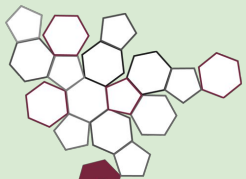




arpae
agenzia
prevenzione
ambiente energia
emilia-romagna



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

CUSTOMER SATISFACTION

Indagine regionale 2025

Servizio Pianificazione Progetti Europei Qualità
Ecomanagement Formazione
29/10/2025

1.

Numeri dell'indagine

Periodo della rilevazione (questionario on line)

- 22 settembre - 07 ottobre 2025
- recall il 30/09/2025

Utenti contattati

(panel autoselezionato da indagine campione del 2023)

- 108

Questionari completati

- 44 (dimensione della risposta = 40%)

Sezioni dei questionari complessivamente compilate

- 94 (solo servizi: 52)

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 indagine triennale, 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 40% degli utenti che nell'indagine "annuale" scorsa si erano dichiarati disponibili ad essere contattati (43 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 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	42	97,7%
Privato	1	2,3%
<i>Non dichiarato</i>	0	0%
TOTALE	43	---

Sezioni compilate	n.
Riscontro sul profilo atteso dell'Agenzia	43
Comunicazione, informazione	42
Front office	21
Autorizzazioni, concessioni	15
Pareri tecnici	5
Controllo AIA	5
Informazioni sulla qualità dell'aria	2
SIA	2
Laboratorio	2

Aziende rispondenti per settore e dimensioni

Settore	n.	perc.
Industria	21	48,8
Agricoltura	6	14,0
Utilities/Servizi pubblici	4	9,3
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	4	9,3
Artigianato	3	7,0
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti, ...)	2	4,7
Pubblica Amministrazione	1	2,3
<i>Non dichiarato o privato</i>	2	4,7
TOTALE	43	---

Addetti	n.	perc.
1 - 9 addetti (microimprese)	12	26,7%
10 - 49 addetti (piccole imprese)	13	30,2%
50 - 249 addetti (medie imprese)	9	20,9%
=> 250 addetti (grandi imprese)	6	14,0%
<i>Non dichiarato o privato</i>	3	7,0%
TOTALE	43	---

Ruolo e luogo di lavoro dei rispondenti di Aziende

Ruolo del rispondente	n.	perc.
Titolari / Soci / Amministratori / Consiglieri	8	18,6%
Tecnici (direttori, responsabili, quadri)	13	30,2%
Tecnici (impiegati)	8	18,6%
Amministrativi (direttori, responsabili, quadri)	3	7,0%
Amministrativi (impiegati)	6	14,0%
Consulenti	1	2,3%
non dichiarato / privato	4	9,3%
TOTALE	43	---

Sede di lavoro (Aggregazione per Aree)	n.	perc.
Area ovest (PC; PR; RE)	8	18,6%
Area centro (MO; FE)	14	32,6%
Area Metropolitana (BO)	3	7,0%
Area est (RA; FC; RN)	11	25,6%
Fuori Regione	4	9,3%
Non dichiarato o privato	3	7,0%
TOTALE	43	---

