



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE ANNO 2010



Regione Toscana



SISTEMA DI ASCOLTO

Gruppo di sperimentazione
per la gestione a rete
delle attività di comunicazione

CUSTOMER SATISFACTION

indagine anno 2010

Effettuata sul web ARPAT dall'1.1.2010 al 31.12.2010



Regione Toscana

Firenze, dicembre 2011



Il Sistema di gestione della qualità di ARPAT prevede (Procedura Gestionale Sistema Gestione - PG SG - 99.12) l'effettuazione biennale di un'indagine per il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti/interlocutori rispetto alle attività dell'Agenzia. Ulteriori attività di monitoraggio sono inoltre effettuate in merito ai singoli servizi svolti.

Nel 2004, 2007 e nel 2009 sono state effettuate rilevazioni affidate a società specializzate esterne (vedi [capitolo 1](#))

Sempre nel 2009 è stata definita una revisione complessiva della PG SG 99.12 che prevede la realizzazione di un vero e proprio sistema di ascolto dell'Agenzia. Il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze dei clienti interni ed esterni e delle altre parti interessate, così come quello delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, è infatti considerato essenziale.

La PG 12 revisionata prevede quindi che siano effettuate sistematicamente delle rilevazioni rivolte alle seguenti tipologie di clienti.

Clienti istituzionali

Annualmente, nei mesi di settembre-ottobre, sul sito web di ARPAT viene predisposto un questionario sulle aspettative e valutazioni nei confronti dei servizi svolti dall'Agenzia, che viene inviato a un panel di clienti istituzionali mediante comunicazione e-mail.

Per panel si intende una campione stabile delle seguenti figure istituzionali:

- Regione Toscana:
 - Responsabili delle Aree di coordinamento e dei settori afferenti alle attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- Province (10):
 - Responsabili dei settori afferenti alle attività ARPAT (da individuare puntualmente);

- Comuni (287):
 - Responsabili dei settori afferenti alle attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- ASL (12):
 - Responsabile Dipartimento di Prevenzione
 - Responsabile Laboratorio di Area Vasta
 - Responsabili dei settori afferenti alle attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- Forze di polizia (NOE, GDF, CFS):
 - Responsabili a livello provinciale (da individuare puntualmente).

L'Agenzia effettua con cadenza triennale una rilevazione sulle aspettative e le valutazioni di un campione del panel mediante interviste dirette (faccia a faccia). Tale attività può essere affidata in esterno a una società di ricerche di mercato.

Clienti interni

Annualmente, nei mesi di luglio agosto, sulla intranet "Omnibus" viene predisposto un questionario sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell'Agenzia, invitando tutto il personale alla compilazione con comunicazione e-mail.

Clienti esterni in generale

Su sito web di ARPAT viene predisposto annualmente un questionario sulle aspettative e valutazioni rispetto all'Agenzia. Il questionario rimane disponibile sul sito web dal 1° gennaio al 31 dicembre. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale. Il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia e sul sito web. Sulla carta intestata, inoltre, viene inserita la seguente segnalazione: "Può esprimere il suo giudizio sui servizi svolti da ARPAT compilando il questionario disponibile all'indirizzo (<http://www.arp.at.toscana.it/soddisfazione>)".

Alla rilevazione annuale sono invitati a partecipare tutti i clienti e/o interlocutori a vario titolo dell'Agenzia.

ARPAT effettua con cadenza quinquennale una rilevazione sulle aspettative e le valutazioni di un campione della popolazione toscana nei confronti dell'Agenzia. Tale attività può essere affidata in esterno a una società di ricerche di mercato.

Per alcune attività specifiche sono svolte rilevazioni periodiche mediante questionari on-line o attraverso interviste telefoniche a campione, ad esempio a:

- a. destinatari Arpatnews;
- b. utenti dell'URP;
- c. persone che hanno presentato esposti e/o richieste di accesso agli atti;
- d. partecipanti alle Conferenze di Servizi;
- e. utenti dei servizi bibliotecari dell'Agenzia.

Sulla base di tali indicazioni è stata effettuata una rilevazione, organizzata direttamente dall'Agenzia sul proprio sito web, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti da ARPAT: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza.

Dopo una fase sperimentale, nel dicembre 2009, il questionario è stato in linea sul sito web dall'1 gennaio 2010 al 31 dicembre 2010, i cui risultati sono oggetto del presente rapporto.

Successivamente alla conclusione di questa rilevazione, il medesimo questionario è stato riproposto sul sito web di ARPAT, e ci rimarrà costantemente, secondo quanto previsto dalla revisione della PG 012 "Monitoraggio della soddisfazione dei clienti", dal 1° gennaio al 31 dicembre. Come prevede la stessa Procedura, il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia, sul sito web e sulla carta intestata. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale.

Marco Talluri

Responsabile AF Comunicazione e informazione

Indice

<u>1</u>	<u>Le precedenti esperienze di monitoraggio della soddisfazione dei clienti in ARPAT</u>	<u>p. 6</u>
<u>2</u>	<u>Il modello teorico di riferimento</u>	<u>p. 17</u>
<u>3</u>	<u>Il questionario predisposto per l'indagine via web</u>	<u>p. 23</u>
<u>4</u>	<u>L'universo di riferimento del questionario</u>	<u>p. 27</u>
<u>5</u>	<u>Criteri di campionamento e affidabilità dei risultati</u>	<u>p. 29</u>
<u>6</u>	<u>Le caratteristiche degli intervistati</u>	<u>p. 31</u>
<u>7</u>	<u>Il supporto tecnico-scientifico</u>	<u>p. 36</u>
<u>8</u>	<u>Controllo e monitoraggio</u>	<u>p. 43</u>
<u>9</u>	<u>Attività di laboratorio</u>	<u>p. 50</u>
<u>10</u>	<u>Organizzazione e diffusione della conoscenza</u>	<u>p. 56</u>
<u>11</u>	<u>Un indice di soddisfazione per i diversi processi</u>	<u>p. 62</u>
<u>12</u>	<u>Il giudizio complessivo sull'Agenzia e sull'importanza dell'ambiente</u>	<u>p. 63</u>

1 Le precedenti esperienze di monitoraggio della soddisfazione dei clienti in ARPAT

Nel corso del 2004 il Gruppo Cegos, per conto dell'Agenzia, ha realizzato un'indagine presso gli enti locali e le aziende toscane per misurare la soddisfazione rispetto alle prestazioni effettuate da ARPAT. Gli obiettivi erano quelli di valutare le prestazioni dell'Agenzia in riferimento alle sue due principali categorie di interlocutori (enti locali e aziende); comprendere le dinamiche e le esigenze degli interlocutori in relazione all'Agenzia; individuare i fattori critici da implementare e/o da migliorare.

Il questionario predisposto conteneva, in particolare, domande per valutare la soddisfazione degli interlocutori riguardo a specifici fattori di qualità relativi alle prestazioni svolte, quali competenze tecniche, capacità relazionali, comunicazione ecc. Insieme al giudizio su questi fattori di qualità, nel questionario veniva chiesto anche il grado d'importanza attribuita a ciascuno di essi.

Al questionario, inviato via posta/fax ai soggetti individuati e seguito da un "recall" telefonico di sollecito, hanno risposto 150 Comuni (sui 287 esistenti in Toscana) e 9 Province su dieci. Per ciascun ente hanno risposto amministratori o funzionari. Su un totale di 3.000 aziende presenti sul territorio toscano ne sono state interpellate 600, 272 delle quali hanno fornito le risposte.

Complessivamente si riscontra una risposta largamente positiva nel giudizio espresso dai rappresentanti degli [enti territoriali](#) alla domanda "complessivamente come può definire il rapporto con ARPAT?": il 90% dei [Comuni](#) intervistati si è infatti dichiarato soddisfatto del rapporto intercorso con l'Agenzia e tra questi il 4% lo ha definito "molto soddisfacente". Solo il 10% dei Comuni ha espresso un parere negativo sul rapporto, e tra questi il 2,7% si è dichiarato "poco soddisfatto", mentre il restante 7,3% ha definito il rapporto "non soddisfacente". Per quanto riguarda le [Province](#) il 77,8% di quelle intervistate si è dichiarato soddisfatto del rapporto intercorso con l'Agenzia, il 22,2% ha espresso un parere negativo sul

rapporto, dichiarandosi “poco soddisfatto”, mentre nessuno ha definito il rapporto “non soddisfacente”.

Il rapporto di ricerca si soffermava, inoltre, sui singoli aspetti indagati.

