

ARPA EMILIA-ROMAGNA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION - 2008

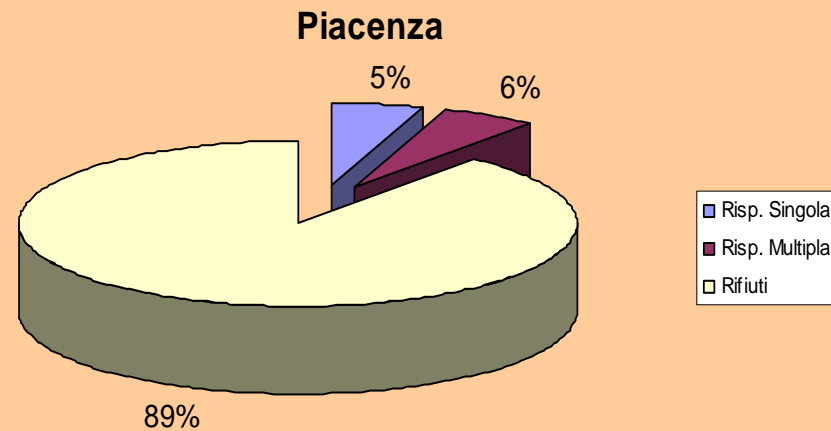
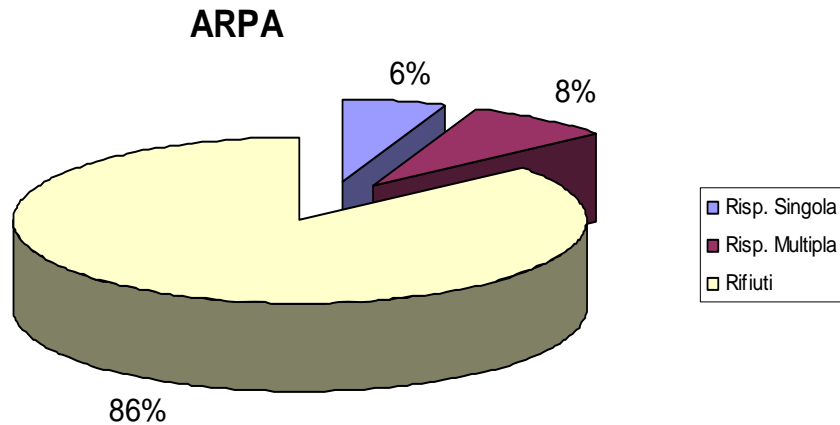
CONFRONTO ELABORAZIONE REGIONALE E PROVINCIALE

FINALITÀ DELLA RICERCA

- **Definire gli attributi del servizio che maggiormente sono causa di soddisfazione o insoddisfazione**
- **Ottenere un quadro complessivo della soddisfazione dei clienti**
- **Misurare il trend della soddisfazione/insoddisfazione rispetto a precedenti elaborazioni**
- **Rafforzare la comunicazione verso clienti**
- **Rilevare le criticità ed i punti di forza percepiti dell'Agenzia**

