

# Indagine su attese e soddisfazione degli utenti - 2019

**Bologna, 18/10/2019**

*A cura del Servizio Pianificazione e Controllo direzionale-DG*



# 1. Numeri dell'indagine



# 11 settembre - 11 ottobre 2019

Periodo della rilevazione (questionario on line)



**115**

Utenti contattati (panel autoselezionato da indagine campione del 2018)



**69**

Questionari completati (dimensione della risposta → **60%**)



**300**

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. A metà della rilevazione è stato effettuato un recall dell'invito alla partecipazione.
- La partecipazione finale del 60% degli utenti che nell'indagine "annuale" scorsa si erano dichiarati disponibili ad essere contattati (69 partecipanti su 115) rappresenta un valore, seppur modesto in termini assoluti, in linea con le attese.
- Gli utenti si sono generalmente espressi valutando più di un 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	57	83%
Privato	11	16%
Non dichiarato	1	1%
<b>TOTALE</b>	<b>69</b>	<b>---</b>

Sezioni compilate	n.	% compilazione
Riscontro sul profilo atteso dell'Agenzia	68	23%
Comunicazione, informazione	65	22%
Front office	50	17%
Autorizzazioni, concessioni	32	11%
Controllo AIA	22	7%
Pareri tecnici	19	6%
Laboratorio	13	4%
Monitoraggio aria	11	4%
Monitoraggio ambientale	11	4%
SIA	9	3%

# Aziende rispondenti per settore e dimensioni

Settore	n.	perc.
Industria	27	47,4%
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	12	21,1%
Utilities/Servizi pubblici	5	8,8%
Artigianato	4	7,0%
Agricoltura	3	5,3%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti,...)	3	5,3%
Pubblica Amministrazione	1	1,8%
<i>Non dichiarato</i>	2	3,5%
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>	<b>---</b>

Addetti	n.	perc.
1 - 9 addetti (microimprese)	9	15,8%
10 - 49 addetti (piccole imprese)	13	22,8%
50 - 249 addetti (medie imprese)	13	22,8%
=> 250 addetti (grandi imprese)	12	21,1%
<i>Non dichiarato</i>	10	17,5%
<b>TOTALE</b>	<b>57</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)	23	40%
Titolari / Soci / Amministratori / Consiglieri	11	19%
Tecnici (impiegati)	12	21%
Amministrativi (impiegati)	4	7%
Consulenti	4	7%
<i>Non dichiarato</i>	3	5%
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>	<b>---</b>

<b>Sede di lavoro (Aggregazione per Aree)</b>	<b>n.</b>	<b>perc.</b>
Area ovest (PC; PR; RE)	10	17,5%
Area centro (MO; FE)	10	17,5%
Area Metropolitana (BO)	14	24,6%
Area est (RA; FC; RN)	18	31,6%
Fuori Regione	2	3,5%
<i>Non dichiarato</i>	3	5,3%
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>	<b>---</b>

## Utenti - Note di commento

- La distribuzione degli utenti vede la netta prevalenza di “rappresentanti” delle attività produttive e, rispetto all’attività dell’Agenzia, una sotto rappresentazione della PA. Risulta coerente con l’attività diretta sul campo dell’Agenzia anche il rapporto tra Aziende/Enti e Privati.
- La sezione del questionario compilata dalla quasi totalità dei partecipanti è quella relativa al **profilo percepito** dell’Agenzia, seguita dall’attività di **comunicazione** di Arpae. 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.
- Quasi il 50 % degli utenti “Aziende/Enti” rispondenti opera nel settore industriale.
- Le realtà produttive sono rappresentate per fattori dimensionali (numero dipendenti) in termini abbastanza omogenei.
- I rispondenti, all’interno della propria realtà lavorativa, ricoprono prevalentemente posizioni tecniche apicali.
- La distribuzione geografica dei rispondenti è, in linea generale, coerente con il modello organizzativo di articolazione territoriale delle strutture dell’Agenzia.

3.