Delle 272 aziende che hanno compilato il questionario, alla domanda “complessivamente come può definire il rapporto con ARPAT?” molte hanno dato una risposta sostanzialmente positiva: quasi il 70% delle intervistate si è infatti dichiarato soddisfatto del rapporto intercorso con l’Agenzia e il 20,6% lo ha definito molto soddisfacente. Quasi il 31% delle aziende ha espresso un parere critico sul rapporto, ma tra queste soltanto il 4,4% si è dichiarato “non soddisfatto”, mentre il restante 26,5% ha definito il rapporto “poco soddisfacente”.

Anche in questo caso i dettagli sui singoli aspetti indagati vengono forniti nel rapporto di ricerca.

Nel corso del 2007 è stata realizzata per conto dell’Agenzia, da parte di Fondazione Sistema Toscana, un’indagine sul gradimento delle prestazioni effettuate da ARPAT nei confronti della società toscana (supporto agli enti pubblici, attività di controllo delle pressioni provenienti dai diversi settori produttivi, verifica del rispetto delle norme concernenti la salvaguardia ambientale).

La ricerca si è in particolar modo indirizzata verso i clienti dell’Agenzia (Comuni, Province, Regione Toscana, ASL, ATO, Parchi Naturali, Comunità Montane, Associazioni di vario genere - consumatori, ambiente, territorio, Forze dell’ordine, Aziende). Essa ha costituito un’importante fonte di informazioni per orientare le attività nei confronti degli stakeholder, ad esempio attraverso i Forum di programmazione provinciali e regionale.

L’indagine è stata effettuata mediante un questionario telefonico proposto da intervistatrici professioniste a un campione definito di enti pubblici, comprensivo di circa 251 soggetti. Successivamente l’indagine è stata integrata con un questionario via web compilato da 95 delle circa 300 aziende private, clienti di ARPAT, che erano state invitate a partecipare.

In questa, come nella precedente rilevazione, il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione dell'indagine è quello proposto da Parasuraman, Zeithaml e Berry, denominato SERVQUAL, opportunamente modificato secondo le nostre esigenze (vedi più in dettaglio al capitolo 2), secondo cui la misura della soddisfazione del cliente è costruita confrontando le aspettative del cliente e, come nel nostro caso, le percezioni dopo l'utilizzo del servizio. E' stato necessario individuare una serie di indicatori specifici che, raggruppati in 4 sezioni, sulla base della natura del servizio, hanno costituito le "unità di misura" della soddisfazione del cliente per i vari processi/servizi offerti da ARPAT.

Sezione 1 attività di laboratorio/analisi varie

- E' facile accedere ai servizi di laboratorio
- I risultati delle analisi si ottengono nei tempi previsti
- Le risposte analitiche sono corrette
- Il servizio di analisi è svolto da personale qualificato
- Il servizio di analisi soddisfa i bisogni dei clienti/utenti
- Nel caso di emergenze i tempi di risposta sono brevi (compatibilmente alle tipologie di analisi richieste)

Sezione 2 A) attività tecniche, ispettive e di controllo

- E' facile instaurare un rapporto tecnico con ARPAT
- I tecnici dell'agenzia sono competenti
- I contenuti tecnici, delle attività di controllo ed ispezione, sono affidabili
- La risposta finale si ottiene nei tempi previsti
- Il personale tecnico è disponibile
- I servizi tecnici di ARPAT sono flessibili alle richieste del cliente/utente

Sezione 2 B) emissioni di pareri e valutazioni tecniche

- E' facile instaurare un rapporto tecnico con ARPAT
- I tecnici dell'agenzia sono competenti
- I contenuti tecnici delle attività di controllo e ispezione sono affidabili

- La risposta finale si ottiene nei tempi previsti
- Il personale tecnico è disponibile
- I servizi tecnici di ARPAT sono flessibili alle richieste del cliente/utente

Sezione 3 attività di supporto tecnico-amministrativa

- E' facile avviare procedure amministrative
- Il personale amministrativo è aggiornato e competente
- Alcune delle risposte amministrative non sono risultate corrette
- La risposta si ottiene nei tempi previsti
- Il personale tecnico-amministrativo è disponibile alla comprensione delle esigenze del cliente/utente

Sezione 4 attività di formazione e diffusione della conoscenza

- E' facile accedere alle attività di formazione/informazione gestite da ARPAT
- Il personale ARPAT che si occupa della diffusione della conoscenza è competente
- I servizi per la diffusione della conoscenza rispondono alle richieste dei clienti/utenti
- Le banche dati gestite dall'agenzia sono affidabili (esempio il SIRA)
- Il sito web facilita i rapporti tra ARPAT ed i clienti/utenti
- I dati comunicati da ARPAT sono corretti

Il questionario così costruito è stato somministrato telefonicamente a 251 soggetti rispetto al campione previsto di 350, così costituito: Comuni 140, Province 40, Regione 28, ASL 10, ATO 7, Ente Parco 7, Comunità Montana 20, Associazioni 70, Forze dell'ordine 25.

Fra coloro che hanno risposto, sono risultate queste percentuali dei servizi agenziali fruiti: il 76% supporto agli enti (emissione di pareri) il 70,7% controlli e ispezioni, attività di laboratorio il 40,1%, attività di organizzazione e diffusione della conoscenza il 12%.

Sono stati quindi dati giudizi sui singoli fattori di qualità relativi ai diversi servizi fruiti, per poi esprimere un giudizio complessivo

relativo ai medesimi fattori di qualità, con una notevole variabilità di risultati per ciascuno di essi.

Il questionario via web, destinato alle imprese, è stato compilato da 95 persone provenienti dai diversi territori e settori industriali.

Nel 2009 l'Agenzia ha ritenuto opportuno continuare questa attività di indagine, coinvolgendo l'opinione pubblica toscana nel suo insieme. Come partner dell'iniziativa è stata individuata la Fondazione Sistema Toscana che aveva effettuato anche la precedente indagine e dava garanzie di affidabilità e di applicazione di metodologie innovative.

Nel corso dei mesi di marzo e aprile 2009 è stata dunque effettuata un'indagine telefonica rivolta a un campione rappresentativo di cittadini toscani, che ha prodotto 800 interviste. Il questionario, al quale era possibile rispondere anche via web, è stato compilato da 141 persone.

Evidentemente le due fasi, telefonica e via web, rispondono a valori e significati diversi: rappresentativa della popolazione regionale la prima, assolutamente orientata a un dato di natura "esplorativa" la seconda.

Le due rilevazioni hanno permesso quindi di individuare due popolazioni distinte, ma che in qualche modo si compensano: infatti, l'indagine telefonica ha interessato abitanti che risiedono in zone più marginali e nei comuni con scarsa densità abitativa, dotati di un livello di scolarizzazione medio alto e un'età media di 58 anni, non particolarmente coinvolti nelle tematiche ambientali o motivati in alcun modo specifico nei confronti della ricerca. Alla rilevazione web, al contrario, appartengono cittadini residenti prevalentemente nelle grandi città, caratterizzati da un alto livello di scolarizzazione (71% del campione costituito da laureati) e di un'età media decisamente più bassa (41 anni), presumibilmente piuttosto interessati alle tematiche dell'ambiente e motivati a partecipare alla ricerca.

Il livello di scolarizzazione medio alto, che caratterizza la popolazione intervistata, stimola all'acquisizione di conoscenze relative alle problematiche ambientali e favorisce un atteggiamento più sensibile nei confronti dell'ambiente.

In generale le esigenze cambiano a seconda dell'età, dell'occupazione, del titolo di studio dell'intervistato, ma - sulla base dei risultati conseguiti - si evince che nel complesso tutti i cittadini toscani, senza alcuna distinzione, attribuiscono una notevole importanza alla tutela dell'ambiente: infatti l'88% dell'indagine telefonica e il 94% della rilevazione web ritiene che la difesa dell'ambiente sia una misura "molto importante."

Se paragoniamo questi risultati ai dati pubblicati nel marzo 2008 nel rapporto Eurobarometro della Commissione Europea, i cittadini toscani mostrano un alto grado di sensibilizzazione riguardo alla protezione dell'ambiente, tanto che superano di 24 punti percentuali la quota di coloro, sia europei che italiani, che ritengono la difesa ambientale "molto importante."

