

# CUSTOMER Requirements / Satisfaction Indagine regionale 2018

Bologna, 15/11/2018

APSCD-DG



# 1. Numeri della ricerca



**11 - 30 settembre 2018**

Periodo della rilevazione (questionario on line)



**254**

Utenti contattati (panel autoselezionato)



**146**

Questionari completati (dimensione della risposta)



**612**

Sezioni dei questionari complessivamente compilate

## Numeri della ricerca - Note di commento

- La ricerca si colloca come “indagine annuale” nell’ambito del processo P80211/ER del SGQ di Arpae. Si tratta di un’indagine semplificata nella quale viene chiesto ad un panel autoselezionato di utenti rispondenti alla ricerca precedente, di valutare la variazione della qualità percepita dei servizi di Arpae. L’indagine annuale viene condotta nei due anni seguenti l’indagine cosiddetta “triennale” in cui vengono contattati tutti gli utenti di Arpae per rilevare il valore assoluto della qualità percepita dei servizi erogati.
- Il periodo della ricerca (11-30 settembre, ad un anno dalla precedente) è stato individuato per permettere una più probabile partecipazione di tutto il panel. A metà della rilevazione è stato comunque effettuato un recall dell’invito alla partecipazione.
- La partecipazione finale del 57% degli utenti che nella ricerca “triennale” dello scorso anno si erano dichiarati disponibili ad essere contattati (146 partecipanti su 254) rappresenta un valore discreto, ma in parte un po’ sotto 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

Utenti	n.	perc.
<b>Azienda/Ente</b>	<b>116</b>	<b>80%</b>
Privato	24	16%
<i>Non dichiarato</i>	6	4%
<b>TOTALE</b>	<b>146</b>	<b>---</b>

Sezioni compilate	n.	perc. di compilazione
Riscontro sul profilo atteso dell'Agenzia	140	<b>96%</b>
Comunicazione, informazione	137	94%
Front office	106	73%
Autorizzazioni, concessioni	78	53%
Pareri tecnici	50	34%
Controllo AIA	28	19%
Laboratorio	21	14%
SIA	20	14%
Monitoraggio ambientale	17	12%
Monitoraggio Aria	15	10%

## Aziende rispondenti per settore

Settore	n.	perc.
<b>Industria</b>	<b>50</b>	<b>43%</b>
Altre attività del terziario (compresi studi professionali)	20	17%
Utilities/Servizi pubblici	11	9%
Pubblica Amministrazione	9	8%
Artigianato	9	7%
Agricoltura	7	6%
Commercio, pubblici esercizi (alberghi, bar, ristoranti,...)	7	6%
<i>Non dichiarato</i>	4	3%
<b>TOTALE</b>	<b>116</b>	<b>---</b>

Addetti	n.	perc.
<b>da 1 a 9 addetti (microimprese)</b>	<b>28</b>	<b>24%</b>
<b>da 10 a 49 addetti (piccole imprese)</b>	<b>30</b>	<b>26%</b>
da 50 a 249 addetti (medie imprese)	19	16%
<b>da 250 addetti (grandi imprese)</b>	<b>27</b>	<b>23%</b>
<i>Non dichiarato</i>	12	10%
<b>TOTALE</b>	<b>116</b>	<b>---</b>

# Ruolo e luogo dei rispondenti di Aziende

Ruolo del rispondente	n.	perc.
<b>Tecnici apicali (direttori, responsabili, quadri)</b>	<b>51</b>	<b>44%</b>
Titolari / Soci / Amministratori / Consiglieri	26	22%
Tecnici (impiegati)	14	12%
Amministrativi (impiegati)	13	11%
Consulenti	7	6%
<i>Non dichiarato</i>	6	5%
<b>TOTALE</b>	<b>116</b>	<b>---</b>

Sede	n.	perc.
Piacenza	12	10%
Parma	14	12%
Reggio Emilia	5	4%
Modena	18	16%
Bologna	17	15%
Ferrara	8	7%
Ravenna	16	14%
Forlì-Cesena	15	13%
Rimini	3	3%
<i>Fuori Regione</i>	5	4%
<i>Non dichiarato</i>	3	3%
<b>TOTALE</b>	<b>116</b>	<b>---</b>