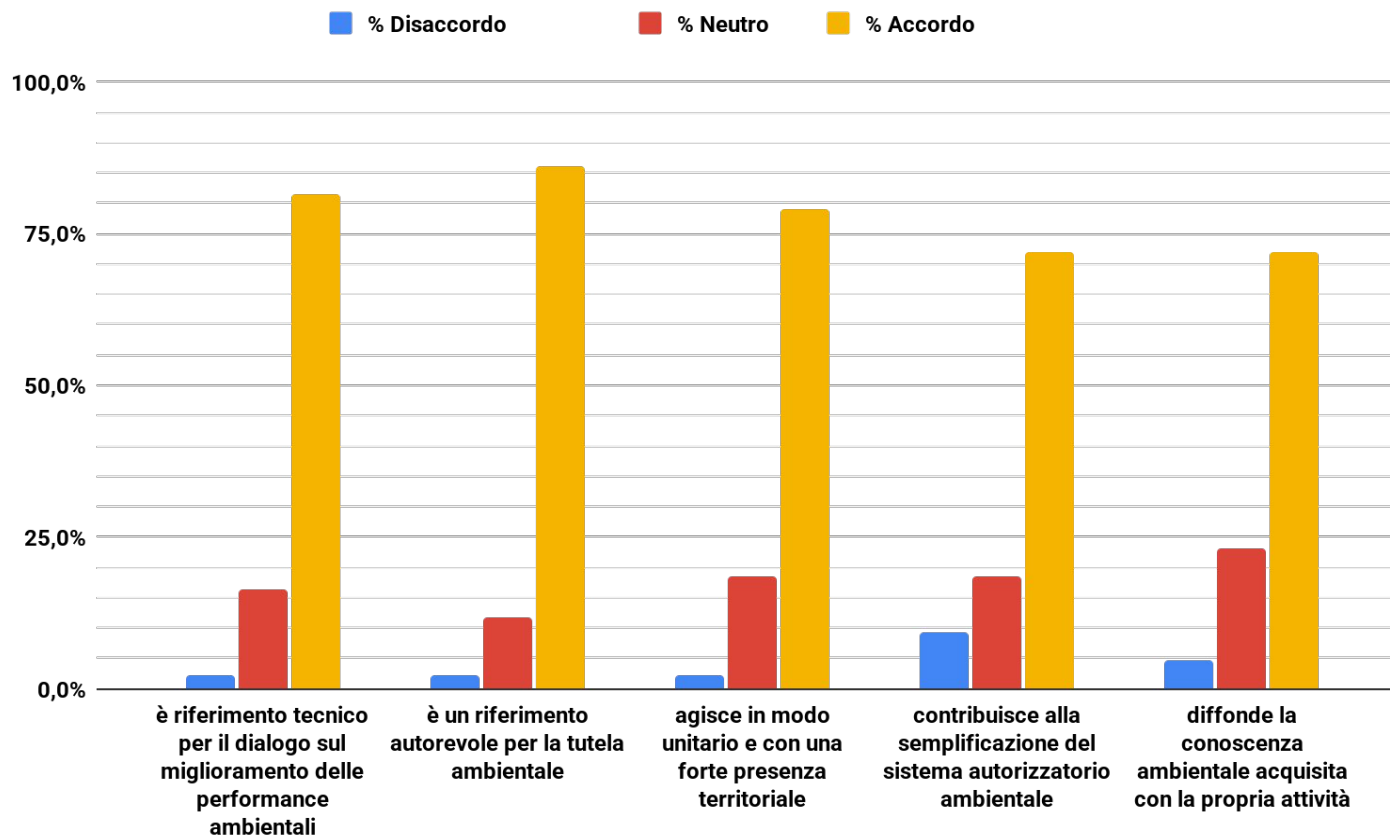
Utenti - Note di commento

- La distribuzione degli utenti vede la prevalenza di “rappresentanti” delle attività produttive e, rispetto all’attività dell’Agenzia, una ridotta rappresentazione della PA. Risulta discretamente 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 49% degli utenti “Aziende/Enti” rispondenti opera nel settore industriale.
- Le realtà produttive sono rappresentate per fattori dimensionali (numero dipendenti) in termini abbastanza coerenti con la realtà locale.
- 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