Lo stato dell'ambiente certamente gioca un ruolo fondamentale nella "qualità" della vita quotidiana sia per i cittadini toscani che per quelli europei, e questo spiega perché la maggioranza degli intervistati nella nostra indagine ritenga che il concetto di difesa dell'ambiente si sia diffuso soprattutto per garantire un futuro alla Terra e alle generazioni di domani (nel 54 % del campione telefonico e 64% nel campione web) e per tutelare la salute delle persone (nel 47% del campione telefonico e nel 62% nel campione web).

In questo contesto ARPAT acquista, nell'esercizio della sua attività, un ruolo essenziale per l'opinione pubblica nella protezione dell'ambiente che, secondo i risultati, rappresenta per tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, età o titolo di studio, una condizione di prioritaria importanza per la propria salute e per quella delle generazioni future

L'analisi dei risultati della ricerca ha anche consentito di individuare le preoccupazioni prioritarie degli abitanti, di mettere a fuoco opportunità di sviluppo del territorio e interventi necessari per il benessere ambientale. In entrambe le rilevazioni (2007 e 2009) emerge che le principali fonti di preoccupazione dei cittadini toscani riguardano "la qualità dell'aria," "la qualità del cibo" e "l'uso incontrollato di prodotti chimici." Appaiono quindi gli argomenti più menzionati dalla popolazione campionaria che, nel complesso,

considera la qualità dell'ambiente nel territorio regionale piuttosto positiva con un Indice di Eccedenza pari a 78,2%, contro il 13% registrato nell'indagine web, dove i cittadini si dimostrano decisamente più critici e più sensibili alle tematiche ambientali. Ovviamente le province e le aree più industrializzate, come le periferie delle grandi città, segnano valori più bassi rispetto ai territori residenziali ad alto contenuto paesaggistico in termini di risorse naturali. L'analisi del grado di sensibilizzazione rispetto ad alcune tematiche ambientali rivela un elevato indice di aspettativa da parte dei cittadini toscani nei confronti di ARPAT: l'Agenzia ha infatti il compito di garantire il controllo e il monitoraggio di quelle tematiche ambientali che, secondo i risultati dell'indagine, rappresentano le principali fonti di preoccupazione.

Dall'analisi dei comportamenti adottati è emersa, in generale, una diffusa coscienza ambientale tra i cittadini toscani, intesa come consapevolezza che il singolo individuo, attraverso piccoli gesti quotidiani, possa contribuire a preservare la salute dell'ambiente.

Tra le azioni cosiddette "virtuose" adottate dai cittadini toscani, l'abitudine più diffusa riguarda la raccolta differenziata dei rifiuti (per l' 86% del campione telefonico, e il 70% della rilevazione web). La limitazione del consumo di energia elettrica e di acqua, pur essendo pratiche meno adottate, occupano il secondo e terzo posto. Alcuni comportamenti tendono ad essere applicati in base alla dimensione dell'area abitativa: maggiore è la dimensione del comune più si tende a utilizzare mezzi di trasporto meno inquinanti, che possono rappresentare una valida alternativa alla macchina.

Confrontando questi risultati con l'Indagine Eurobarometro le pratiche più diffuse a favore della tutela dell'ambiente sono sostanzialmente le stesse, ma sia il dato italiano che quello europeo ottengono quote percentuali più basse rispetto all'indagine ARPAT.

L'incidenza percentuale delle pratiche utilizzate tra i cittadini che hanno risposto via web è chiaramente più elevata rispetto a tutte le abitudini elencate, poiché in questo caso, come abbiamo osservato poco sopra, i cittadini tendono a essere più responsabili e attenti alla salute ambientale. Chi ha risposto via web è infatti il più informato sulle tematiche ambientali e riveste un ruolo più attivo per la

protezione dell'ambiente rispetto non solo alla media della popolazione toscana, ma anche agli europei in generale. Questa tipologia di cittadino ricava la maggior parte delle notizie da Internet (nel 40% dei casi), dai quotidiani (nel 17%) e dalle pubblicazioni (nel 12% del campione). I cittadini toscani coinvolti nell'indagine campionaria sembrano invece scarsamente interessati: solo il 3% degli intervistati, in gran parte giovani, partecipa direttamente ai convegni e consulta pubblicazioni relative all'ambiente; la maggioranza (69 %) ricava le notizie da televisione e radio. Un dato, questo, in linea con quanto emerge dal Rapporto della Commissione Europea secondo cui la principale fonte di informazione risulta la televisione nel 68% dei casi, mentre Internet viene utilizzato solo dal 24% degli Europei.

E' possibile anche confrontare alcuni dei dati che emergono da questa indagine con quella effettuata dalla Regione Toscana nell'aprile 2009 sul rapporto tra i cittadini toscani e l'ambiente e il territorio (vedi Arpatnews n.237-09).

La prima parte dell'indagine della Regione Toscana è dedicata alle opinioni dei cittadini sulla qualità dell'ambiente nel proprio luogo di residenza, con riferimento alle principali tematiche ambientali, quali la qualità dell'aria, la qualità delle acque superficiali, il rumore, i rifiuti. Sono inoltre rilevati alcuni comportamenti "ecologicamente" virtuosi, quale l'abitudine a bere acqua del rubinetto anziché acqua minerale in bottiglia, nonché a praticare la raccolta differenziata dei rifiuti

Per quanto riguarda la **qualità dell'aria**, il 48,7% , ovvero la metà circa dei cittadini toscani, considera la situazione "buona"; soltanto il 15% degli intervistati dà giudizi negativi definendo l'aria "scadente" o "pessima". Nell'indagine promossa da ARPAT a questo fattore di qualità ambientale è attribuita un'importanza 4,9 in una scala da 1 a 5, quindi viene considerato di massima rilevanza.

Importanza analoga (4,9) viene indicata per la tematica dello **smaltimento dei rifiuti**. D'altra parte nell'indagine regionale, in riferimento al tema dei rifiuti, è stato chiesto ai cittadini se avessero l'abitudine di **differenziare** il rifiuto per tipologia. Le risposte sono

state incoraggianti. Nove cittadini su dieci hanno infatti dichiarato di differenziare carta, vetro e plastica, e otto su dieci raccolgono in modo differenziato anche pile e batterie. Molti (75%) affermano di effettuare la raccolta differenziata anche per l'organico.

Sempre nell'indagine promossa dalla Regione i giudizi sulla **qualità dell'acqua** si presentano più critici rispetto a quelli sull'inquinamento atmosferico, anche se, negli anni, la percezione è andata sempre più a migliorare. Sono aumentati infatti coloro che ritengono la situazione "buona" e "sufficiente". Per quanto riguarda l'importanza di questo aspetto, la ricerca di Fondazione Sistema Toscana ha registrato un valore di 4,8, leggermente inferiore a quanto indicato per la qualità dell'aria.

Riguardo al **rumore** la maggior parte dei toscani (85,3%) esprime un giudizio positivo, mentre secondo l'indagine ARPAT a questo aspetto viene assegnata un'importanza minore: 4,6.

Interessante, infine, il giudizio espresso nell'indagine della Regione sul "Livello di soddisfazione generale dei cittadini toscani per il **luogo in cui vivono**", per il quale il 36,9% si dice molto soddisfatto e il 55,7 abbastanza soddisfatto, mentre nell'indagine FST-ARPAT le "Valutazioni sulla qualità dell'ambiente della provincia in cui si vive" registra una media regionale di 78/100, con differenziazioni significative fra le varie province: dai minimi di 54/100 per Livorno e 66/100 di Prato ai 100/100 di Grosseto e 98/100 di Siena.

Per ulteriori approfondimenti vedere il rapporto completo: *I cittadini toscani, l'ambiente e il territorio. Indagine campionaria 2009*, scaricabile dal sito della Regione Toscana alla sezione Pubblicazioni

Riguardo al **personale interno** è stata anche realizzata, sempre nel 2009, un'esperienza pilota da parte del Dipartimento provinciale ARPAT di Firenze (che ha coinvolto anche gli operatori dei Servizi Sub-provinciali): nei mesi di luglio e agosto 2009, attraverso il sistema "Elledappo" presente sulla intranet Omnibus dell'Agenzia, è stata effettuata una rilevazione tramite un questionario composto da cinque sezioni:

- Sezione 1: “Nella mia partizione organizzativa-funzione”;
- Sezione 2: “Il rapporto con il dirigente di riferimento”;
- Sezione 3: “Il rapporto con i colleghi”;
- Sezione 4: “Il rapporto con l'esterno nel mio lavoro quotidiano”;
- Sezione 5: “Dal mio punto di vista la soddisfazione del lavoro”.

L'analisi dei risultati della rilevazione è stata affidata dal Comitato Tecnico Dipartimentale a un Gruppo di lavoro, che ha stilato il rapporto di sintesi disponibile sulla intranet Omnibus.