## Utenti - Note di commento

- La distribuzione degli utenti vede la netta prevalenza di “rappresentanti” delle attività produttive e della P.A. rispetto ai “privati”. Il dato risulta coerente con l’attività dell’Agenzia.
- La sezione del questionario maggiormente compilata (96% dei partecipanti) è quella relativa al profilo percepito dell’Agenzia, seguita dall’attività di comunicazione di Arpae (94% dei partecipanti). Da rilevare che le due sezioni erano collocate al termine del questionario subito prima dell’anagrafica. Il dato dà evidenza di un interesse diffuso verso l’Agenzia nel suo complesso, oltre lo specifico servizio fruito.
- Il 50 % degli utenti “Aziende/Enti” operano nel settore industriale.
- La dimensione indicata delle imprese rispecchia il tessuto produttivo della regione, ricco di micro e piccole imprese.
- I rispondenti, all’interno della propria realtà lavorativa, ricoprono prevalentemente posizioni tecniche apicali.
- La distribuzione geografica dei rispondenti è coerente con il campione che ha partecipato all’indagine “triennale”.

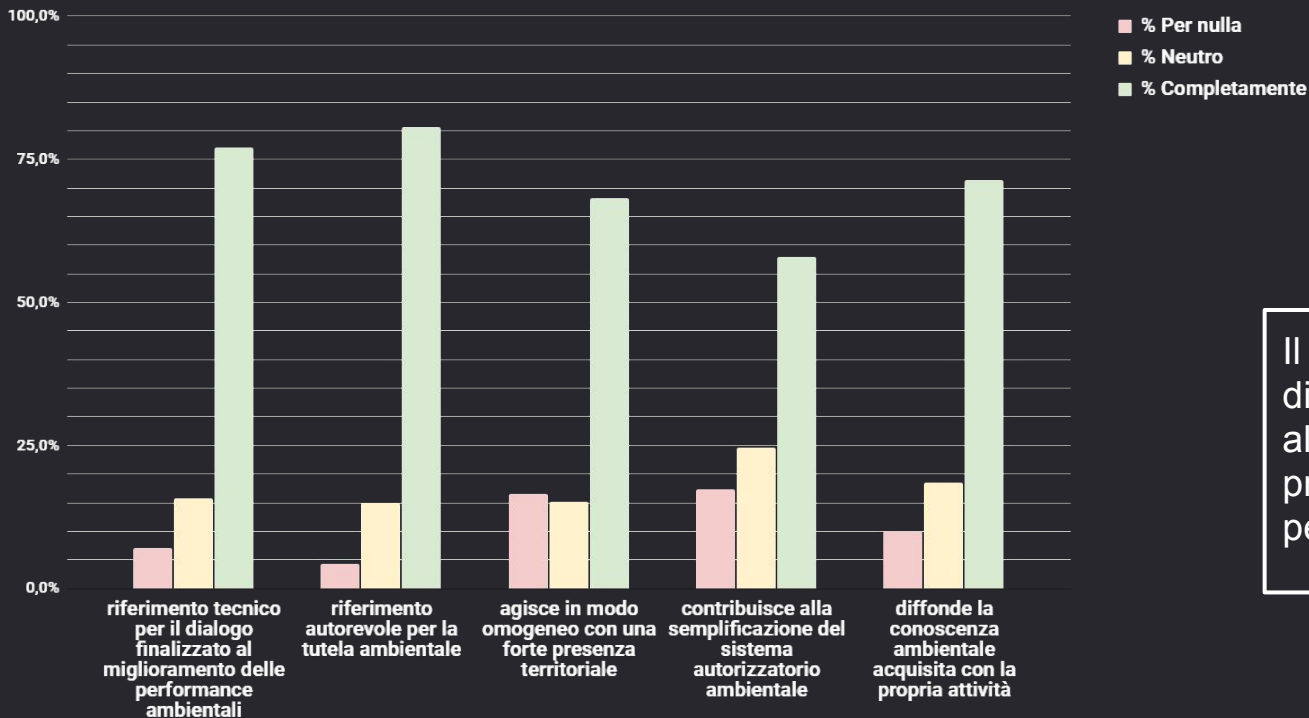
3.

