

CUSTOMER

Requirement / Satisfaction

Indagine regionale 2021

Bologna, 22/12/2021

SPEPE-DG



1. Numeri dell'indagine



12 ottobre - 25 ottobre 2021

Periodo della rilevazione (questionario on line)

77

Utenti contattati (panel autoselezionato da indagine campione del 2020)

57

Questionari completati (dimensione della risposta → **74%**)

133

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 75% degli utenti che nell'indagine "annuale" scorsa si erano dichiarati disponibili ad essere contattati (57 partecipanti su 77) rappresenta un valore, seppur estremamente 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	37	65%
Privato	11	19%
Non dichiarato	9	16%
TOTALE	57	---

Sezioni compilate	n.	% compilazione
Comunicazione, informazione	50	88%
Riscontro sul profilo atteso dell'Agenzia	49	86%
Autorizzazioni, concessioni	42	74%
Front office	30	53%
Pareri tecnici	15	26%
Informazioni sulla qualità dell'aria	14	25%
Laboratorio	12	21%
Controllo AIA	10	18%
SIA	10	18%

Aziende rispondenti per settore e dimensioni

Settore	n.	perc.
Industria	11	30%
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	8	22%
Utilities/Servizi pubblici	5	14%
Artigianato	0	0%
Agricoltura	1	3%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti, ...)	2	5%
Pubblica Amministrazione	9	24%
<i>Non dichiarato</i>	1	3%
TOTALE	37	---

Addetti	n.	perc.
1 - 9 addetti (microimprese)	6	16%
10 - 49 addetti (piccole imprese)	10	27%
50 - 249 addetti (medie imprese)	9	24%
=> 250 addetti (grandi imprese)	7	19%
<i>Non dichiarato</i>	5	14%
TOTALE	37	---

Ruolo e luogo dei rispondenti di Aziende

Ruolo del rispondente	n.	perc.
Tecnici apicali (direttori, responsabili, quadri)	13	35%
Titolari / Soci / Amministratori / Consiglieri	4	11%
Tecnici (impiegati)	3	8%
Amministrativi (impiegati)	3	8%
Consulenti	3	8%
<i>Non dichiarato</i>	11	30%
TOTALE	37	---

Sede di lavoro (Aggregazione per Aree)	n.	perc.
Area ovest (PC; PR; RE)	12	32%
Area centro (MO; FE)	6	16%
Area Metropolitana (BO)	6	16%
Area est (RA; FC; RN)	10	27%
Fuori Regione	0	0%
<i>Non dichiarato</i>	3	8%
TOTALE	37	---

Utenti - Note di commento

- La distribuzione degli utenti vede la prevalenza di “rappresentanti” delle attività produttive e, rispetto all’attività dell’Agenzia, una corretta 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 maggiormente compilata è quella relativa alle attività di **comunicazione** a cui segue quella relativa al **profilo percepito** dell’Agenzia. 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 30 % 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, solo parzialmente coerente con il modello organizzativo di articolazione territoriale delle strutture dell’Agenzia.