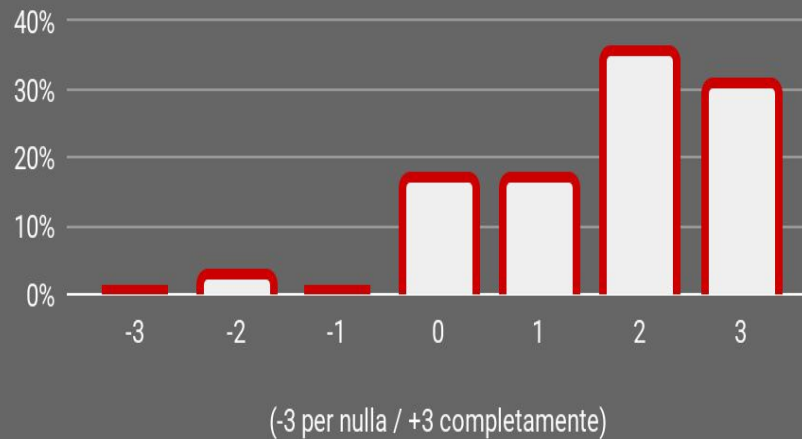
Customer Requirement - Risultati



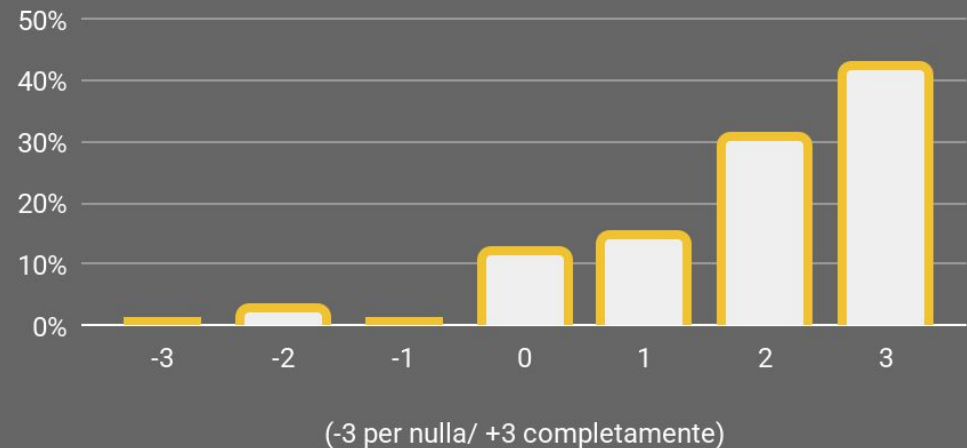
Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alle domande relative al profilo di Arpae così come percepito dagli utenti

Customer Requirement - Risultati

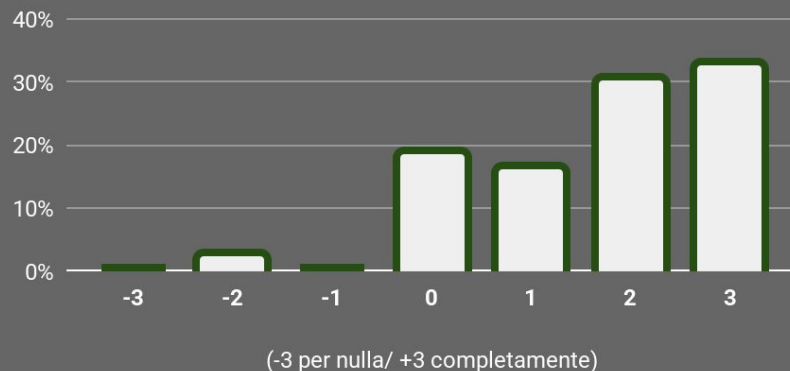
è riferimento tecnico per il dialogo finalizzato al miglioramento



è un riferimento autorevole per la tutela ambientale

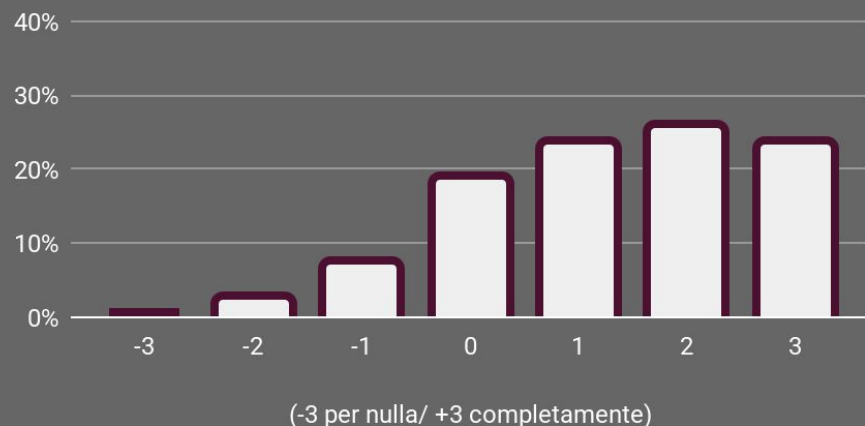


agisce in modo unitario con omogeneità di azione con una forte presenza territoriale