- Customer Requirements -  
- Risultati -



# Customer Requirements - Risultati

## Il profilo di Arpae

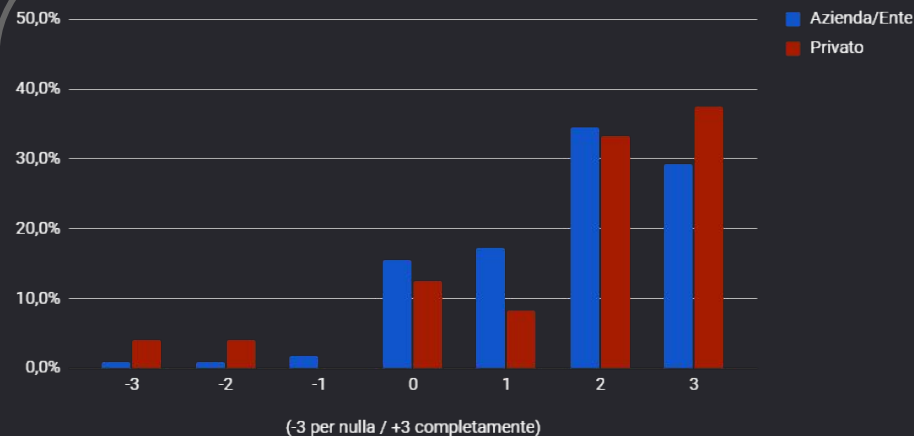
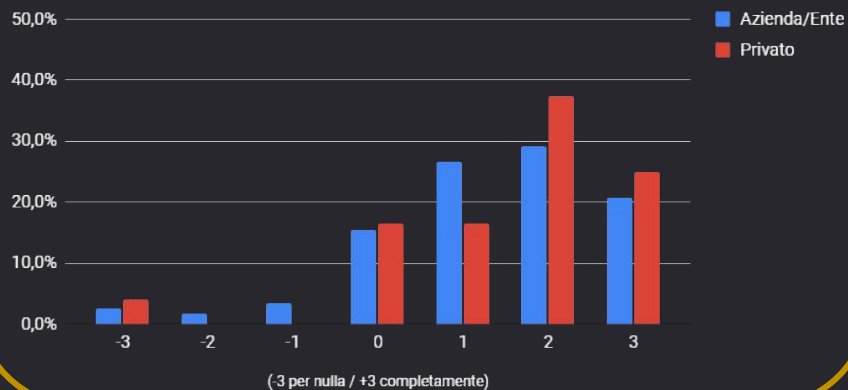


Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alle domande relative al profilo di Arpae così come percepito dagli utenti

# Customer Requirements - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

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

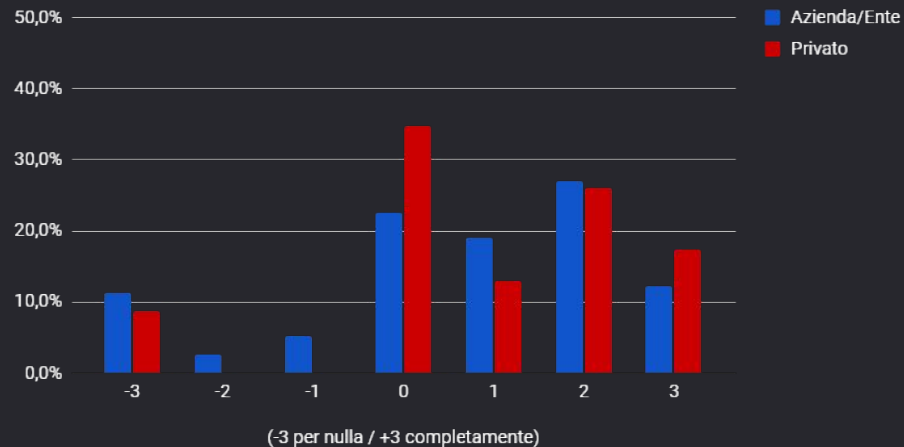
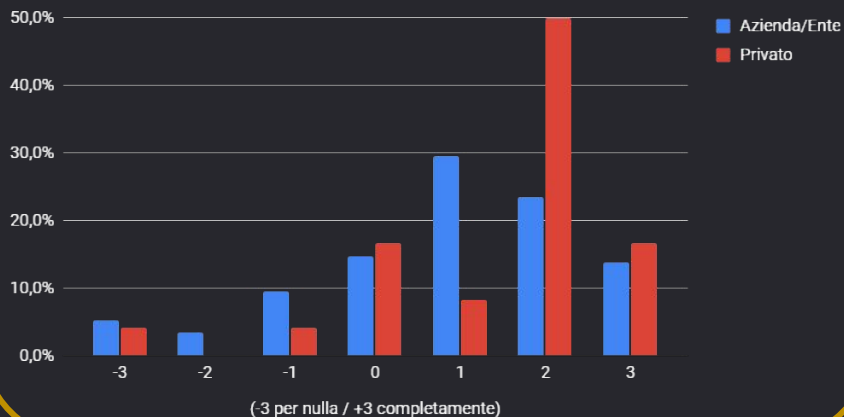