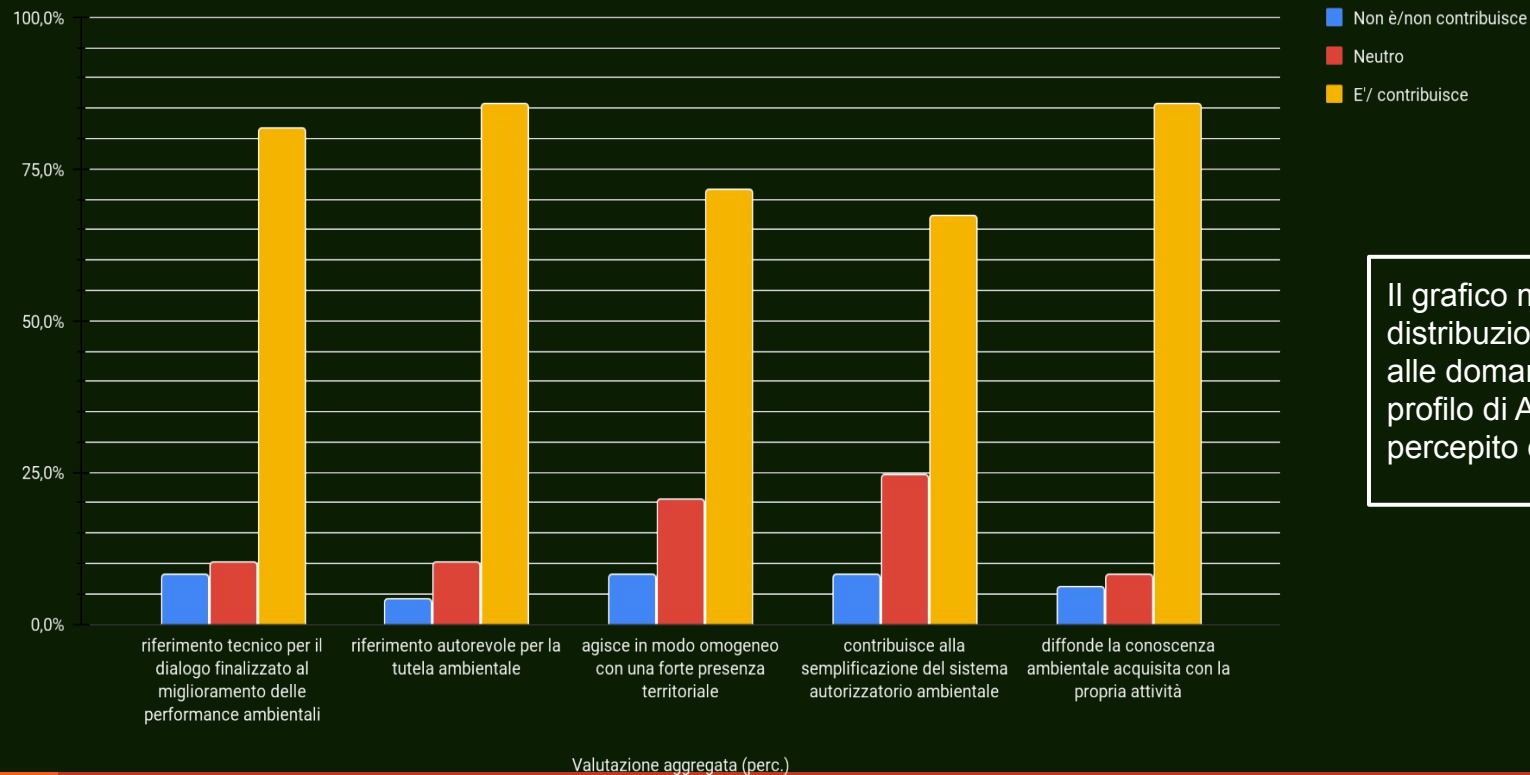
3.

- Customer requirement -

- *Risultati* -



Customer Requirement - Risultati

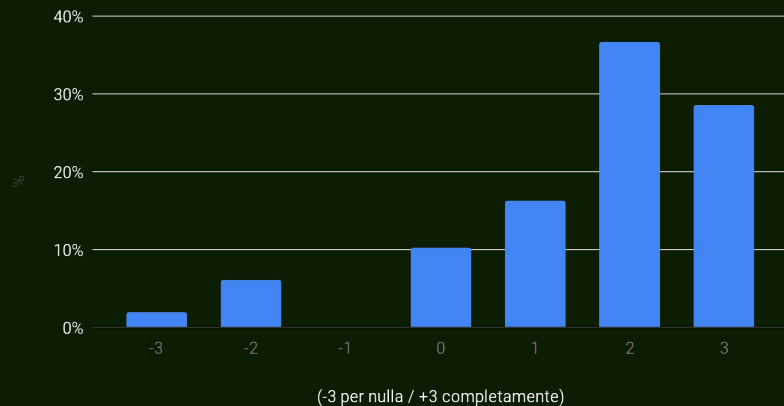


Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alle domande relative al profilo di Arpae così come percepito dagli utenti