Il rapporto si apre con un'analisi della partecipazione all'indagine che ha registrato complessivamente il contributo di circa il 56% del personale in forza, percentuale che può essere considerata positiva.

Nella prima parte del rapporto si esaminano quindi i risultati delle varie sezioni del questionario, evidenziando in particolare quelle tematiche per le quali sono emerse (sulla base della percentuale di risposte) criticità evidenti e situazioni problematiche¹.

In particolare, fra le maggiori criticità (dove la percentuale di risposte “poco” o “per niente” o mancata risposta è >60%) sono emerse le seguenti:

- l'attuale valutazione del personale è adeguata (tendenza negativa al 90%);
- le opportunità di carriera possibili nell'Agenzia sono soddisfacenti (tendenza negativa all'87%);
- le persone meritevoli sono riconosciute (tendenza negativa all'81%);
- le opportunità professionali possibili nell'Agenzia sono soddisfacenti (tendenza negativa al 76%);
- le procedure utilizzate agevolano lo svolgimento del lavoro (tendenza negativa al 70%);
- sono soddisfatto/a della valorizzazione della mia professionalità (tendenza negativa al 68%);

¹ la percentuale delle persone che non ha risposto alle domande del questionario è stata inserita dal Gruppo di Lavoro nella percentuale definita come “tendenza negativa”

- l'attività svolta dalla mia partizione organizzativa è valorizzata dal Dip.to/Servizio (tendenza negativa al 65%);
- mi sento costantemente incoraggiato ad assumere nel lavoro quotidiano un atteggiamento attivo, a fornire il mio contributo in termini di proposte e soluzioni (tendenza negativa al 63%);
- il responsabile stabilisce i carichi di lavoro in modo equo e razionale (tendenza negativa al 60%).

Sempre nella prima parte del rapporto, oltre a un'analisi di dettaglio delle risposte fornite alle singole domande, sono riportati tutti i commenti e alcuni di essi, i più significativi, sono stati evidenziati.

Nella seconda parte del rapporto sono analizzati i medesimi risultati da un altro punto di vista: per partizione organizzativa. Si è cioè cercato di vedere con più attenzione qual è il profilo di soddisfazione rispetto al clima interno di ogni singola partizione organizzativa (o raggruppamento di partizioni).

Nella terza parte del rapporto, sulla base di quanto analizzato, si cerca di prendere in considerazione gli aspetti più critici emersi, evidenziando la necessità di effettuare approfondimenti più accurati attraverso ulteriori sistemi di confronto con gli operatori; si sono anche avanzate alcune proposte di azioni di miglioramento da sottoporre alla valutazione del Comitato Tecnico Dipartimentale per una eventuale effettiva attuazione.

2 Il modello teorico di riferimento

A partire dalla ricerca svolta nel 2004 il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione delle indagini per la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate, come già accennato, è quello proposto da Parasuraman, Zeithami e Berry denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze dell'Agenzia.

Il modello SERVQUAL, nato negli anni '80 per fornire alle aziende di servizi un metodo empirico e di riferimento per valutare e migliorare la qualità dei servizi erogati, è caratterizzato da diversi elementi che sono stati presi a riferimento per le nostre ricerche.

Il modello ha identificato una serie di aree di indagine che caratterizzano la qualità del prodotto/servizio. Gli autori identificano **5 aree caratterizzanti la soddisfazione del cliente.**

La qualità tecnica: che cosa

- a. **Affidabilità**, giudizio sulla capacità dell'impresa proponente il servizio di prestare opera in maniera affidabile e precisa. L'azienda fornisce ai clienti un servizio accurato sin dalla prima erogazione, senza commettere errori, erogando quanto promesso e rispettando i tempi.
- b. **Capacità di risposta**, dove viene indagato il giudizio dell'utente sulla capacità dell'impresa di costituire una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e fruitori. I dipendenti dell'azienda sono pronti ad aiutare i clienti, a rispondere alle loro richieste e a erogare il servizio con sollecitudine.

La qualità funzionale: in che modo

- c. **Capacità di rassicurazione**, che indaga la capacità del personale di trasmettere sicurezza nello svolgere le transazioni del cliente, creando un ambiente orientato ad accogliere i suoi bisogni. Il comportamento dei dipendenti infonde ai clienti un senso di fiducia nell'azienda.

- d. **Empatia**, capacità dell'impresa, e dell'interfaccia con cui interagisce il consumatore, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo cliente, nella sua specificità e individualità.

Dove

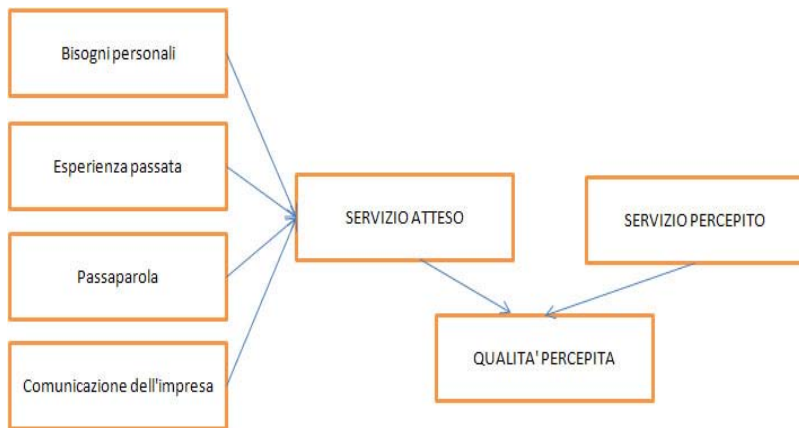
- e. **Aspetti tangibili**, inteso come giudizio di qualità sulle componenti estetiche e funzionali degli aspetti percepibili che compongono il servizio, relativi alle strutture fisiche, alle attrezzature, al personale, agli strumenti di comunicazione. Il cliente percepisce la qualità anche in funzione dell'aspetto dei supporti fisici e del personale.

Il modello poi si è affinato, individuando alcuni fattori determinanti della qualità del servizio:

- accessibilità al servizio;
- comunicazione;
- competenza degli operatori;
- cortesia degli operatori;
- credibilità;
- affidabilità dei risultati;
- reattività di intervento;
- comprensione delle esigenze del cliente / utente / cittadino;
- sicurezza delle procedure;
- aspetti tangibili (della struttura erogante);

Per ciascuna area di indagine è poi necessario definire le domande da inserire nel questionario che sarà sottoposto al cliente-utente-cittadino.

La qualità del servizio è definita come grado di corrispondenza tra il livello di servizio erogato e le attese del cliente. Il “servizio atteso” è quanto risulta dai bisogni dell'individuo, dalla sua esperienza passata e dal passaparola.



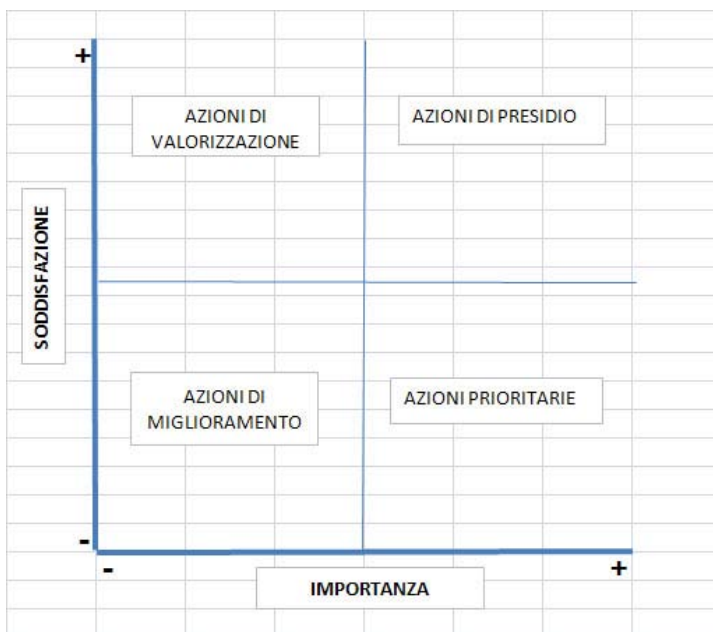
Nei questionari vengono quindi richieste ai clienti un'espressione della soddisfazione sul servizio (servizio percepito) e l'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio stesso (servizio atteso).

Il modello evidenzia quindi gli scostamenti tra il servizio atteso e il servizio percepito.