è un riferimento autorevole per la tutela ambientale

# Customer Requirements - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

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

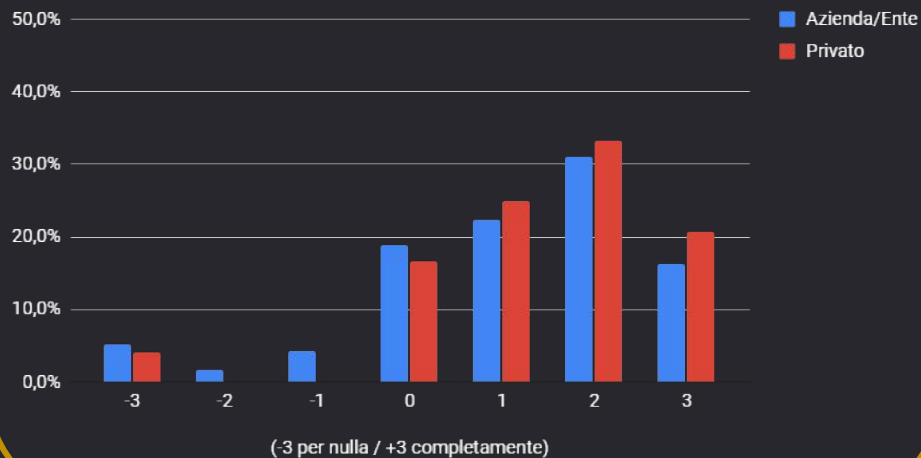


contribuisce alla semplificazione del sistema autorizzatorio ambientale

# Customer Requirements - Risultati per comparto

Il profilo di Arpae: percezioni degli utenti

diffonde la conoscenza ambientale acquisita con la propria attività



# Customer Requirements 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.
- La caratteristica che riceve una minore adesione è il contributo effettivo di Arpae al processo di **semplificazione** del sistema autorizzatorio.
- I rispondenti di "**azienda/ente**" per le diverse caratteristiche indagate hanno fornito risposte distribuite con maggiore omogeneità tra le possibili valutazioni.  
Le risposte dei rispondenti "**privati**" mostrano invece un andamento irregolare, esito potenzialmente influenzato anche dal ridotto numero di partecipanti.
- Contributo alla **semplificazione** e **omogeneità operativa** risultano i fronti ove si evidenzia una maggior domanda di investimento.

4.

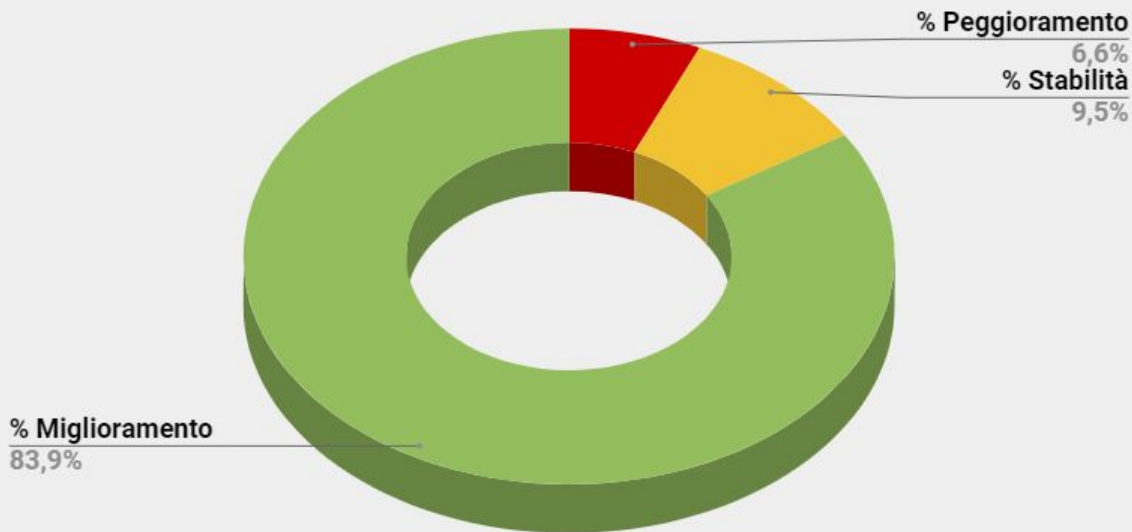
- Customer Satisfaction -  
- Risultati -