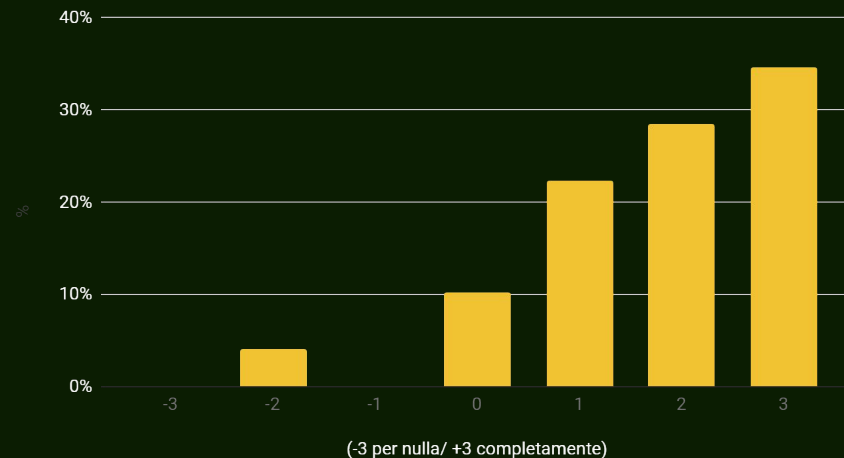
Customer Requirement - Risultati in dettaglio

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

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



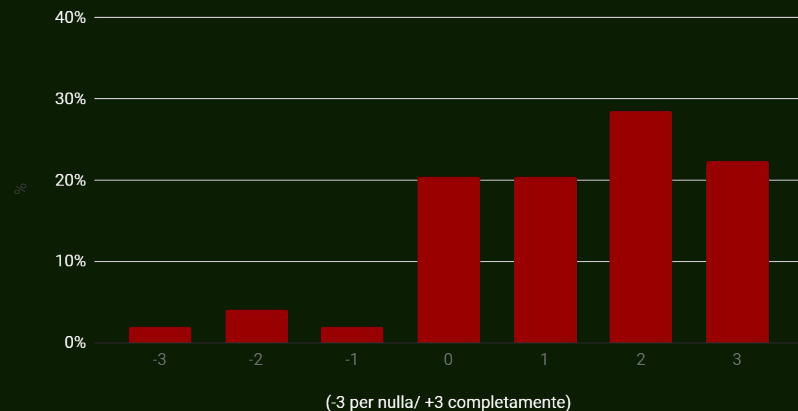
% rispetto a è un riferimento autorevole per la tutela ambientale



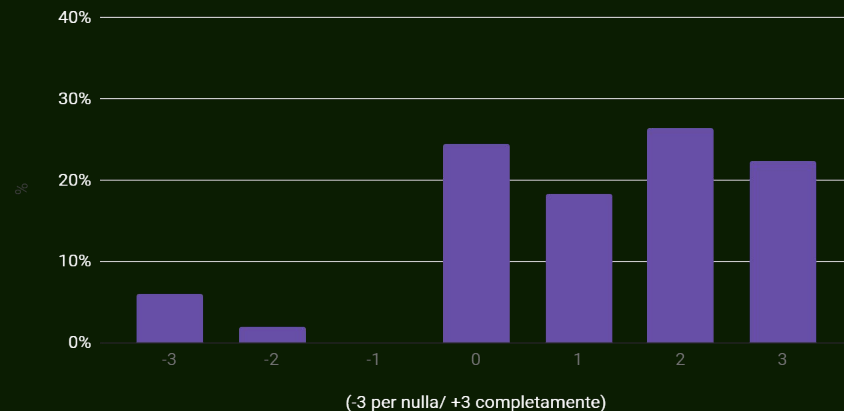
Customer Requirement - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

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



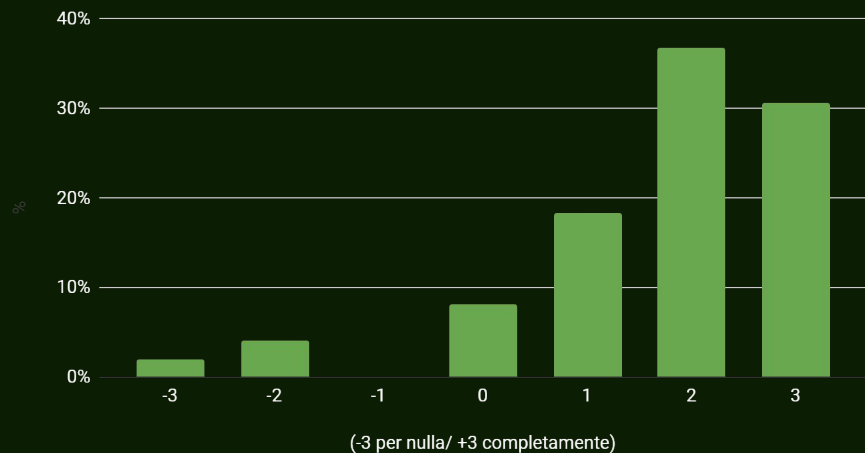
contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale



Customer Requirement - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività



Customer Requirement Risultati - Note di commento

- In generale tutti i caratteri ricevono **valutazioni positive**, segnalando un **apprezzamento** sull'operato e sul posizionamento dell'Agenzia.
- Sono tre le caratteristiche di Arpae che riscontrano la maggiore adesione degli utenti, la **diffusione di conoscenza ambientale**, l'**autorevolezza**, la capacità di essere **riferimento tecnico** per il miglioramento delle performance ambientali. Il dato è sostanzialmente sovrapponibile con i risultati delle indagini precedenti.
- 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 pur ottenendo anch'essi valutazioni positive.

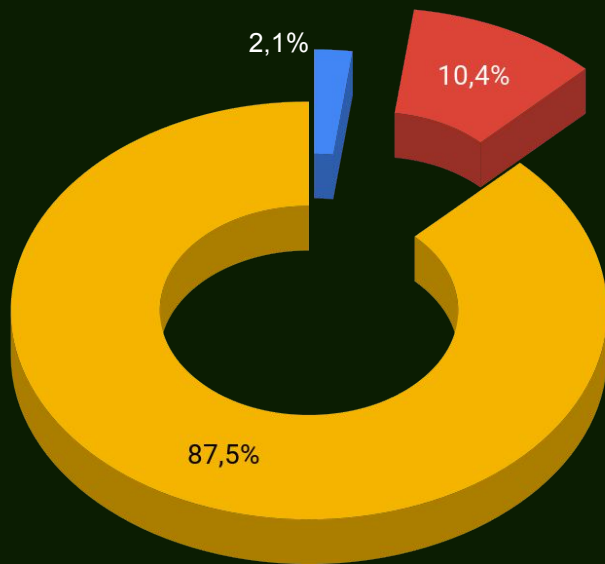
4.