Ogni singola interazione di servizio (momenti della verità) contribuisce alla soddisfazione/insoddisfazione del cliente.

Le interazioni possono essere a distanza (es. tramite comunicazioni formali per lettera), telefoniche o dirette. Gli eventi iniziali sono più critici perché possono condizionare le percezioni delle interazioni successive. *Non esiste una seconda occasione per fare una buona prima impressione.*

Attraverso una mappatura del posizionamento dei risultati avuti per i singoli parametri - di importanza e di soddisfazione - di fatto si costruisce una rappresentazione grafica per trarre deduzioni dai risultati ottenuti e spunti per le strategie da adottare.



Un altro aspetto del modello, utile per definire azioni correttive e di miglioramento, è costituito dall'analisi degli scostamenti (gap) delle performance della qualità dei servizi rispetto alle aspettative dei clienti.

Questi gap sono diversi:

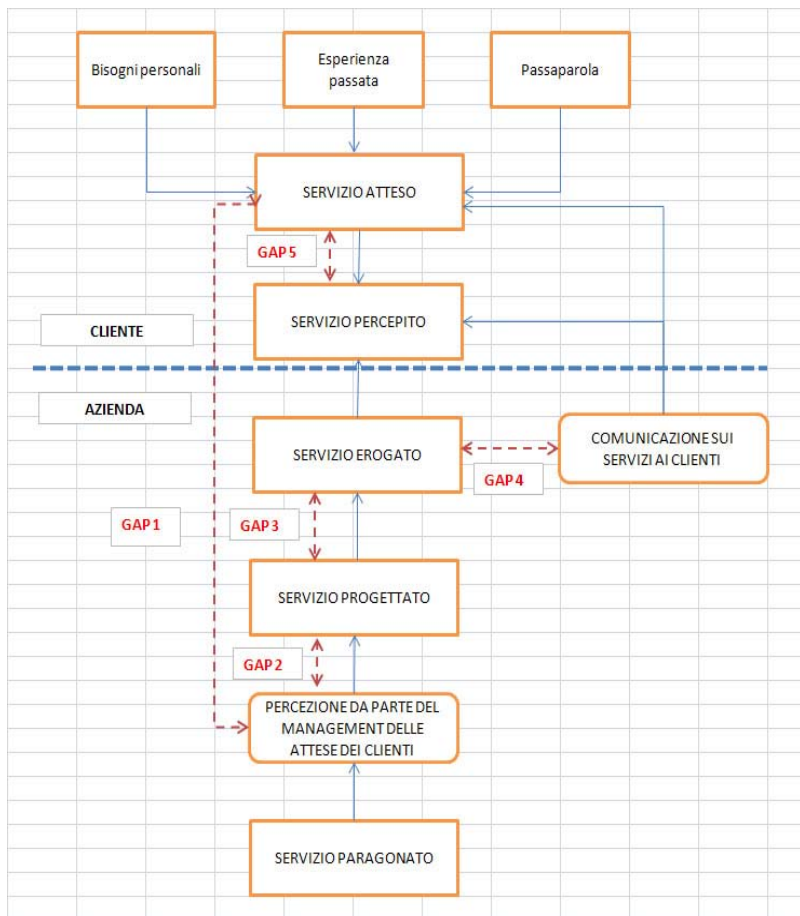
- **GAP 1:** lo scostamento fra le aspettative del cliente e la visione del management dell'azienda: rileva se rispetto alle aspettative del cliente-utente-cittadino gli attori dell'azienda-ente hanno colto i fattori di qualità e i livelli di prestazioni effettivamente desiderati. Non sono compresi i bisogni dei cittadini-clienti o ci sono ordini diversi di priorità.
- **GAP 2:** lo scostamento fra la visione del management dell'azienda e il servizio effettivamente progettato. Esprime la difficoltà di tradurre le esigenze percepite dagli utenti in specifiche di servizio.

- **GAP 3:** lo scostamento fra il servizio progettato e quello effettivamente erogato.
- **GAP 4:** lo scostamento fra quanto “promesso” dall’azienda attraverso la propria comunicazione esterna verso i clienti-utenti-cittadini e l’effettivo servizio erogato.
- **GAP 5:** lo scostamento fra le attese del cliente-utente-cittadino e quanto effettivamente percepito al momento dell’erogazione del servizio.

Per ciascuno di questi gap che può risultare dalle attività di rilevazione - interne ed esterne - di un’azienda, possono essere definite strategie mirate di azione, ad esempio:

- **GAP 1:** l’azienda-ente deve conoscere e valutare meglio i bisogni e le aspettative dei clienti; deve migliorare le azioni di ascolto verso l’esterno (ricerche sulle aspettative degli utenti, analisi dei reclami ecc.) e verso l’interno (sviluppo e promozione della comunicazione interna tra personale di contatto e i dirigenti).
- **GAP 2:** la qualità del servizio deve diventare una reale priorità per il management dell’azienda-ente; il management deve riuscire a trasmettere questa priorità all’interno dell’azienda-ente utilizzando le leve organizzative disponibili (es. comunicazione interna, formazione, sistema di incentivazione ecc.); nello stabilire obiettivi e procedure il management deve riuscire a coinvolgere le persone che hanno il compito di fornire il servizio; bisogna individuare obiettivi misurabili e realistici e soprattutto condivisi e accettati dai dipendenti e basati sulle esigenze dei clienti; procedure flessibili.
- **GAP 3:** chiarire in modo efficace ai dipendenti il ruolo all’interno dell’organizzazione (cosa faccio e perché), comunicare informazioni aggiornate sugli obiettivi dell’azienda-ente (il “dove stiamo andando”) e sulle caratteristiche che devono avere i servizi offerti (cosa offriamo alla comunità); investire in formazione (per creare fiducia e competenze nello svolgimento del proprio lavoro); operare interventi organizzativi su processi e strutture: governare i processi, controllare la qualità erogata e gli indicatori relativi.

- **GAP 4:** si devono esplicitare gli sforzi compiuti dall'ente per fornire il servizio, per informare e valorizzare l'impegno nella ricerca della qualità del servizio; il personale deve essere informato preventivamente circa i contenuti della comunicazione esterna; il management deve ricercare e presidiare la coerenza fra i contenuti della comunicazione e le specifiche di servizio e sviluppare la comunicazione orizzontale tra i vari uffici.
- **GAP 5:** tutte le azioni sui precedenti gap. Questo scostamento esprime infatti un problema di qualità del servizio e può dipendere da uno o più scostamenti precedenti.



3 Il questionario predisposto per l'indagine via web

Nella predisposizione del questionario per effettuare l'indagine di soddisfazione sul web, oltre al modello teorico (vedi [capitolo 1](#)) si è fatto riferimento alle indagini del medesimo tipo effettuate nel 2004 e nel 2007. In particolare, si è inteso individuare delle domande che potessero in qualche modo permettere anche un confronto con quelle ricerche (pur con l'avvertenza delle diverse metodologie di indagine adottate).

Il primo aspetto definito è stato quello di effettuare la rilevazione alla luce di quanto previsto dalla legge [30/2009](#), che ha dettato la nuova disciplina dell'Agenzia, e dal Regolamento organizzativo (adottato con [DGR 1198/2009](#)). Infatti, attraverso questi atti, sono state ben definite le attività istituzionali dell'Agenzia (art. 5 LR 30/2009), e cioè:

- Attività di controllo ambientale (art.7) che consistono "... nel campionamento, nell'analisi e misura, nel monitoraggio e nell'ispezione, aventi ad oggetto lo stato delle componenti ambientali, delle pressioni e degli impatti ...";
- Attività di supporto scientifico (art.8) che consistono "... nell'assistenza tecnico-scientifica fornita agli enti ... nell'esercizio delle loro funzioni amministrative in materia ambientale con particolare riferimento alla formulazione di pareri e valutazioni tecniche";
- Attività di elaborazione dati, di informazione e conoscenza ambientale (art. 9) che consistono "...nella raccolta, organizzazione ed elaborazione dei dati acquisiti nell'esercizio delle attività istituzionali ... o comunque ad altro titolo detenuti e validati. Esse sono finalizzate a fornire agli enti ... un quadro conoscitivo che descriva le pressioni, le loro cause, gli impatti sull'ambiente e il suo stato, e a garantire un'informazione ambientale oggettiva al pubblico".

Nel Regolamento di organizzazione, poi, oltre alla definizione più specifica di questi processi primari-realizzativi (art.6) è stato, fra l'altro, evidenziato anche un altro processo di supporto interno,

particolarmente rilevante per l'attività agenziale: quello di "attività di prova e misura, in laboratorio e in campo" (art.14).