RISULTATI DEI QUESTIONARI

PERCENTUALE RISPONDENTI

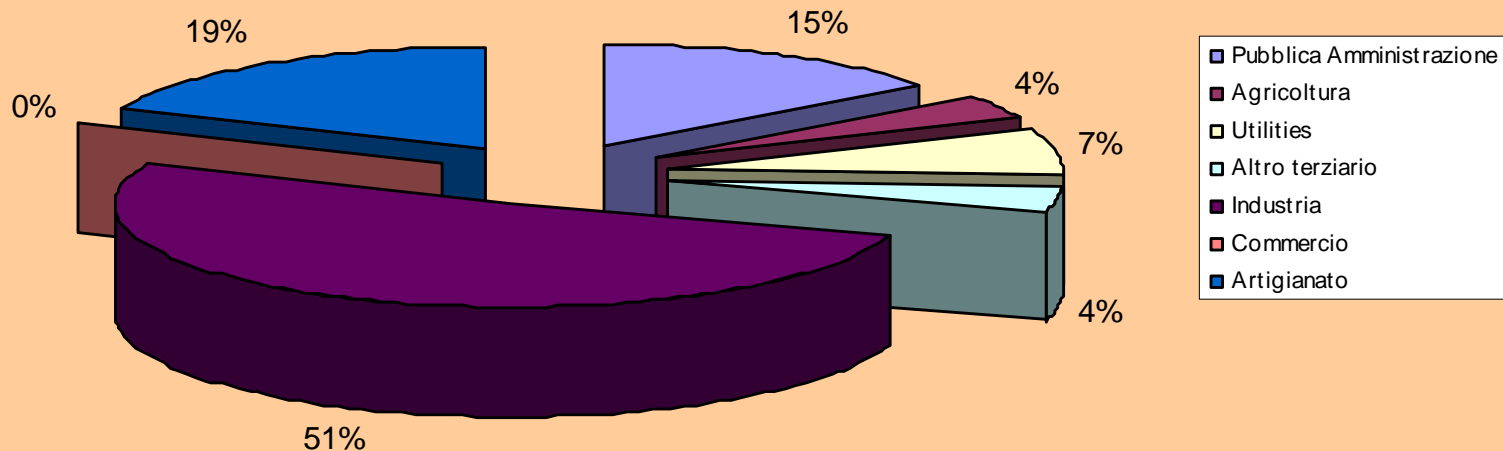


Questionari inviati: 2214
Questionari ritornati: 313
Sezioni compilate: 690
Rispondenti: 14%

Questionari inviati: 250
Questionari ritornati: 27
Sezioni compilate: 52
Rispondenti: 11%

DISTRIBUZIONE RISPONDENTI

Piacenza



	PC	Arpa
1. Agricoltura	4%	6%
2. Industria	51%	14%
3. Artigianato	19%	9%
4. Commercio, pubblici esercizi	0%	5%
5. Utilities/Servizi pubblici	7%	10%
6. Altre attività del terziario	4%	9%
7. Pubblica Amministrazione	15%	47%

INDICE COMPLESSIVO DI VALUTAZIONE - IC

	IC - 2008	IC - 2005
Arpa	80,0	74,5
DG	84,9	N.D.
PC	88,6	80,0
PR	80,7	N. D.
RE	85,7	76,5
MO	78,6	74,8
BO	81,1	76,4
FE	N.C.	70,6
FC	71,6	N.C.
RA	85,7	71,5
RN	73,4	75,7

Complessiva Piacenza	Media	%		
	Grado di Soddisfazione	Insoddisfatti	In linea con le aspettative	Soddisfatti
Servizio				
<i>Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, ecc.)</i>	5,9	1,9%	0,0%	98,1%
<i>Assistenza nella definizione delle esigenze</i>	6,1	1,9%	0,0%	98,1%
<i>Chiarezza delle informazioni fornite</i>	6,2	1,9%	0,0%	98,1%
Prodotto				
<i>Qualità tecnica</i>	6,3	0,0%	1,9%	98,1%
<i>Comprensibilità</i>	6,3	0,0%	1,9%	98,1%
<i>Completezza</i>	6,3	0,0%	1,9%	98,1%
<i>Tempestività della risposta</i>	5,9	1,9%	3,8%	94,2%
<i>Costi</i>	5,6	2,2%	2,2%	95,6%
Relazione				
<i>Competenza del personale</i>	6,4	0,0%	1,9%	98,1%
<i>Cortesìa e disponibilità del personale</i>	6,7	0,0%	1,9%	98,1%
Generale				
<i>Considerando complessivamente l'attività di Arpa Piacenza, Lei ritiene sia</i>	6,2	0,0%	2,0%	98,0%