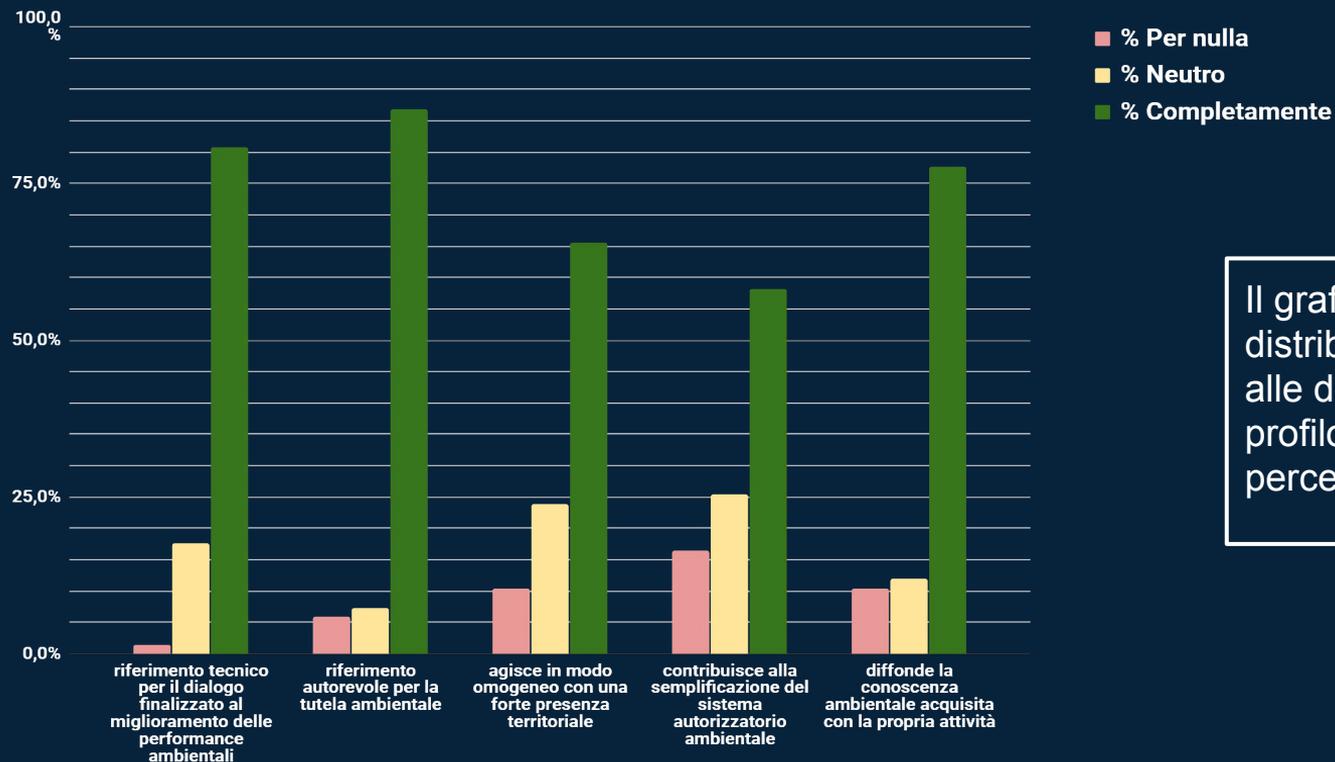
- **Attese degli utenti** -

- ***Risultati*** -



# Attese degli utenti - Risultati

## Il profilo di Arpae

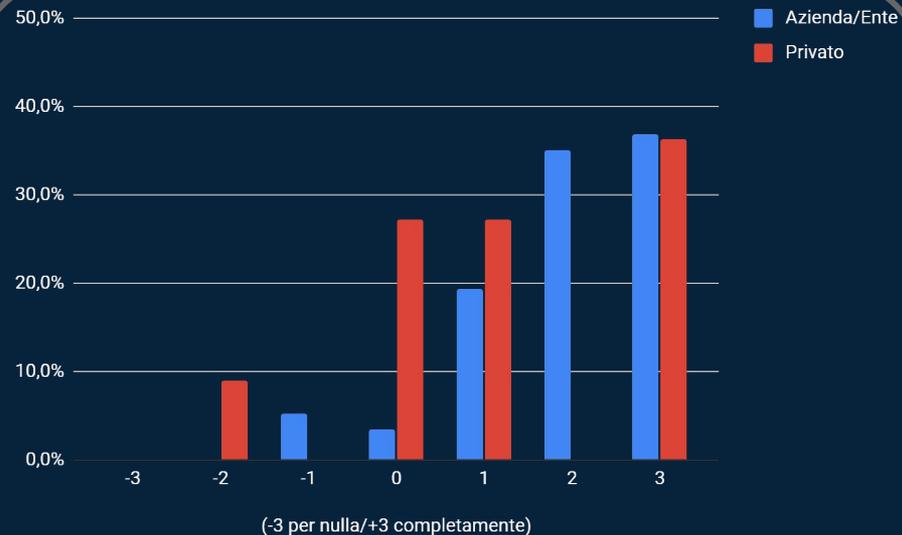
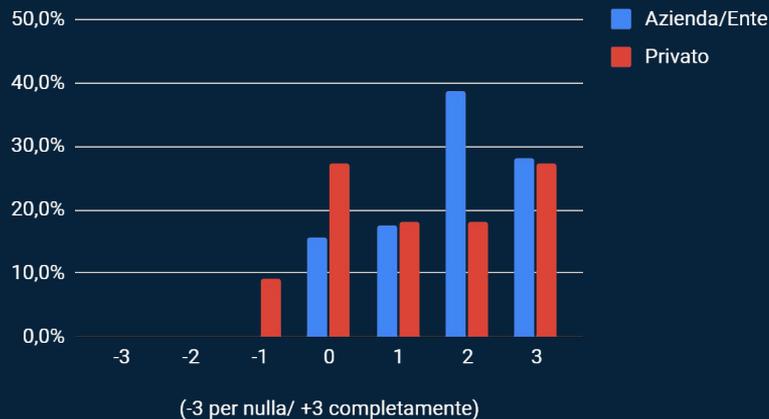


Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alle