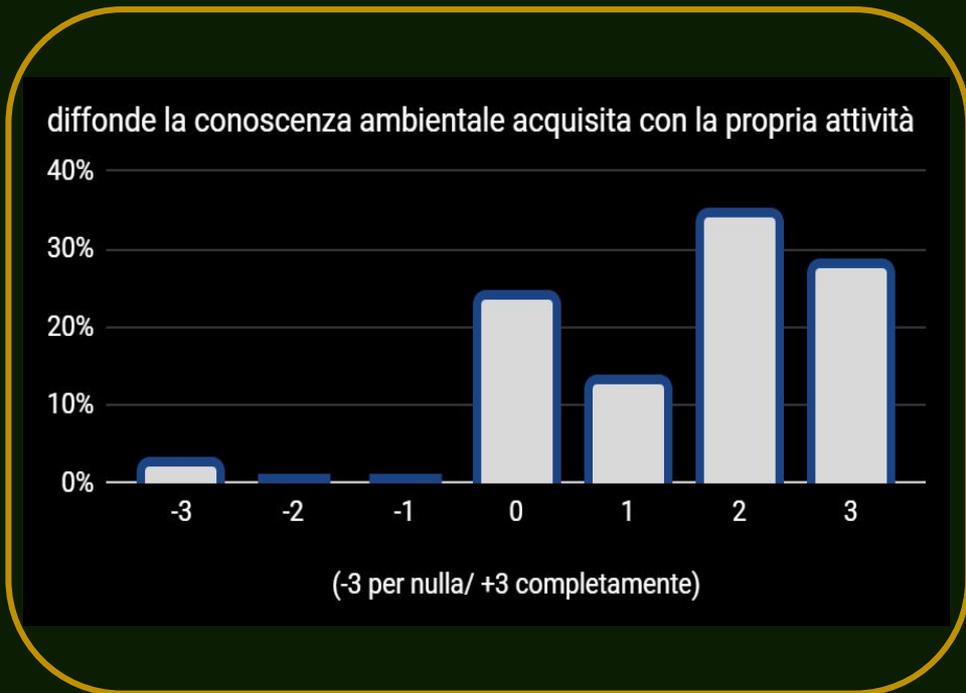


contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale



# Customer Requirement - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti



# Customer Requirement Risultati - Note di commento

---

- In generale tutti i caratteri ricevono **valutazioni positive**, segnalando un **apprezzamento** sull'operato e sul posizionamento dell'Agenzia.
- Le caratteristiche di Arpae risultano valutate in modo sostanzialmente omogeneo, non ve n'è una che mostra valori significativamente più alti delle altre. Questo omogeneità si discosta dalle precedenti rilevazioni in cui gli ambiti mostravano differenze nelle valutazioni.
- La caratteristica che riceve una minore adesione è il contributo effettivo di Arpae al processo di **semplificazione** del sistema autorizzatorio.

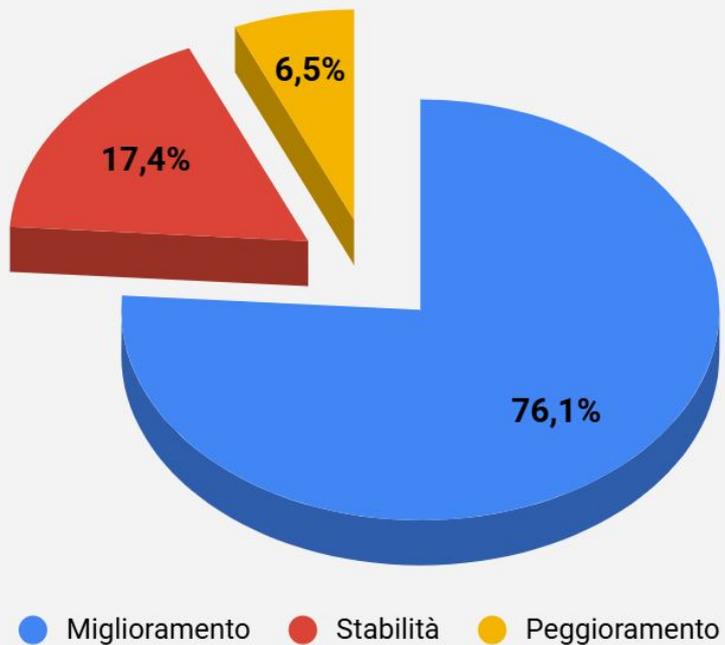
4.

- Customer Satisfaction -

- *Risultati* -



## Customer Satisfaction - Risultati



Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alla domanda sulla valutazione complessiva di Arpa. Il giudizio è espresso attribuendo un valore da -3 a +3, dove i valori -3/-2/-1 rappresentano un peggioramento della qualità dei servizi erogati, 0 la stabilità, +3/+2/+1 il miglioramento.