- Customer Satisfaction -

- *Risultati* -



Customer Satisfaction - Risultati



● % Peggioramento

● % Stabile

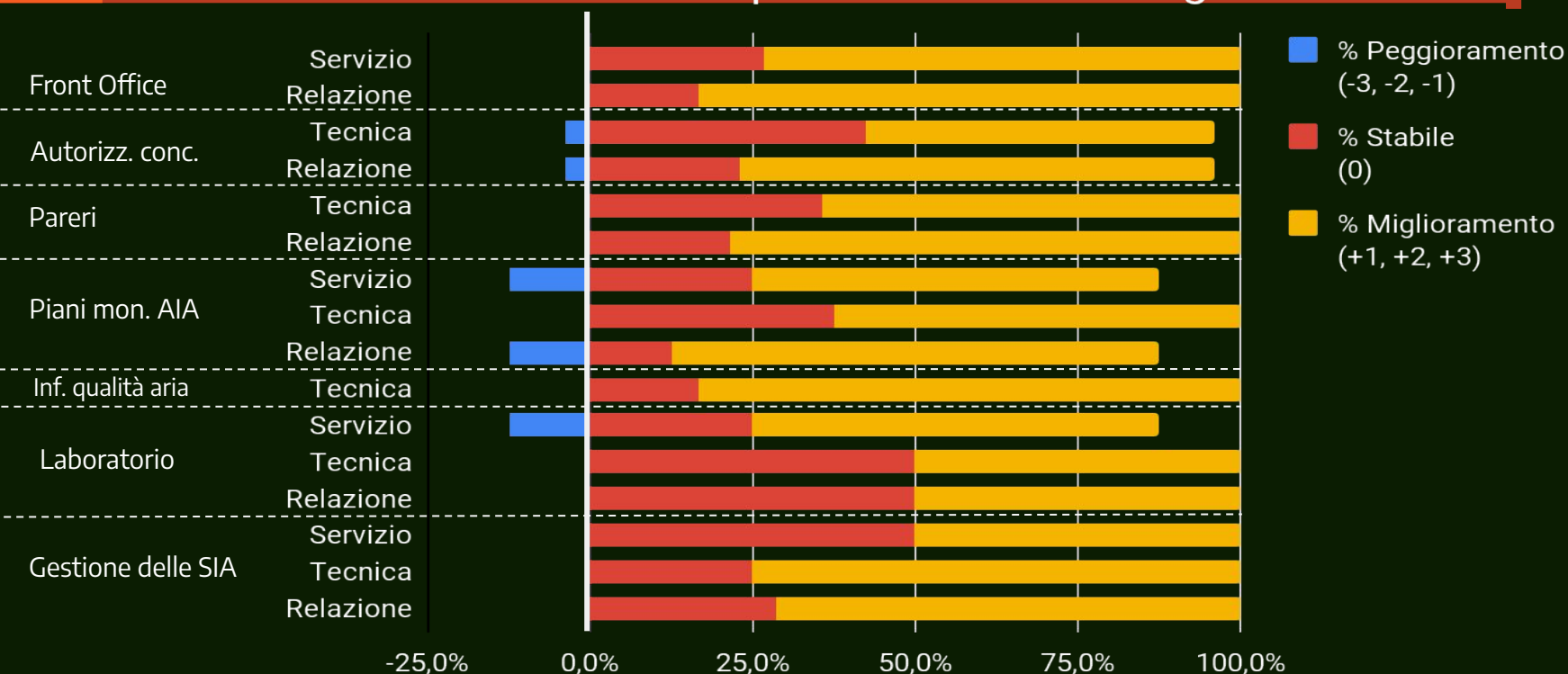
● % Miglioramento

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 minima le risposte indicanti un peggioramento percepito