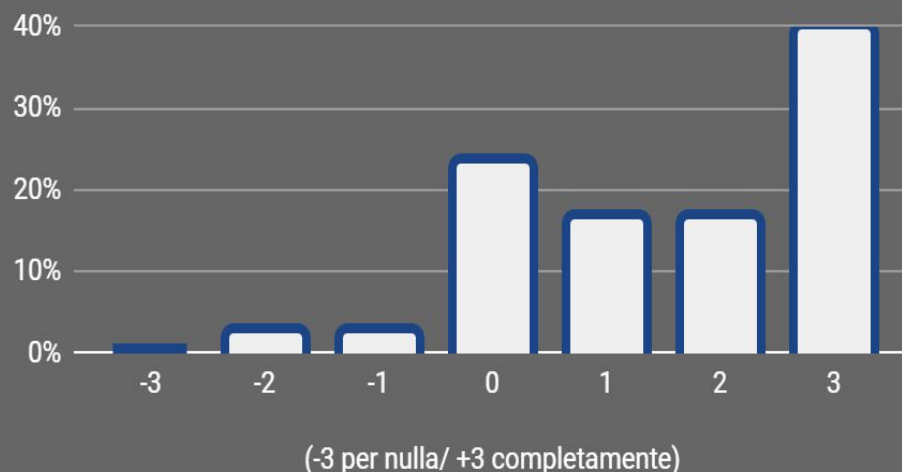


Customer Requirement - Risultati

contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale



diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività

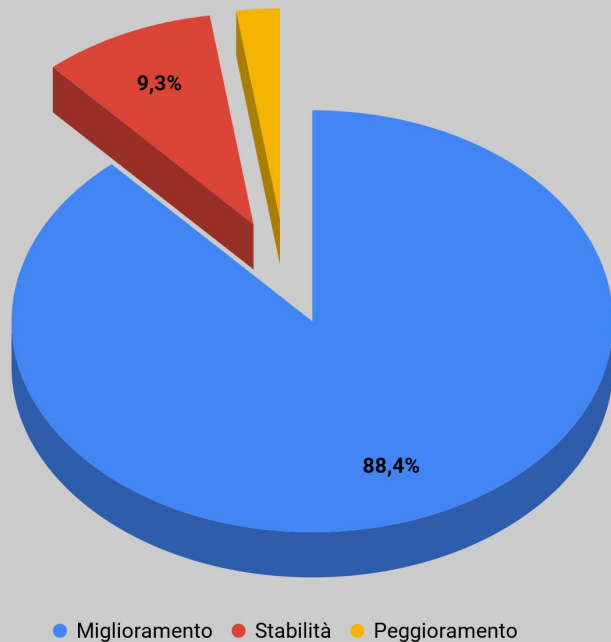


- In generale tutti i caratteri ricevono valutazioni positive, segnalando un apprezzamento sull'operato e sul posizionamento dell'Agenzia.
- Le caratteristiche di Arpae risultano tutte valutate con variazioni positive seppur con gradienti differenti.

4.

Customer Satisfaction - Risultati

Customer Satisfaction - Risultati



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.