In definitiva, si è ritenuto di articolare il questionario in quattro sezioni di indagine relativa ai suddetti quattro processi principali: controllo, supporto tecnico-scientifico, attività di prova e misura, organizzazione e diffusione della conoscenza.

La domanda di ingresso per ciascuna delle quattro sezioni è stata definita come: "Ha avuto contatti con ARPAT negli ultimi dodici mesi per l'attività di *supporto tecnico-scientifico* (ovvero *controllo e monitoraggio, laboratorio, organizzazione e diffusione della conoscenza*)?"

In caso di risposta negativa il sistema passa alla sezione successiva (nel caso di risposte negative per tutti i quattro i processi il sistema passa alle domande generali, come spiegato più avanti). In caso di risposta affermativa si passa ad alcune domande specifiche.

In primo luogo sono proposte due domande utili a capire quali servizi specifici relativi a quel processo sono stati utilizzati ("Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato"), e quale è stata la struttura ARPAT ad erogarli (Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?). Entrambe queste domande prevedevano la possibilità di risposte multiple sulla base di una lista di risposte predefinite piuttosto articolata.

In questo modo, in fase di analisi sono possibili (secondo le esigenze che potranno emergere) anche approfondimenti attraverso l'incrocio di questi dati di dettaglio con le risposte ottenute (valutazione del gradimento dei servizi per tipologia e per sede). Naturalmente con l'avvertenza che un'eccessiva frammentazione nell'analisi sconta una quantità di risposte che può essere molto contenuta e quindi perdere di significatività.

Il passaggio successivo è costituito da una batteria di domande che iniziano tutte con: "Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce ..." e quindi la possibilità di dare una risposta relativa alla soddisfazione e all'importanza sulla base di una scala a 4 valori: molto, abbastanza, poco, per niente.

E' stato scelto di utilizzare una scala a opzioni pari, che tende a far scegliere all'intervistato una valutazione positiva (molto - abbastanza) o negativa (poco - per niente), non presentando una possibile risposta neutra, per adeguarsi all'analoga scelta effettuata da parte dell'Agenzia nella riformulazione dei diversi questionari di soddisfazione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità (es. formazione ecc.).

Riguardo ai fattori di qualità, vista la complessità generale dell'indagine (determinata di per sé dal fatto che agli intervistati è richiesto di pronunciarsi su 4 sezioni di attività svolte dall'Agenzia), si è cercato di limitarne il numero e di individuarne una parte comune per tutti i processi/sezioni in modo da poter effettuare, in fase di analisi, anche un confronto fra di essi. Naturalmente ciò può determinare il fatto che per alcuni processi-sezioni alcune delle domande comuni non siano del tutto pertinenti, e per questo è stata inserita anche la possibile opzione di risposta "non applicabile".

In particolare, sono stati definiti i seguenti **fattori comuni** per tutti i processi:

1. cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto;
2. competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto;
3. capacità di comprendere e affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto;
4. informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato;
5. facilità di accesso al servizio;
6. completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio;
7. appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio.

Poi, per ciascun processo sono stati individuati **fattori specifici**:

Supporto tecnico-scientifico:

8. adeguatezza tecnica del parere ricevuto;
9. completezza del parere ricevuto;
10. facilità di lettura del parere ricevuto.

Controllo e monitoraggio

11. trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo;
12. completezza delle informazioni sugli esiti del controllo;
13. attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo.

Attività di laboratorio

14. affidabilità dei risultati analitici;
15. completezza del rapporto di prova ricevuto;
16. comprensibilità del rapporto di prova ricevuto.

Organizzazione e diffusione della conoscenza

17. diffusione dei dati ambientali;
18. attività di comunicazione e informazione di ARPAT;
19. interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale;
20. interventi formativi di ARPAT;
21. servizi bibliotecari e documentali di ARPAT.

In generale si può dire che i quesiti posti corrispondono ai principali fattori determinanti della qualità del servizio del modello SERVQUAL (vedi capitolo 2), e in particolare ad almeno 8 su 10: accessibilità al servizio (dom. 5); Comunicazione (dom. 4), Competenza degli operatori (dom. 2); Cortesia degli operatori (dom. 1); Credibilità e Affidabilità dei risultati (dom. 6 e quelle variabili); Reattività di intervento (dom. 7); Comprensione delle esigenze del cliente-utente-cittadino (dom. 3). La Sicurezza delle procedure e gli aspetti tangibili (della struttura erogante) non sono invece stati trattati.

Completate le risposte relative alla soddisfazione-importanza attribuita ai diversi fattori di qualità per i singoli processi, il questionario prosegue con due domande di carattere generale riepilogativo: “Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l’Agenzia” e “Quanto è importante per lei la tutela dell’ambiente.”.

Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, realtà lavorativa, posizione lavorativa, età, Provincia di residenza, studi effettuati.

4 L'universo di riferimento del questionario

Dopo una fase sperimentale nel mese di dicembre 2009, il questionario è stato pubblicato sul sito web ARPAT dal 1° al 31 gennaio 2010 all'indirizzo <http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione> (e successivamente ripubblicato in modo analogo allo stesso indirizzo). È rivolto all'insieme delle “parti interessate” rispetto alle attività svolte dall'Agenzia, e si possono in particolare distinguere:

- le “parti interessate istituzionali”, che comprendono amministratori e operatori di Regione, Province, Comuni, Aziende USL, Comunità montane, autorità di Ambito ottimale, Forze di polizia, organismi statali, istituti di ricerca e universitari ecc. che sono coinvolti a vario titolo sulle tematiche dell'ambiente;
-
- le “parti interessate della società civile”, in riferimento ad associazioni ambientaliste e dei consumatori, comitati di cittadini, operatori di mercato (aziende di servizi, imprese, associazioni di categoria, professionisti), operatori dei media, e anche singoli cittadini interessati alle tematiche ambientali.

Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito web dell'Agenzia nel corso del 2010, l'invito alla compilazione è stato fatto anche con l'invio di messaggi di posta elettronica all'indirizzario dell'Agenzia utilizzato normalmente per la spedizione della newsletter *Arpatnews*.

Si tratta di un indirizzario, stratificato nel tempo, che raccoglie i recapiti di posta elettronica delle “parti interessate” (circa 40.000), che comprendono anche quelli (laddove disponibili) utilizzati per la ricerca del 2007.

Sicuramente in questo indirizzario sono presenti amministratori e operatori di tutti gli enti istituzionali della Toscana (Regione, Province, Comuni, altri enti, università ecc.) e molti esponenti della società civile. C'è anche un'ampia rappresentanza di operatori delle altre Agenzie ambientali italiane (circa 4.000 indirizzi) e di altri enti

istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Rispetto all'indagine del 2004 è meno presente il mondo delle imprese.

Nel corso del 2010 sono stati invitati a compilare il questionario anche coloro che hanno contattato l'URP di ARPAT attraverso il numero verde o la casella mail urp@arpat.toscana.it, per i quali si disponeva di un indirizzo di posta elettronica.



5 Criteri di campionamento e affidabilità dei risultati

Su un piano squisitamente teorico, il criterio ottimale per la realizzazione di inchieste demoscopiche che offrano risultati affidabili è il cosiddetto campionamento probabilistico puro: dato un universo noto in ogni sua componente e identificabile grazie a un codice individuale, si estraggono le singole unità di osservazione (le persone da intervistare) con criteri di pura casualità.

Acquisito che quando si svolgono delle indagini si avrebbero risultati certi solo analizzando ogni singolo componente (in pratica compiendo un censimento) e che ogni indagine campionaria produce dei risultati “affetti” da un potenziale errore di stima, il vantaggio del metodo di campionamento probabilistico è che si può valutare con precisione l'errore massimo, cioè quel margine di approssimazione che si accetta accogliendo i risultati dell'indagine campionaria come misurazione del fenomeno indagato a livello dell'intero universo.

E' un vantaggio considerevole, per assicurarsi il quale, però, ci si deve garantire il rispetto di alcune condizioni a monte: che ogni componente dell'universo sia identificato, che ognuno di questi componenti abbia le medesime probabilità di entrare a far parte del campione e che una volta compiuta l'estrazione con criteri di casualità pura i nominativi estratti siano effettivamente individuati, contattati, intervistati scrupolosamente.