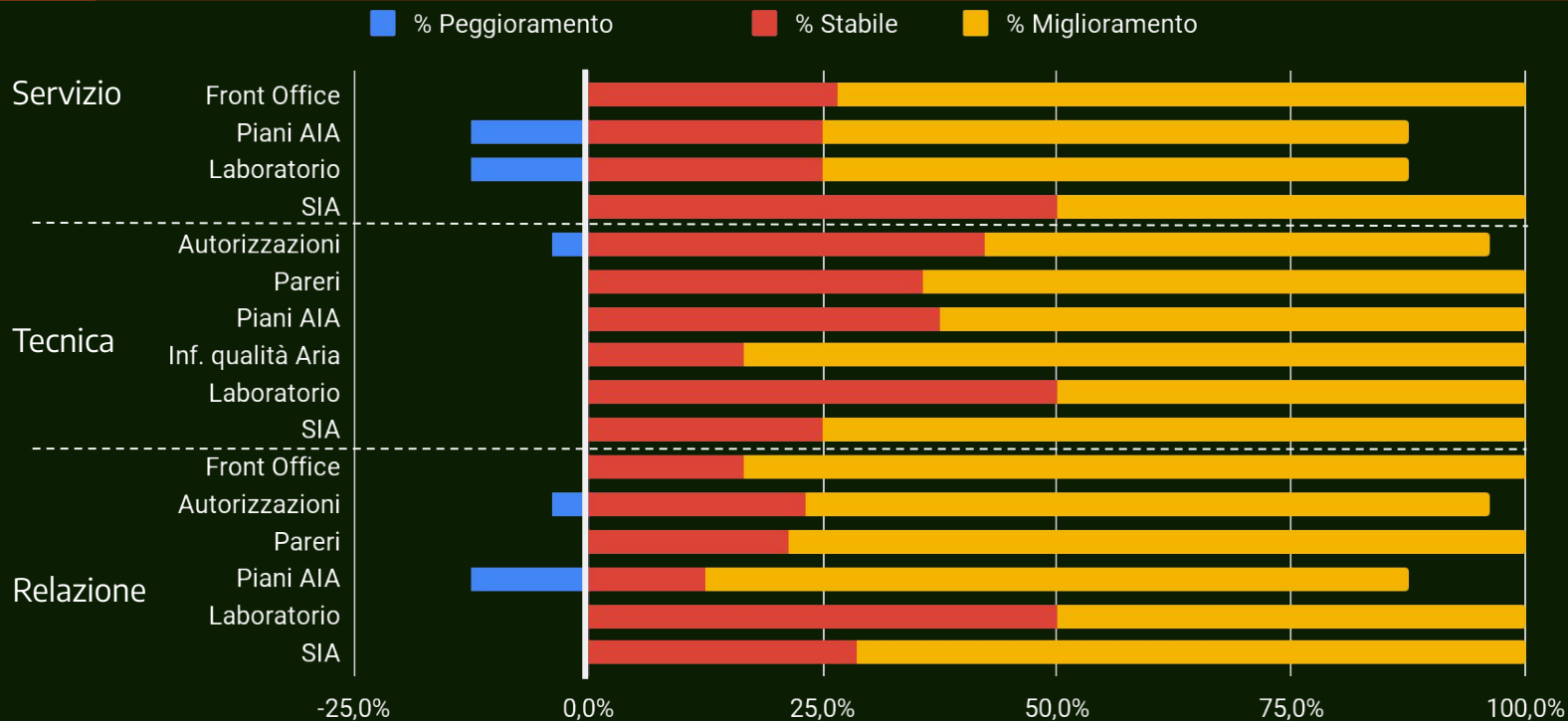
Customer Satisfaction - Risultati

Distribuzione delle risposte sui servizi erogati



Customer Satisfaction - Risultati

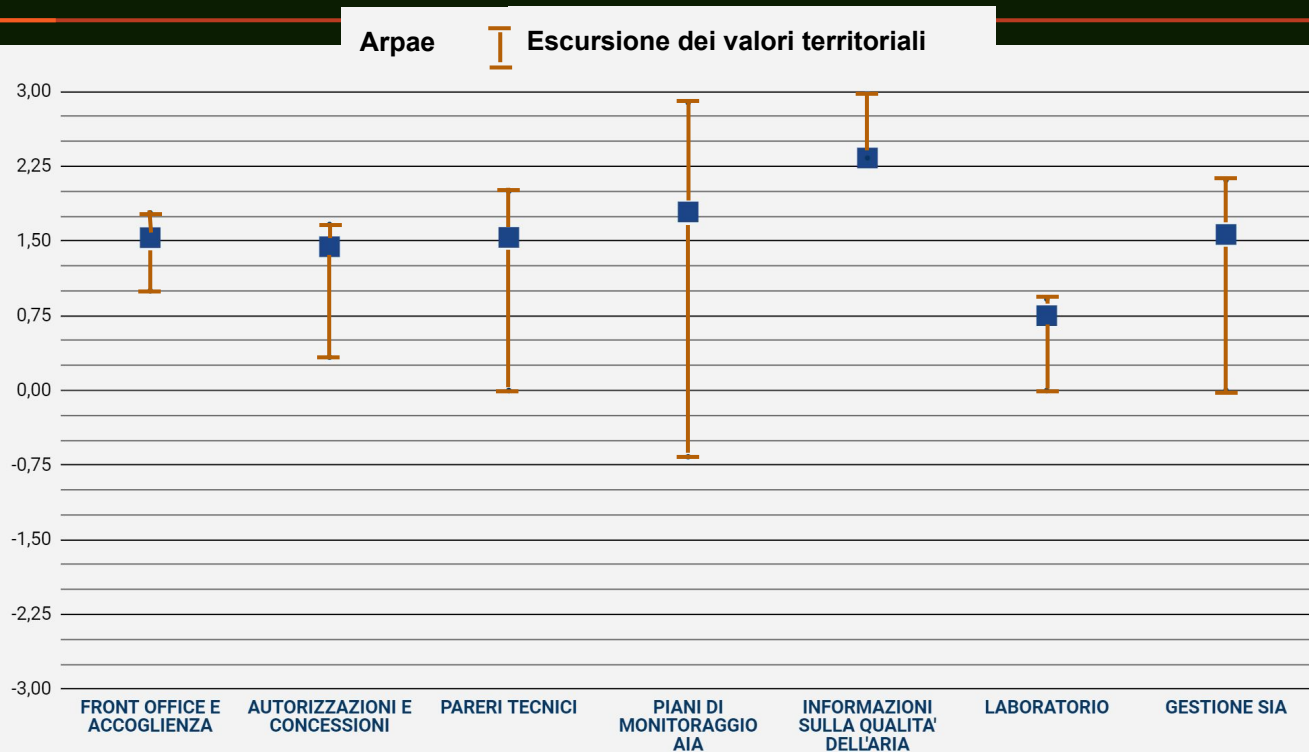
Distribuzione risposte per categorie driver dell'attività



Customer Satisfaction 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.