# Customer Satisfaction - Risultati

## Valutazione complessiva (variazione su anno precedente)

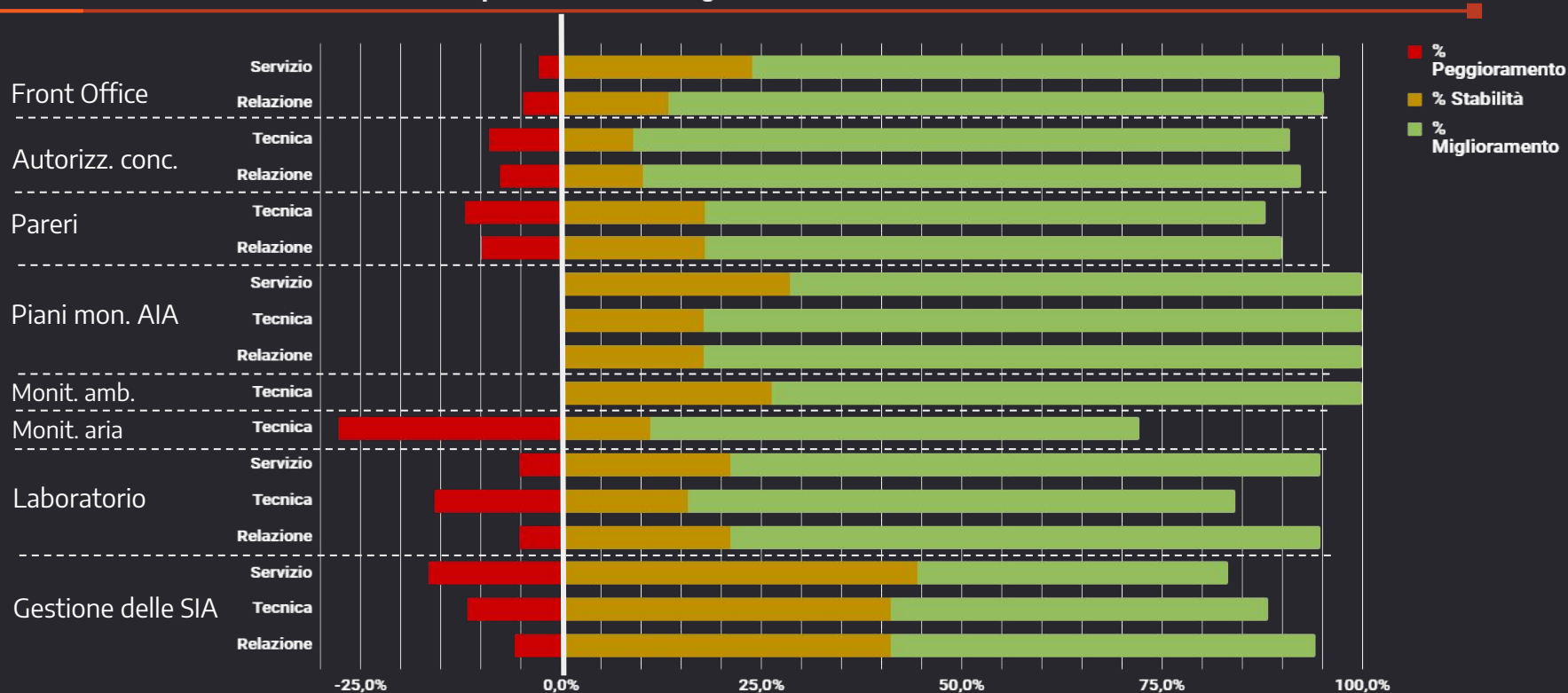


Il grafico mostra la distribuzione delle risposte alla domanda relativa alla valutazione complessiva di Arpae.

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.