domande relative al profilo di Arpae così come percepito dagli utenti

# Attese degli utenti - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento delle performance ambientali

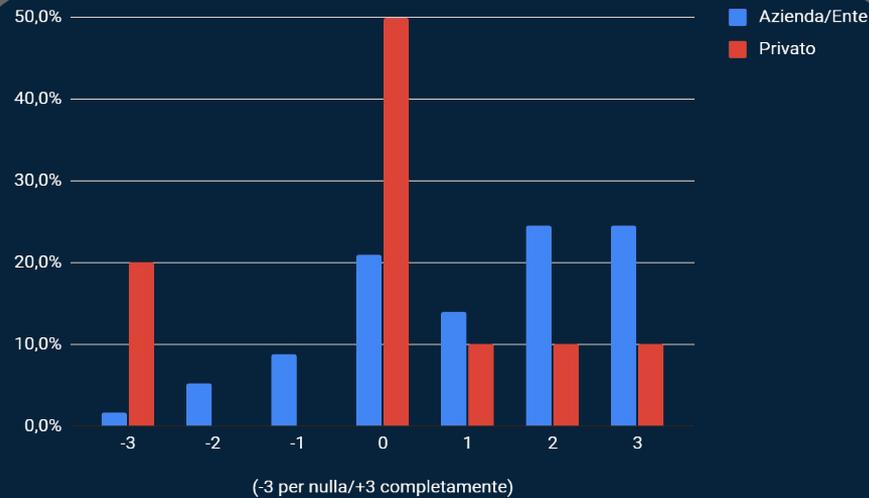
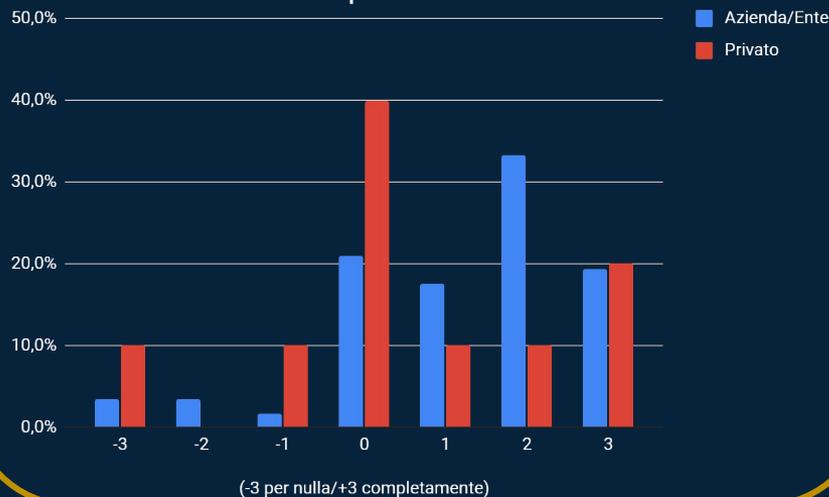