Confronto dati complessivi

	Media	
	Grado di Soddisfazione	
Servizio	Piacenza	Arpa
<i>Facilità di accesso (orari, localizzazione, parcheggio, ecc.)</i>	5,9	5,2
<i>Assistenza nella definizione delle esigenze</i>	6,1	5,4
<i>Chiarezza delle informazioni fornite</i>	6,2	5,6
Prodotto		
<i>Qualità tecnica</i>	6,3	5,7
<i>Comprensibilità</i>	6,3	5,6
<i>Completezza</i>	6,3	5,6
<i>Tempestività della risposta</i>	5,9	4,9
<i>Costi</i>	5,6	4,6
Relazione		
<i>Competenza del personale</i>	6,4	6,0
<i>Cortesìa e disponibilità del personale</i>	6,7	6,0
Generale		
<i>Considerando complessivamente l'attività di Arpa, Lei ritiene sia</i>	6,2	5,5

Esiti domande aperte - Piacenza

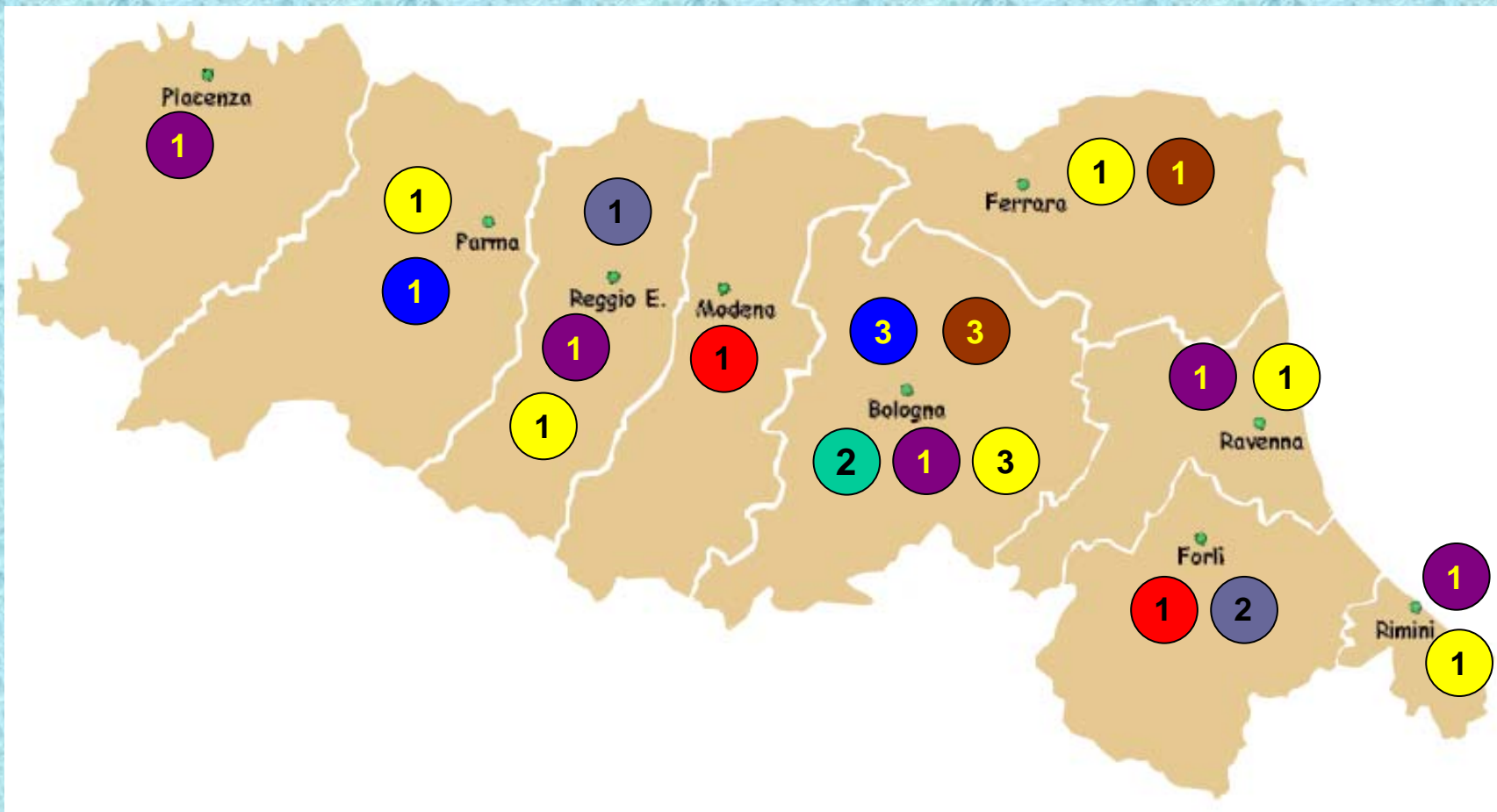
Criticità		Positività	
Temi	Numerosità	Temi	Numerosità
Tempi di risposta	1	Cortesìa e disponibilità del personale	9
		Competenza del personale	2
		Assistenza nella definizione delle esigenze	2
		Qualità tecnica	1