CS Risultati per Area territoriale - Variabilità dei giudizi per servizio

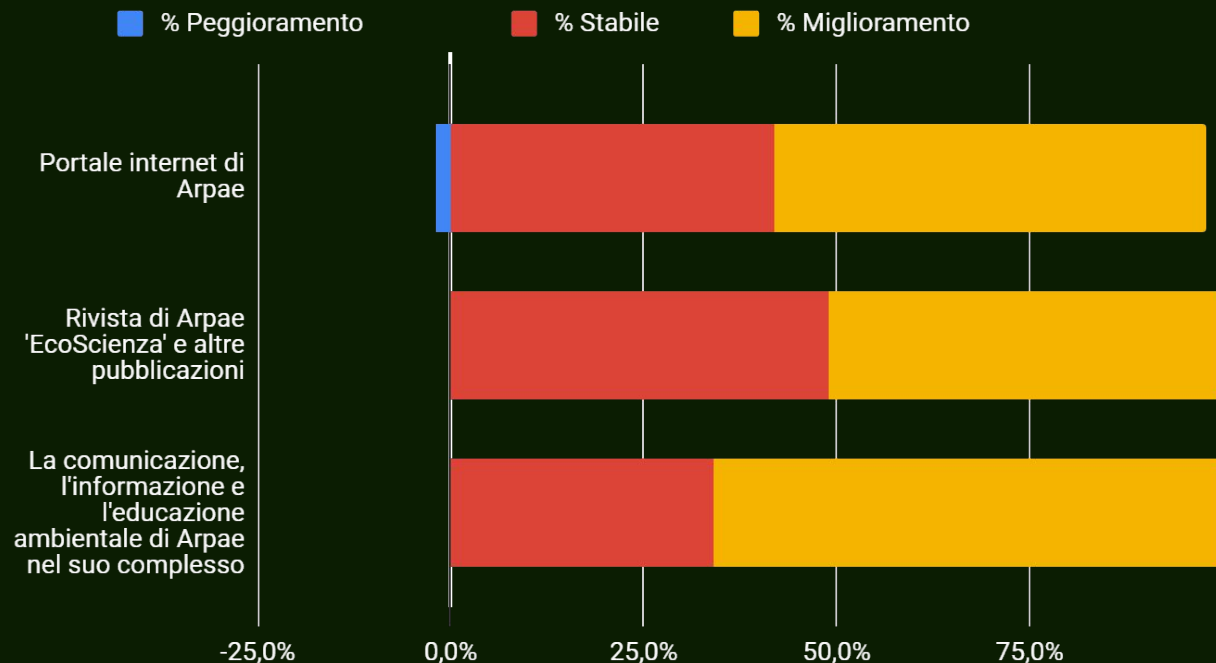


Le valutazioni di CS sui singoli servizi, scomposte per aggregati territoriali, continuano a presentare elevata variabilità.

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

CS “Comunicazione e informazione” - Risultati

Comunicazione e informazione di Arpae



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. 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.

Proposte e scenari futuri

Sulle proposte metodologiche descritte nella slide precedente continuano ad incombere, come è ovvio che sia, le limitazioni di carattere sanitario che impediscono o sconsigliano l'introduzione di approcci partecipati quali le interviste in presenza ed i focus group.

In particolare, la partecipazione “uno ad uno” potrebbe essere realizzata impiegando strumenti di videoconferenza a cui ci stiamo abituando un po' tutti nell'attività lavorativa ordinaria. Quando il coinvolgimento avviene con persone al di fuori della routinaria relazione lavorativa, si ritiene però che sia ancora auspicabile l'uso di metodologie in presenza le quali, per i motivi sopra ripresi e assolutamente noti a tutti, non verranno proposte almeno fino alla prossima primavera o comunque fino ad un miglioramento generale della pandemia in atto.