è un riferimento autorevole per la tutela ambientale

# Attese degli utenti - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

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

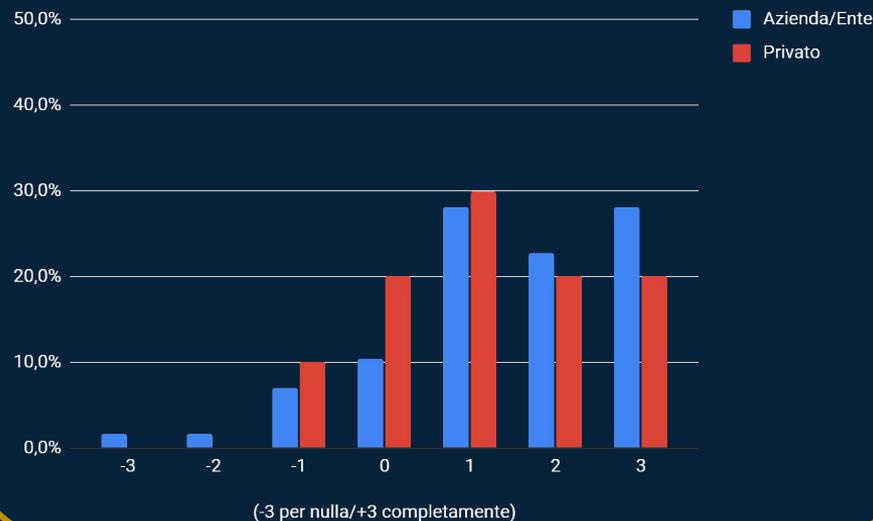


contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale

# Attese degli utenti - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività



# Attese degli utenti Risultati - Note di commento

- In generale tutti i caratteri ricevono **valutazioni positive**, segnalando un **apprezzamento** sull'operato e sul posizionamento dell'Agenzia.
- Caratteristiche di Arpae che riscontrano la maggiore adesione degli utenti sono relative all'**autorevolezza** ed alla capacità di essere **riferimento tecnico** per il miglioramento delle performance ambientali. Il dato è sostanzialmente sovrapponibile con l'indagine del 2018.
- La caratteristica che riceve una minore adesione è il contributo effettivo di Arpae al processo di **semplificazione** del sistema autorizzatorio.
- Contributo alla **semplificazione** e **omogeneità operativa** si confermano i fronti ove si evidenzia una maggior domanda di investimento.
- La distribuzione delle risposte di "**azienda/ente**" e dei rispondenti "**privati**" per le diverse caratteristiche indagate mostrano un andamento irregolare, esito influenzato anche dal ridotto numero di partecipanti.

4.