Sono in percentuale minoritaria le risposte indicanti un peggioramento percepito. Quantitativamente rilevanti le risposte indicanti un miglioramento

Customer Satisfaction - Risultati

SEZIONE B - RILASCIO AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI, AUTORIZZAZIONI PER INFRASTRUTTURE ENERGETICHE E CONCESSIONI DEMANIALI	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	% Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	% Miglioramento Elevato (3)
B.1 Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza dell'atto, tempi di erogazione, costi)	15	1,6	2,0	3	1,5	0,0%	6,7%	26,7%	66,7%	40,0%
B.2 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	15	2,0	2,0	3	1,1	0,0%	0,0%	13,3%	86,7%	46,7%

SEZIONE A - FRONT OFFICE, ACCOGLIENZA	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	Di cui % Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	Di cui % Miglioramento Elevato (3)
A.1 Servizio (accesso, accoglienza, assistenza, attenzione alle esigenze, qualità e chiarezza delle informazioni)	21	1,5	2,0	3	1,4	0,0%	4,8%	23,8%	71,4%	28,6%
A.2 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	21	1,7	2,0	3	1,3	0,0%	4,8%	14,3%	81,0%	33,3%

Customer Satisfaction - Risultati

SEZIONE C - ESPRESSIONE DI PARERI TECNICI	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	% Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	% Miglioramento Elevato (3)
C.1 Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza del parere, tempi di erogazione, costi)	5	1,0	1,0	2	1,6	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	20,0%
C.2 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	5	1,8	3,0	3	1,6	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	60,0%

SEZIONE D - CONTROLLO IMPIANTI IN AIA (Piani di monitoraggio e controllo)	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	% Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	% Miglioramento Elevato (3)
D.1 Servizio (programmazione e comunicazione delle ispezioni)	5	2,0	2,0	3	1,0	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	40,0%
D.2 Tecnica (conoscenza del ciclo produttivo, comprensibilità e adeguatezza informativa del rapporto ispettivo, tempestività di trasmissione del rapporto, costi)	5	2,0	2,0	2	0,7	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	20,0%
D.3 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	5	2,4	3,0	3	0,9	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	60,0%

Customer Satisfaction - Risultati

SEZIONE E - DIFFUSIONE INFORMAZIONI SULLA QUALITA' DELL'ARIA	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	% Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	% Miglioramento Elevato (3)
E.1 Tecnica (Bollettini, dati e previsioni della qualità dell'aria)	2	1,5	1,5	2	0,7	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
E.2 Tecnica (Studi e report sulla qualità dell'aria)	2	1,5	1,5	2	0,7	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

SEZIONE G - SEGNALEAZIONE DI INCONVENIENTI ED EMERGENZE AMBIENTALI	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	% Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	% Miglioramento Elevato (3)
G.1 Servizio (informazione su causa e risoluzione dell'inconveniente /emergenza segnalata)	2	1,0	1,0	1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
G.2 Tecnica (qualità, comprensibilità e completezza delle risposte fornite, tempestività dell'intervento)	2	1,0	1,0	1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
G.3 Relazione (competenza, cortesia e disponibilità del personale)	2	1,0	1,0	1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