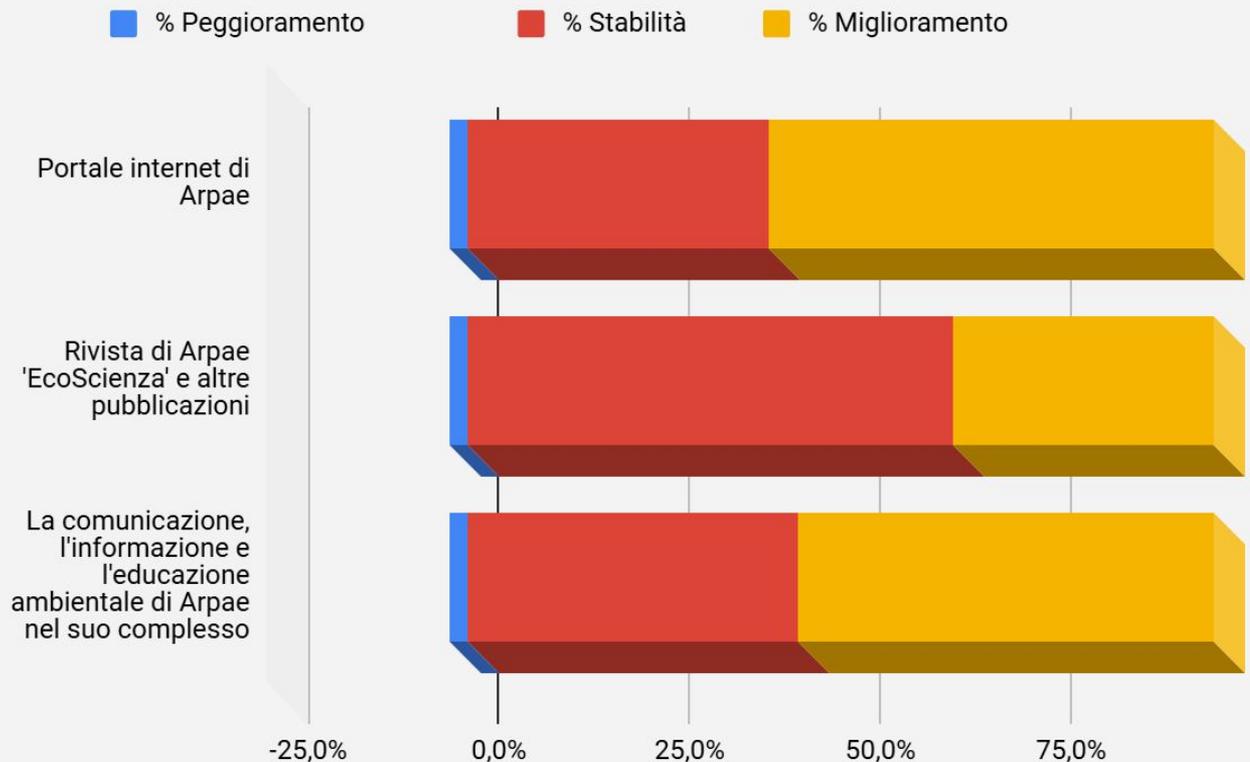
Sono in percentuale minoritaria le risposte indicanti un peggioramento percepito. In aumento la valutazione di "stabilità"

## Customer Satisfaction Risultati - Note di commento

---

- Nel complesso vi è la prevalenza di risposte positive (di miglioramento).
- Le risposte che esprimono valutazioni di peggioramento della qualità del servizio, sono numericamente inferiori ai giudizi di stabilità assegnati al servizio stesso, oltre a quelli di miglioramento.

# CS “Comunicazione e informazione” - Risultati



Il giudizio sulla qualità dei prodotti comunicativi /informativi di ArpaE evidenzia una diffusa percezione di miglioramento in atto nelle tipologie di canali/strumenti portale internet e comunicazione/ informazione/ educazione nel complesso. Predomina la stabilità relativamente alla rivista “EcoScienza”.

5.

# Proposte e scenari futuri



# Proposte e scenari futuri

- Si consolida la prospettiva che le **indagini di CR/CS** si sviluppino secondo un doppio binario, differenziato per metodologia e finalità:
  - **indagini multiscopo** che riguardano contemporaneamente più servizi erogati da Arpae;
  - **indagini settoriali** orientate ad investigare la percezione di qualità riferita ad un unico servizio, struttura, materia, ...
- **Indagini multiscopo**: rappresentano il prosieguo dell'attività di ricerca sociale in atto fin dalla costituzione dell'Agenzia; metodologicamente consolidate e con risultati storicizzati.  
Tale approccio consente l'acquisizione di informazioni strutturate sui servizi erogati coinvolgendo un ampio campione di utenti. Svolte con sistemi informatizzati di somministrazione e di analisi semplificano e velocizzano le diverse fasi dell'indagine. Rivolgendosi agli utenti in modo indifferenziato con quesiti su un ampio set di temi, non consentono però di sviluppare in profondità analisi su singoli argomenti toccati.
- **Indagini settoriali**: rappresentano un nuovo percorso da affiancare alle multiscopo, integrandole. Possono coinvolgere anche fasce di utenti potenziali ed in generale incrementare la partecipazione degli stakeholder su specifici temi/materie.  
Si potrà prevedere l'approfondimento, anche integrando differenti tecniche di ricerca, di temi strategici per Arpae, arricchendo il quadro istruttorio della pianificazione e la successiva verifica di efficacia nella gestione di specifiche tematiche.  
Indagini "mirate" su singoli temi/materie differenti nel tempo non consentono una storicizzazione dei risultati.