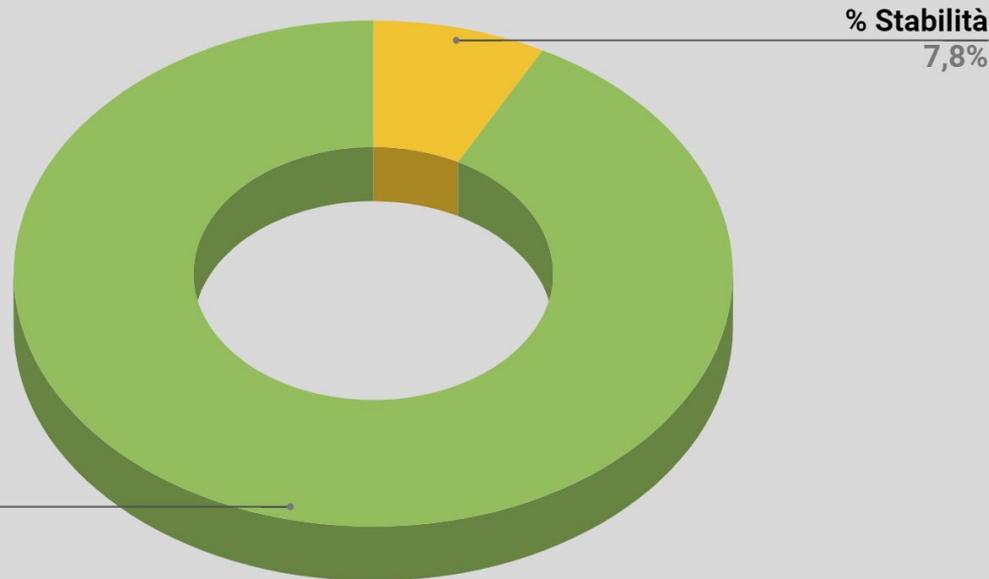
- Soddifazione degli utenti -

- *Risultati* -



# Soddisfazione degli utenti - Risultati

Valutazione complessiva (variazione su anno precedente)