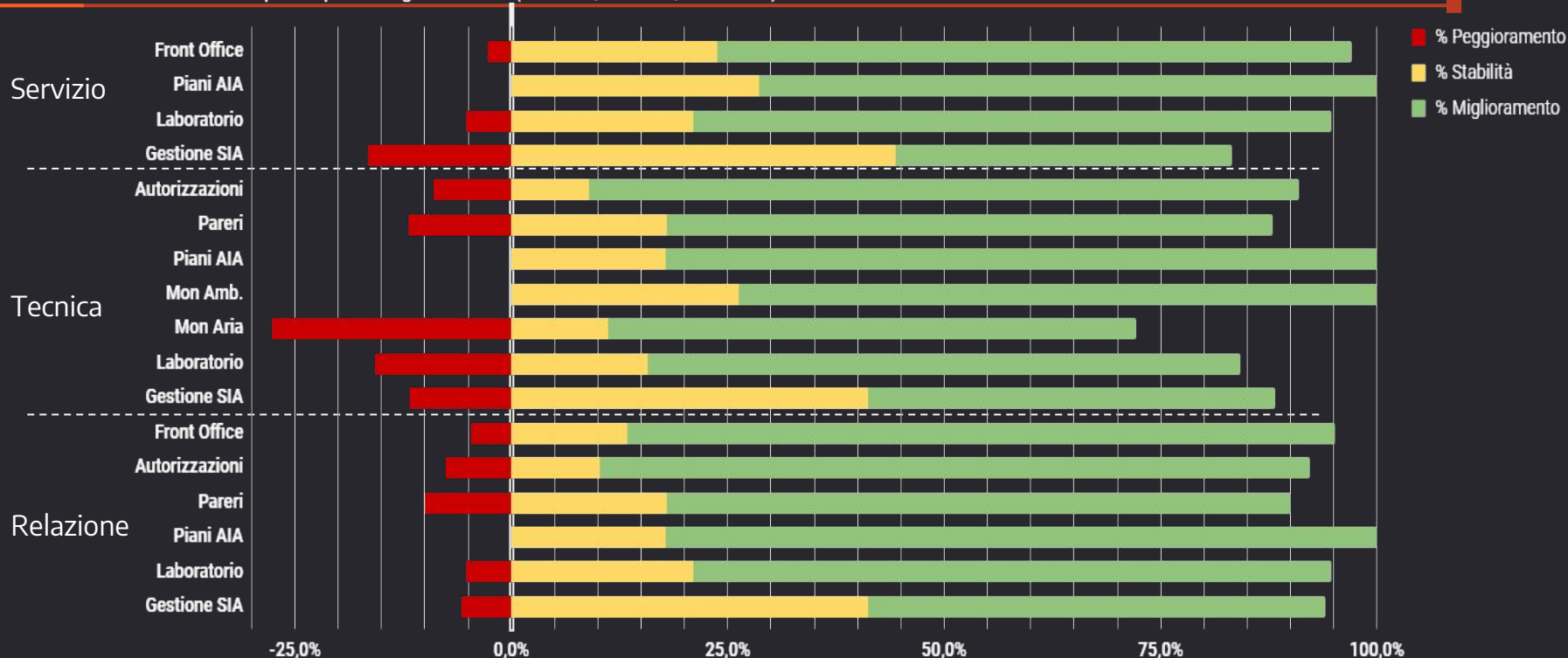
# Customer Satisfaction - Risultati

Distribuzione delle risposte sui servizi erogati



# Customer Satisfaction - Risultati

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

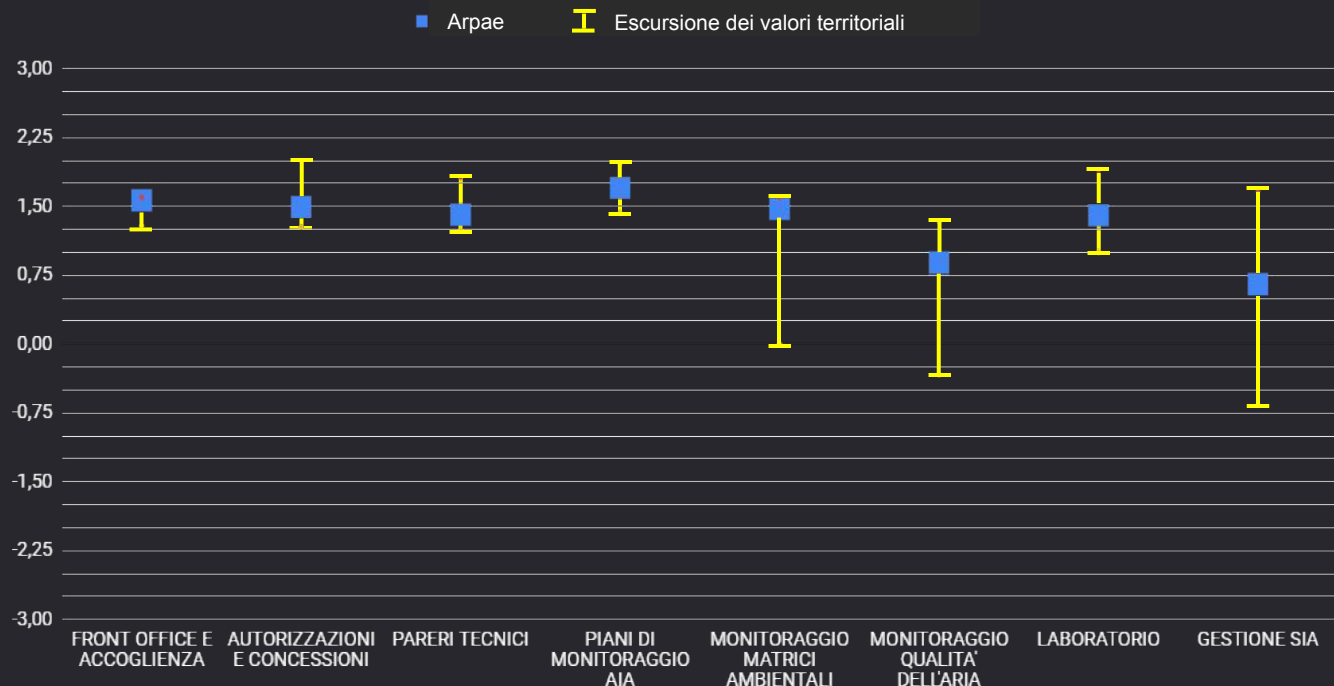


## Customer Satisfaction Risultati - Note di commento

- Tutti gli item investigati mostrano la prevalenza di risposte positive (di miglioramento).
- Le risposte che esprimono valutazioni di peggioramento della qualità del servizio, sono, tranne il caso dei monitoraggi della qualità dell'aria, 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 equamente distribuite.
- L'elemento di criticità segnalato per il servizio “Monitoraggio qualità dell'Aria” potrebbe essere in parte indotto da una valutazione non appropriata su gestione di SIA con riflessi sulla componente aria, rimane comunque un segnale di attenzione alla problematica che ne determina una forte attesa.