Le indagini di *customer satisfaction* ben raramente possono presentare queste condizioni. Già l'individuazione dell'universo di riferimento, nel nostro come nella quasi totalità dei casi, è problematica. Molto più problematica, ad esempio, di quando ci si rivolge all'insieme della popolazione, come è avvenuto nell'indagine effettuata da Fondazione Sistema Toscana nel 2009 (vedi [capitolo 1](#)). Infatti la definizione di “parti interessate” come universo al quale ci si intende rivolgere (vedi [capitolo 4](#)) comporterebbe che per ciascuna delle categorie in cui l'universo stesso si articola dovrebbero essere individuati esattamente gli specifici nominativi dei clienti da contattare per rilevare il loro giudizio, tenendo presente che - ai fini

delle indagini di customer satisfaction - si deve trattare di clienti effettivi e recenti.

In questi casi, lo stesso Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) suggerisce ([La customer satisfaction nei servizi pubblici](#), Roma, 2001) di “predefinire un certo numero di contatti da attivare, sufficientemente ampio da aumentare la probabilità che i rispondenti rappresentino tutte le situazioni possibili e una articolazione proporzionale alla realtà.”

In definitiva, possiamo affermare che il campione di coloro che hanno risposto al questionario non è considerabile da un punto di vista statistico-scientifico rappresentativo dell'universo (peraltro esso stesso abbastanza indeterminato).



Tuttavia, vedendo di seguito le caratteristiche di chi ha risposto, considerata la numerosità e l'articolazione delle caratteristiche degli intervistati, possiamo affermare che il campione formatosi fornisce un quadro completo, significativo, affidabile

del sistema di opinioni maturate da parte delle figure interessate.

6 Le caratteristiche degli intervistati

Complessivamente, su 824 accessi web al questionario si sono avute 588 risposte almeno ad una parte significativa (per gli altri accessi si sono avute risposte, ad esempio, a una sola domanda).

Tabella 1 - RISPOSTE AL QUESTIONARIO	n	%
Hanno risposto a 1 processo	465	56,4%
hanno risposto a 2 processi	53	6,4%
hanno risposto a 3 processi	17	2,1%
hanno risposto a 4 processi	15	1,8%
hanno risposto solo alle domande generali	99	12,0%
Totale risposte	824	

Complessivamente si può rilevare che il numero di risposte è da considerarsi elevato, rispetto alle rilevazioni effettuate in generale via web, ma anche rispetto a quelle effettuate nel 2004 e nel 2007 (vedi [capitolo 1](#)), che hanno prodotto meno di 400 questionari compilati.

Non tutti i partecipanti all'indagine hanno compilato i propri dati socio grafici che sono qui di seguito riepilogati.

Nei commenti i dati del campione sono confrontati con quelli della popolazione toscana fra i 18 ed i 70 anni, stimata, ai fini della rilevazione, come “attiva” (dati ISTAT all'1.1.2010), che è costituita da 2.561.196 individui rispetto ai 3.730.130 della popolazione totale, non considerando quindi i minori di 18 anni e coloro che hanno più di 70 anni (pari rispettivamente al 15% ed al 16%).

Genere	n	%
Uomo	244	59,8
Donna	164	40,2
Totale risposte	408	

Nel campione prevalgono abbastanza sensibilmente gli uomini, mentre nella popolazione attiva prevalgono le donne (50,5%).

Può indicarci la sua età ?	n	%	% popolazione toscana all'1.1.2010
18-30 anni	47	11,7	12,5
31-40 anni	94	23,4	15,2
41-50 anni	114	28,4	15,7
51-60 anni	103	25,7	12,9
61-70 anni	43	10,7	12,3
Totale risposte	401		

Riguardo all'età si conferma l'impressione che il campione sia rappresentativo di una fetta della popolazione toscana maggiormente attiva e impegnata in attività di lavoro: risulta infatti una minore incidenza rispetto alla popolazione della fascia di età più giovane e di quella più matura, mentre sono più che presenti le fasce centrali di età (31-60 anni).

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	39	9,7
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	9	2,2
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	15	3,7
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	15	3,7
Amministrazione provinciale	8	2,0
Regione Toscana	6	1,5
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capit. di porto, ecc.)	9	2,2
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	5	1,2
Aziende sanitarie e ospedaliere	6	1,5
Istituti di ricerca (Università , Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	41	10,2
Istituti scolastici	14	3,5
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	3	0,7
Aziende di servizi pubblici	38	9,5
Aziende private	47	11,7

segue...

...segue

Professionisti	51	12,7
Associazioni ambientaliste	8	2,0
Associazioni di consumatori	10	2,5
Comitati di cittadini	9	2,2
Media (quotidiani, radio, tv)	5	1,2
Altro	64	15,9
Totale risposte	402	

Considerate le tipologie di “parti interessate” alle quali ci si è rivolti, il campione formatosi presenta risposte per tutte le “categorie” previste. Vi è un sostanziale equilibrio fra le parti interessate istituzionali (41,5%) rispetto a quelle espressione della società civile (42,5%), mentre non è ben classificabili il 14,9% che ha risposto “altro”. Va comunque osservato che fra le parti interessate istituzionali vi è una importante presenza di persone che operano nell’ambito dell’università, della ricerca e della scuola (13,7%) e nelle Agenzie ambientali (9,7%), tanto che le risposte più attinenti agli enti istituzionali (comuni, province, regioni, asl, ecc.) costituiscono un 18,2%.

In definitiva quindi, si registra un mix piuttosto equilibrato fra istituzioni, società civile e mondo degli studi e della ricerca.

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	6	1,5
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	3	0,7
Dirigente	50	12,5
Funzionario	57	14,2
Impiegato	104	25,9
Operaio	11	2,7
Professore universitario o ricercatore	29	7,2
Insegnante	14	3,5
Altro	127	31,7
Totale risposte	401	

Anche riguardo alla posizione lavorativa ricoperta tutte le categorie previste hanno ricevuto una risposta. Va detto, comunque che la presenza di amministratori è piuttosto contenuta (2,1%) mentre è molto forte (70,5%) quella di persone che ricoprono incarichi lavorativi con livelli rilevanti (26,7% di dirigenti e funzionari).

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	12	3,0
Provincia di Firenze	135	33,7
Provincia di Grosseto	15	3,7
Provincia di Livorno	20	5,0
Provincia di Lucca	19	4,7
Provincia di Massa-Carrara	11	2,7
Provincia di Pisa	33	8,2
Provincia di Pistoia	22	5,5
Provincia di Prato	10	2,5
Provincia di Siena	22	5,5
Altra Regione	102	25,4
Totale risposte	401	

Riguardo alla rappresentatività territoriale, va rilevata una significativa presenza di intervistati di altre regioni (circa il 25%). Per quanto riguarda le diverse aree della Toscana, dopo aver “depurato” i dati delle risposte provenienti da fuori regione, si evidenzia - in relazione alla popolazione - una “sovrarappresentazione” della provincia di Firenze, e quindi una conseguente “sotto rappresentazione” delle altre province (con alcune eccezioni, come Pisa e Siena), ma comunque una discreta distribuzione delle risposte su tutto il territorio regionale.

Territorio di residenza	indagine	popolazione
Provincia di Arezzo	4,0%	9,3%
Provincia di Firenze	45,2%	26,6%
Provincia di Grosseto	5,0%	6,1%
Provincia di Livorno	6,7%	9,2%
Provincia di Lucca	6,4%	10,5%
Provincia di Massa-Carrara	3,7%	5,5%
Provincia di Pisa	11,0%	11,0%
Provincia di Pistoia	7,4%	7,8%
Provincia di Prato	3,3%	6,7%
Provincia di Siena	7,4%	7,2%

Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	16	4,0
Diploma di scuola secondaria superiore	142	35,4
Laurea	181	45,1
Master o specializzazione post laurea	62	15,5
Totale risposte a questa domanda	401	

Rispetto al livello di istruzione, il campione è fortemente sbilanciato, in quanto coloro che hanno una laurea o una specializzazione post-laurea sono ben il 60,6%.

In conclusione, il campione che si è formato sulla base delle risposte al questionario appare oggettivamente qualificato. E' infatti fortemente caratterizzato da un livello di istruzione elevato, da un forte radicamento nel mondo del lavoro e da una distribuzione territoriale e per tipologia di realtà lavorative significative. Soprattutto è ben rispondente al requisito indicato dallo stesso Istat in termini di "rappresentanza di tutte le situazioni possibili" e di "articolazione proporzionale alla realtà".

7 Il supporto tecnico-scientifico

Fra le 824 persone che hanno risposto, almeno parzialmente, al questionario, 181 hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di supporto tecnico-scientifico agli enti locali, ma di queste solamente 116 hanno poi risposto alle relative domande.