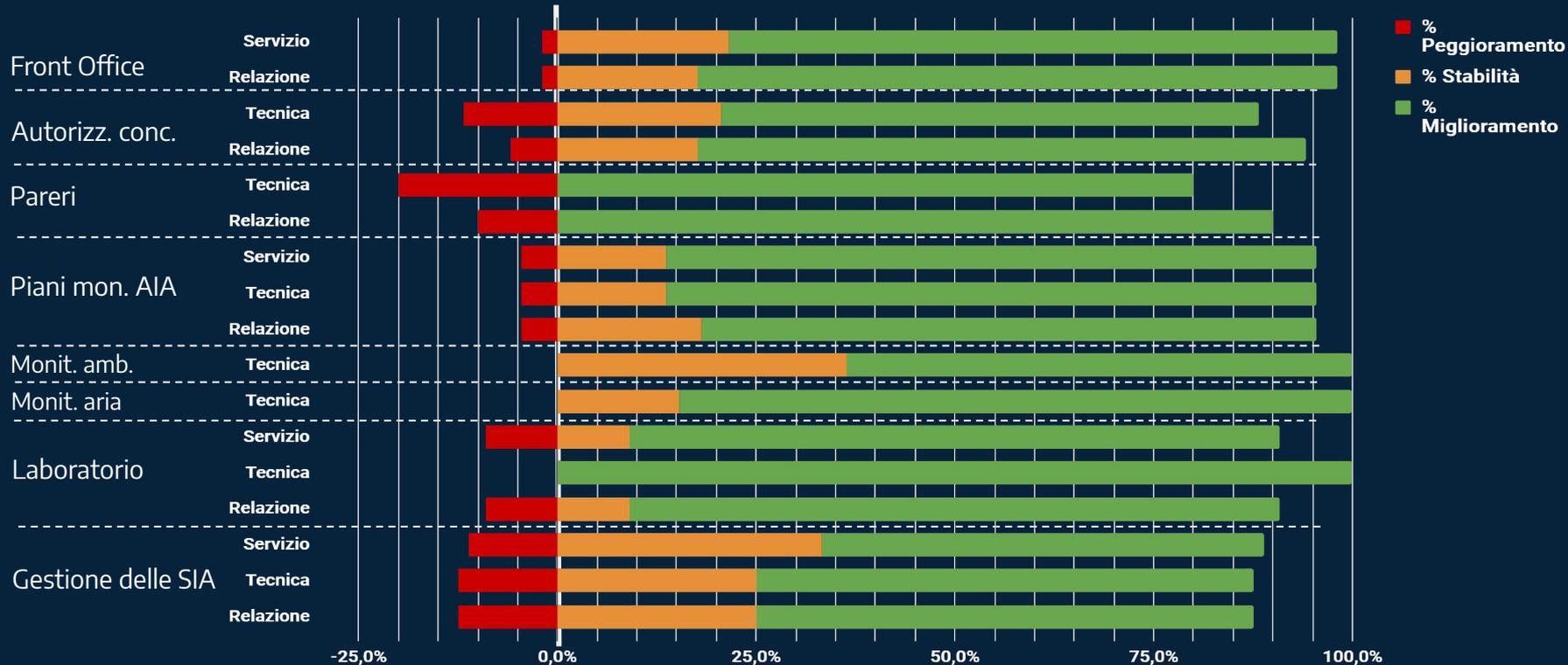


Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alla domanda sulla valutazione complessiva di Arpae. Il giudizio è espresso attribuendo un valore da -3 a +3, dove i valori -3/-2/-1 rappresentano un peggioramento della qualità dei servizi erogati, 0 la stabilità, +3/+2+1 il miglioramento.

Non ci sono risposte che indichino un peggioramento percepito. Aumenta la valutazione di "miglioramento"

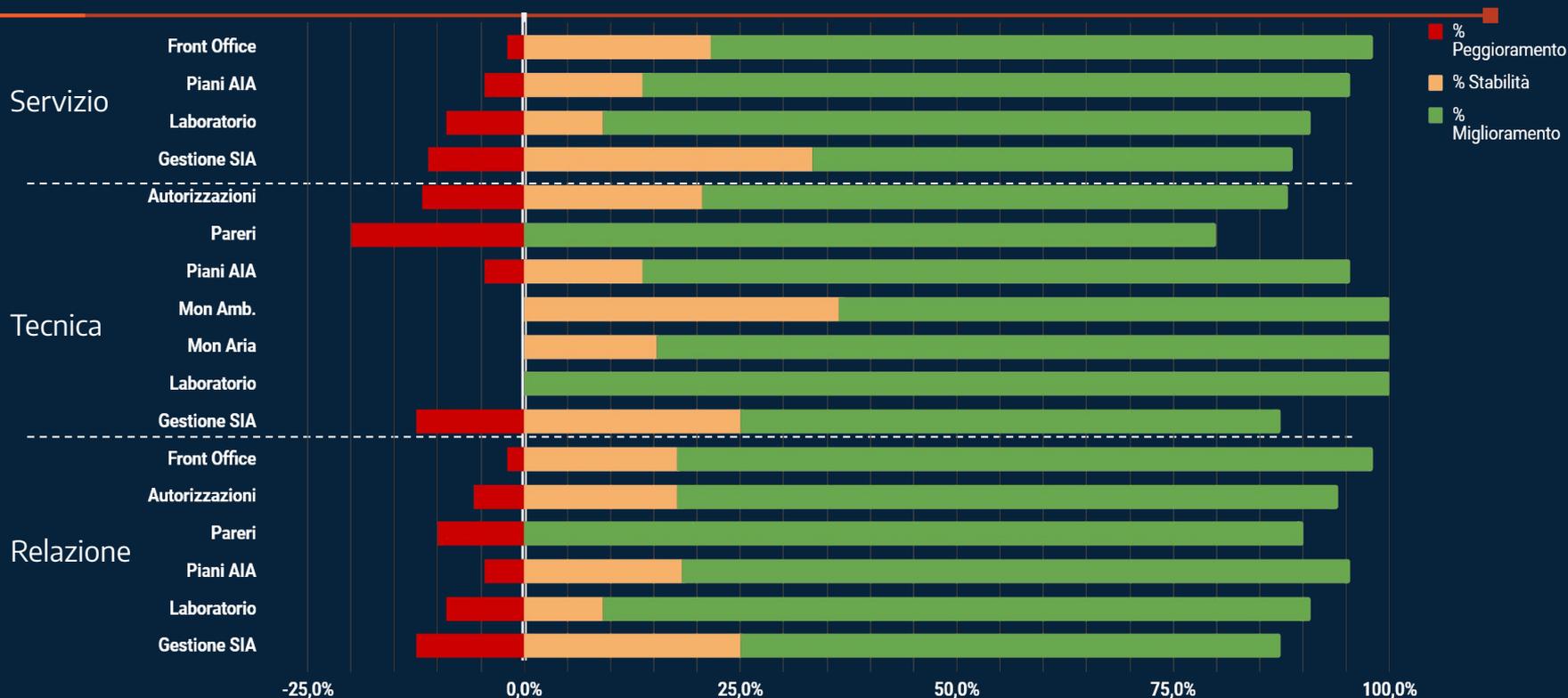
# Soddisfazione degli utenti - Risultati