# CS Risultati per Area territoriale - Variabilità dei giudizi per servizio

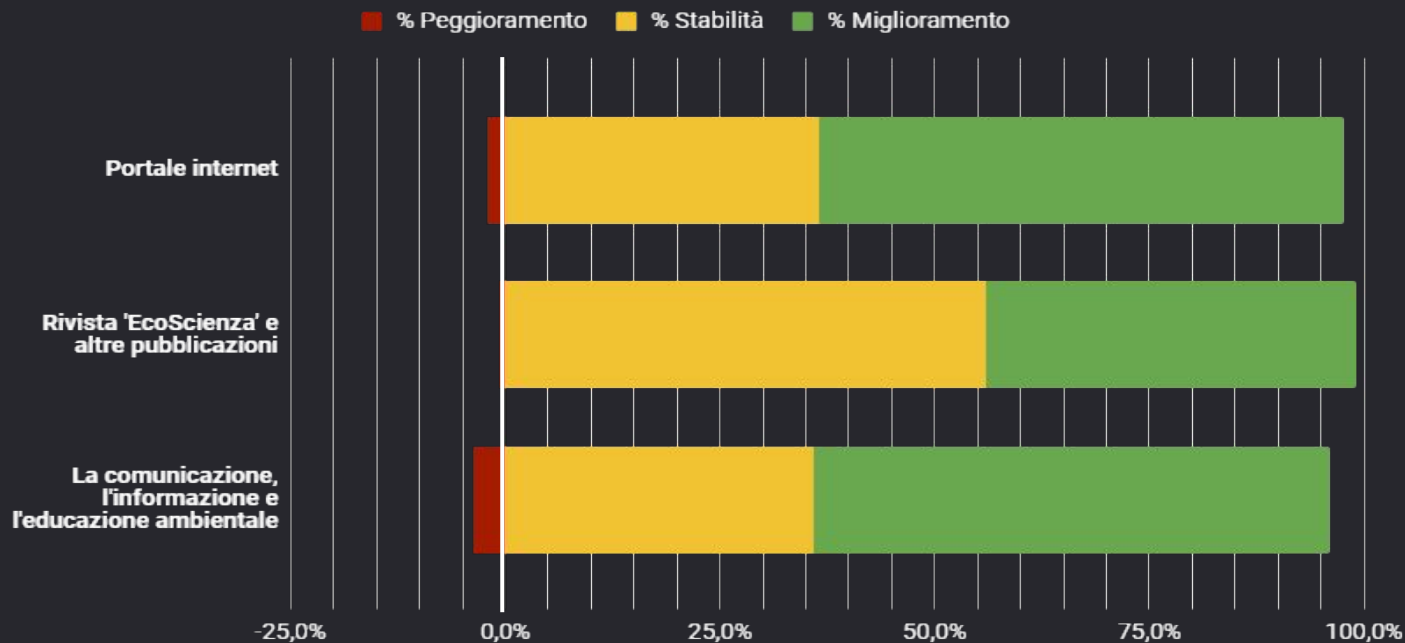
## Variabilità dei giudizi per servizio



Le valutazioni di CS sui singoli servizi, scomposte per aggregati territoriali, presentano, in alcuni casi, significative variazioni. Si deve peraltro segnalare che la non omogenea densità di rispondenti per singolo servizio tra le varie aree, non consente di assegnare sicura rilevanza statistica al fenomeno, che va considerato quindi solo in una prospettiva di maggior omogeneità ed allineamento operativo richiesto, ovvero di più efficace “restituzione/comunicazione” del servizio assicurato.

# CS “Comunicazione e informazione” - Risultati

## Comunicazione e informazione di Arpae



Rispetto alla rilevazione dell'anno precedente, il giudizio sulla qualità dei prodotti comunicativi/informativi di Arpae evidenzia una diffusa percezione di miglioramento nelle tre tipologie di canali/strumenti, che si accompagna ad una equivalente dimensione della valutazione di stabilità qualitativa.

5.

# Proposte e scenari futuri



## Proposte e scenari futuri

- Le indagini di CS dovranno svilupparsi secondo un doppio binario, che si differenzia per metodologia e finalità:
  - **indagini multiscopo** che riguardano più servizi erogati da Arpa;e;
  - **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 messa in campo dall'Agenzia fin dalla sua costituzione, sono metodologicamente consolidate ed i risultati sono storicizzati.  
*Le indagini multiscopo* permettono di acquisire informazioni strutturate sui servizi erogati coinvolgendo un ampio campione di utenti dell'Agenzia. Oggi vengono svolte con sistemi informatizzati di somministrazione e di analisi semplificando e velocizzando le diverse fasi della ricerca.  
Tuttavia, rivolgendosi agli utenti di Arpa;e in modo indifferenziato e ponendo quesiti su un ampio set di temi, non consentono di sviluppare in profondità analisi su singoli argomenti toccati.
- **Indagini settoriali:** rappresentano un nuovo percorso della ricerca sociale in Arpa;e che si potrà affiancare alle multiscopo. Non le sostituiscono, ma le integrano coinvolgendo, oltre agli utenti attuali, gli utenti potenziali ed in generale incrementano la partecipazione degli stakeholder su specifici temi/materie.  
*Le indagini settoriali* permetteranno l'approfondimento, anche integrando differenti tecniche di ricerca, di specifici temi strategici per Arpa;e, arricchendo gli elementi istruttori della pianificazione e la successiva verifica di efficacia nella gestione di specifiche tematiche. La proposizione di indagini "mirate" su singoli temi/materie differenti nel tempo, non consente però una storicizzazione dei risultati.



## CREDITS

---

Preparazione, conduzione dell'indagine ed analisi dei risultati della ricerca a cura dell'**Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale**

Queste slide sono disponibili in modalità “commento” all'indirizzo:

- <https://goo.gl/n5U9Tj>