Esiti domande aperte - Arpa

Criticità		Positività	
Temì	Numerosità	Temì	Numerosità
Tempi di risposta	30	Cortesìa e disponibilità del personale	48
Assistenza nella definizione delle esigenze	20	Competenza del personale	37
Competenza del personale	5	Assistenza nella definizione delle esigenze	19
Facilità di accesso	4	Qualità tecnica	5
Costi	3	Facilità di accesso	4
Comprensibilità	2	Tempi di risposta	4
Qualità tecnica	2	Contributo alla diffusione dell'informazione e della conoscenza sui temi ambientali.	2
Cortesìa e disponibilità del personale	2	Completezza	1
Scarsità di risorse	2		

RISULTATI DELLE INTERVISTE DIRETTE

Distribuzione interviste dirette



2 RER

8 Comuni

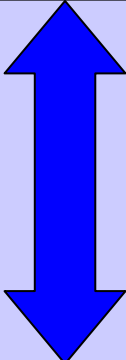
3 ASL - DSP

4 Associazioni /
Altri enti

5 Province

2 Comunità
Montane

4 Altri O.I.

Valutazioni sulle attività di Arpa:	Media	Dev Std.
Competenza	6,4	0,6
Supporto tecnico agli Enti/Istituzioni preposti per la soluzione dei problemi ambientali	6,3	0,9
Rapporto di collaborazione coi propri referenti/stakeholder	6,0	1,6
Affidabilità ed autorevolezza	6,0	0,7
Disponibilità nei confronti del cittadino	5,8	0,9
		
Dinamicità	5,4	0,8
Contribuito al miglioramento delle performance ambientali delle realtà produttive	4,9	1,2
Capacità propositiva	4,9	1,1
Attenzione al rapporto costo/prestazioni delle proprie attività	4,8	1,5
Tempestività di risposta	4,7	1,2

Ruolo di Arpa

Attività	Frequenza (valore assoluto)	Frequenza (percentuale)
Controllo	57	43%
Monitoraggio	32	24%
Pareri	15	11%
Comunicazione	8	6%
Strumenti innovativi: VIA/IPPC/EMAS	7	5%
Emergenze ambientali	6	5%
Analisi di laboratorio	4	3%
Studi e progetti	3	2%

Temi a necessità/ opportunità di miglioramento	Frequenza segnalazioni
Coordinamento istituzionale	14
Carenza di personale tecnico	13
Controllo del territorio	13
Tempi di risposta	10
Disomogeneità di approccio ed azione tra i Nodi	9
Rapporto tra il supporto all'attività autorizzatoria ed attività di vigilanza e controllo	8
Supporto tecnico all'EE.LL.	7
Frammentazione delle attività laboratoristiche su più sedi	6
Costi	5

Temi di riconosciuta positività	Frequenza segnalazioni
Collaborazione	19
Professionalità/ competenza	18
Disponibilità	16
Qualità tecnica	7
Tempi di risposta	7
Monitoraggio delle matrici ambientali	5
Capacità di definizione/ risposta alle esigenze	4
Dinamismo	4