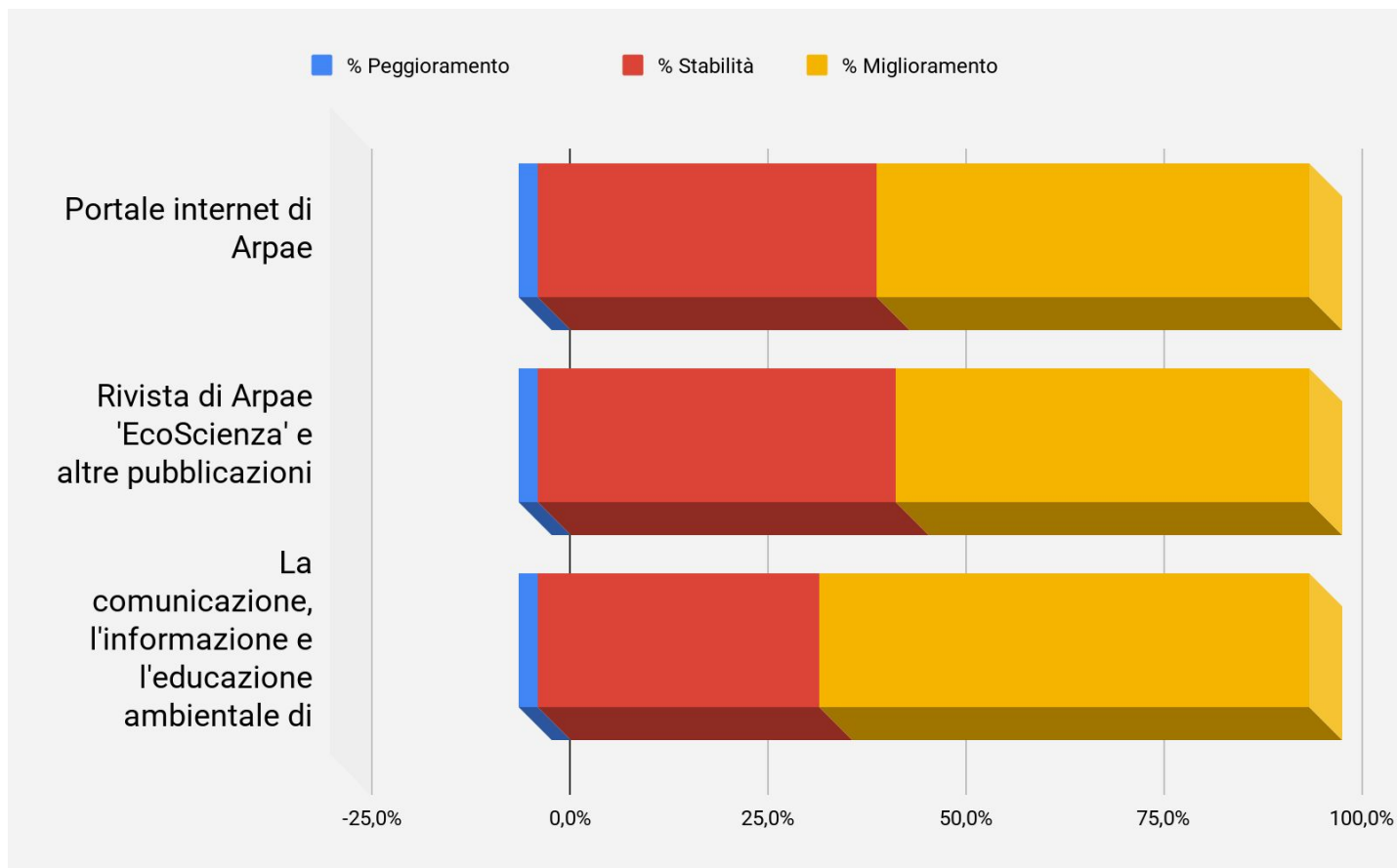
Customer Satisfaction - Risultati

SEZIONE H - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE AMBIENTALE	Numerosità (valore assoluto)	MEDIA (-3/+3)	MEDIANA (-3/+3)	80°Perc. (-3/+3)	Dev. Std.	% Peggioramento Grave (-3)	% Peggioramento (-3, -2, -1)	% Stabile (0)	% Miglioramento (+1, +2, +3)	% Miglioramento Elevato (3)
H.1 Portale internet di Arpae	42	1,2	1,0	3	1,3	0,0%	2,4%	42,9%	54,8%	23,8%
H.2 Rivista di Arpae 'EcoScienza' e altre pubblicazioni dell'Agenzia	42	1,0	1,0	2	1,2	0,0%	2,4%	45,2%	52,4%	14,3%
H.3 La comunicazione, l'informazione e l'educazione ambientale di Arpae nel suo complesso	42	1,3	1,5	3	1,3	0,0%	2,4%	35,7%	61,9%	23,8%

Customer Satisfaction Risultati - Note di commento

- Nel complesso vi è la netta 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”



Il giudizio sulla qualità dei prodotti comunicativi /informativi di Arpae evidenzia una situazione di miglioramento in percentuale simile a quella relativa alla stabilità. Quantitativamente limitati i giudizi indicanti un peggioramento della qualità del servizio

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.