Distribuzione delle risposte sui servizi erogati



# Soddisfazione degli utenti - Risultati

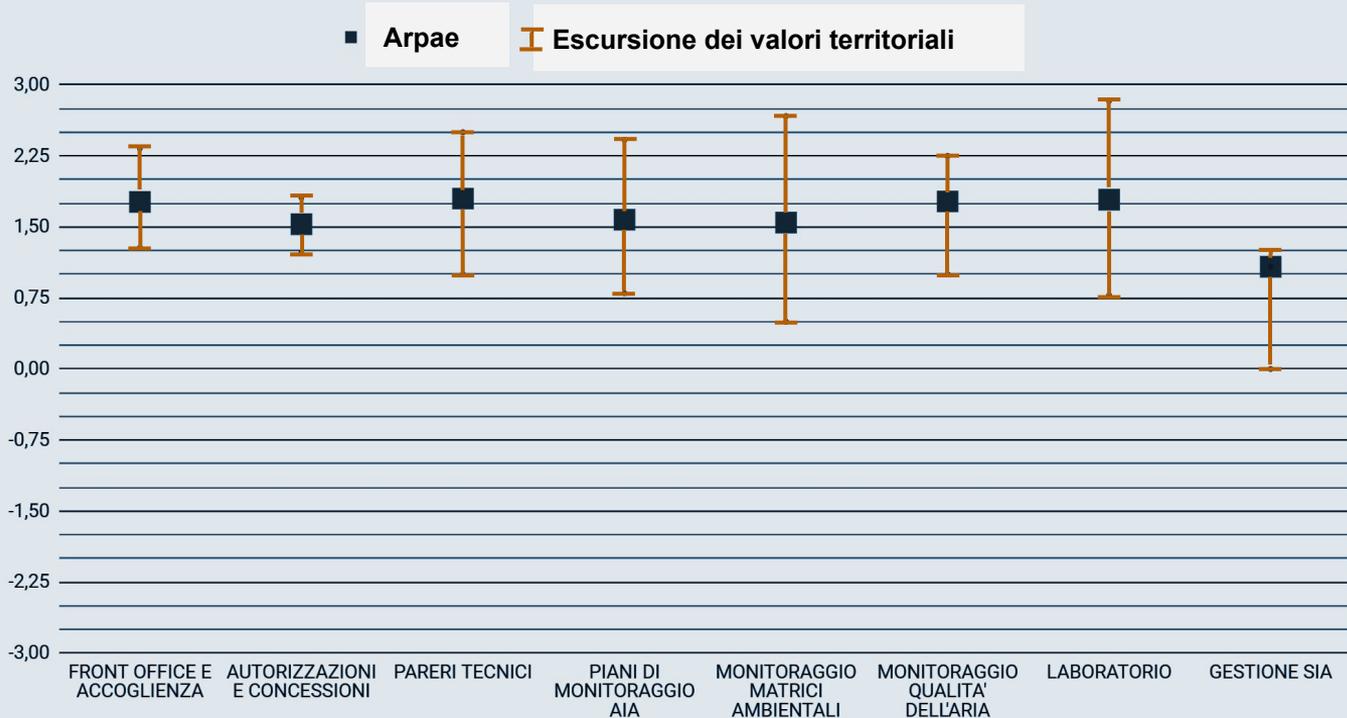
Distribuzione risposte per categorie driver (servizio, tecnica, relazione) dell'attività



## Soddisfazione degli utenti Risultati - Note di commento

- Tutti gli item investigati mostrano 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.
- La categoria driver “servizio” fa riferimento a “*Accesso ed accoglienza*”, “*Professionalità operatori*”, “*Assistenza*”, “*Chiarezza delle informazioni*”.  
La categoria driver “tecnica” fa riferimento a “*Qualità tecnica*”, “*Comprensibilità*”, “*Tempi di erogazione*”, “*Costi*”.  
La categoria driver “relazione” fa riferimento a “*Competenza tecnica*”, “*Disponibilità personale tecnico*”.
- Tutte le categorie driver mostrano valutazioni di miglioramento distribuite in modo sostanzialmente omogeneo.

# Soddisfazione degli utenti Risultati per Area territoriale - Variabilità dei giudizi per servizio



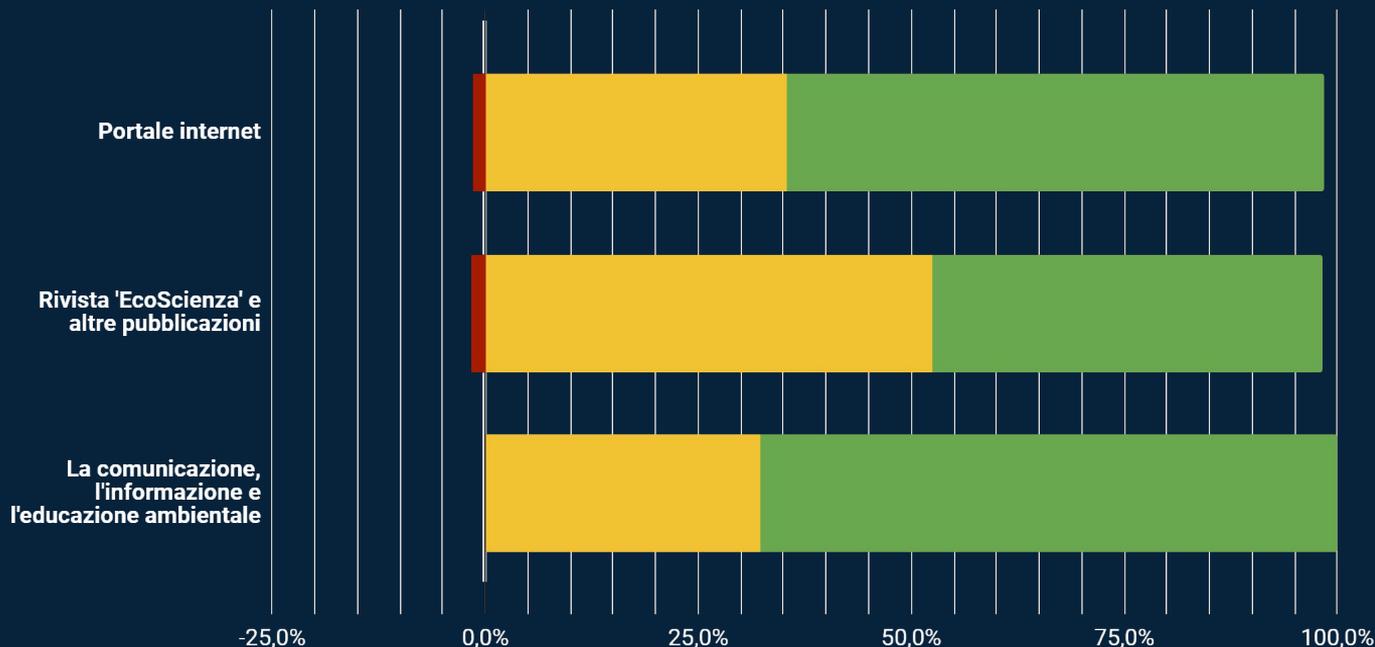
Le valutazioni di CS sui singoli servizi, scomposte per aggregati territoriali, continuano a presentare elevata variabilità.

La non omogenea densità di rispondenti per singolo servizio tra le varie aree e la bassa numerosità del campione, non consentono peraltro di assegnare sicura rilevanza statistica al fenomeno, che semmai va collocato ancora in una prospettiva di maggior omogeneità ed allineamento operativo richiesto e di più efficace “restituzione/comunicazione” del servizio assicurato.

# Soddisfazione degli utenti “Comunicazione e informazione” - Risultati

## Comunicazione e informazione di Arpae

■ % Peggioramento ■ % Stabilità ■ % Miglioramento



In analogia con la rilevazione dello scorso anno, il giudizio sulla qualità dei prodotti comunicativi /informativi di Arpae evidenzia una diffusa percezione di miglioramento in atto nelle tre tipologie di canali/strumenti attivati.

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. Potranno 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 specifici 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 però una storicizzazione dei risultati.