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n	%
Partecipazione a Conferenze di servizio	19	9,8
Istruttorie relative a emissioni di rumore	20	10,4
Altro	29	15,0
Istruttorie su siti inquinati in bonifica	15	7,8
Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	12	6,2
Istruttorie su emissioni in atmosfera	19	9,8
Istruttorie su opere soggette a VIA	17	8,8
Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti	12	6,2
Istruttorie relative a radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	9	4,7
Istruttorie su attività di coltivazione di cave	6	3,1
Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA)	13	6,7
Istruttorie relative al servizio fitosanitario	4	2,1
Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	13	6,7
Istruttorie relative a radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	5	2,6
[era possibile più di una risposta]	193	

A conferma del “buon assortimento del campione”, nelle risposte è stato indicato di aver avuto contatti con ARPAT per tutte le diverse attività previste. In diversi casi, tra l'altro, viene indicato di aver avuto rapporti con ARPAT per più di una attività.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n	%
Direzione ARPAT	25	18,9
Dipartimento provinciale di Firenze	23	17,4
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	11	8,3
Dipartimento provinciale di Arezzo	10	7,6
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	10	7,6
Dipartimento provinciale di Pisa	10	7,6
Dipartimento provinciale di Pistoia	8	6,1
Dipartimento provinciale di Siena	8	6,1
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	7	5,3
Dipartimento provinciale di Grosseto	4	3,0
Dipartimento provinciale di Livorno	4	3,0
Dipartimento provinciale di Lucca	4	3,0
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	4	3,0
Dipartimento provinciale di Prato	2	1,5
Servizio Sub-provinciale di Piombino	2	1,5
Non applicabile	3	
[era possibile più di una risposta]	132	

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza abbastanza netta per il Dipartimento di Firenze e la Direzione, e una situazione particolarmente significativa per il Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto.

SUPPORTO AGLI ENTI	M.I.	A.I.	P.I.	P.n.I.	M.S.	A.S.	P.S.	P.n.S.
cortesìa e disponibilit� del personale ARPAT con cui � entrato in contatto?	65,8%	27,2%	0,9%	6,1%	59,3%	30,1%	5,3%	5,3%
competenza tecnica e alla professionalit� del personale ARPAT con cui � entrato/a in contatto?	76,5%	13,0%	7,0%	3,5%	66,1%	22,3%	7,1%	4,5%
capacit� di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui � entrato/a in contatto?	75,2%	15,9%	3,5%	5,3%	55,4%	28,6%	8,0%	8,0%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	71,1%	17,5%	7,0%	4,4%	60,7%	24,1%	8,9%	6,3%
facilit� di accesso al servizio?	63,2%	27,2%	5,3%	4,4%	46,9%	37,2%	11,5%	4,4%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	65,8%	25,2%	3,6%	5,4%	48,6%	38,5%	8,3%	4,6%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	64,2%	26,6%	3,7%	5,5%	35,2%	43,8%	12,4%	8,6%
adeguatezza tecnica del parere ricevuto?	74,8%	14,4%	3,6%	7,2%	55,6%	30,6%	6,5%	7,4%
completezza del parere ricevuto?	73,4%	14,7%	6,4%	5,5%	50,9%	32,1%	12,3%	4,7%
facilit� di lettura del parere ricevuto?	62,0%	28,7%	4,6%	4,6%	47,2%	39,6%	8,5%	4,7%

Legenda

M.I = molto importante; A.I. = abbastanza importante; P.I = poco importante; P.n.I = Per niente importante
M.S. = molto soddisfatto; A.S. = abbastanza soddisfatto; P.S. = poco soddisfatto; P.n.S. = per niente soddisfatto

Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi a quanto afferisce agli aspetti tecnici, che sono definiti molto importanti:

- competenza tecnica e professionalità del personale (76,5%),
- adeguatezza tecnica del parere ricevuto (74,8%),
- completezza del parere ricevuto (73,4%),

ma anche delle capacità tecnico-relazioni del personale, come

- l'abilità di comprendere e affrontare i problemi da parte personale ARPAT con cui il campione è entrato/a in contatto (75,2%).

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per i tempi di erogazione del servizio da un minimo del 79% di persone, a un massimo del 89,4%, per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT). Si evidenziano comunque dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di rilascio dei pareri, ma anche la facilità di accesso a questo tipo di prestazione dell'Agenzia, e quella di lettura del parere ricevuto.

Per verificare lo scostamento che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte degli intervistati e la soddisfazione espressa, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto importante / soddisfatto = 4; Abbastanza importante / soddisfatto = 3; Poco importante / soddisfatto = 2; Per niente importante / soddisfatto = 1) calcolando quindi un indice medio di importanza e di soddisfazione. La differenza fra i valori risultanti esprime lo scostamento fra l'importanza attribuita a ciascun aspetto e la soddisfazione che viene registrata. Quindi si possono evidenziare le situazioni per le quali questa distanza è maggiore: **il GAP da colmare.**

Già questa rappresenta una buona indicazione per definire le priorità di intervento per il miglioramento delle prestazioni dell'Agenzia in questo campo, ma ancora più indicativa è la matrice importanza/soddisfazione, che meglio evidenzia i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza e al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

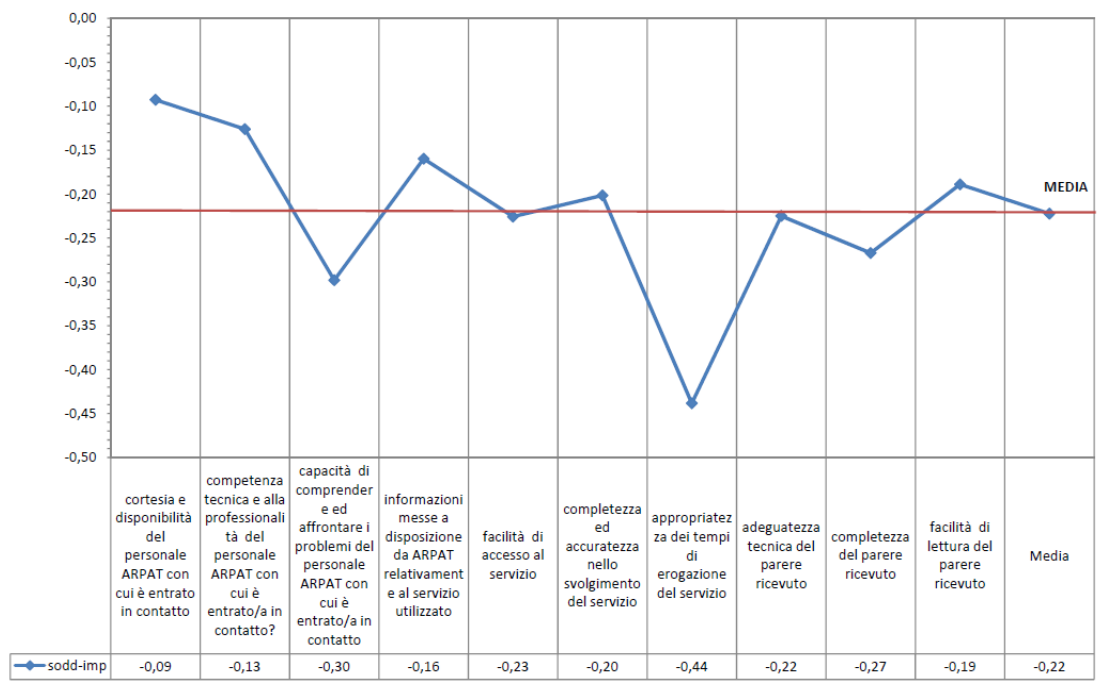
In questo caso emergono quali temi prioritari: la facilità di lettura dei pareri, la loro completezza e la capacità del personale ARPAT di comprendere e affrontare le esigenze dei propri interlocutori.

SUPPORTO AGLI ENTI	I.	S.	S.-I.
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,53	3,43	-0,09
competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	3,63	3,50	-0,13
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,61	3,31	-0,30
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,55	3,39	-0,16
facilità di accesso al servizio	3,49	3,27	-0,23
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,51	3,31	-0,20
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,50	3,06	-0,44
adeguatezza tecnica del parere ricevuto	3,57	3,34	-0,22
completezza del parere ricevuto	3,56	3,29	-0,27
facilità di lettura del parere ricevuto	3,48	3,29	-0,19
Media	3,54	3,32	-0,22

I. = importanza

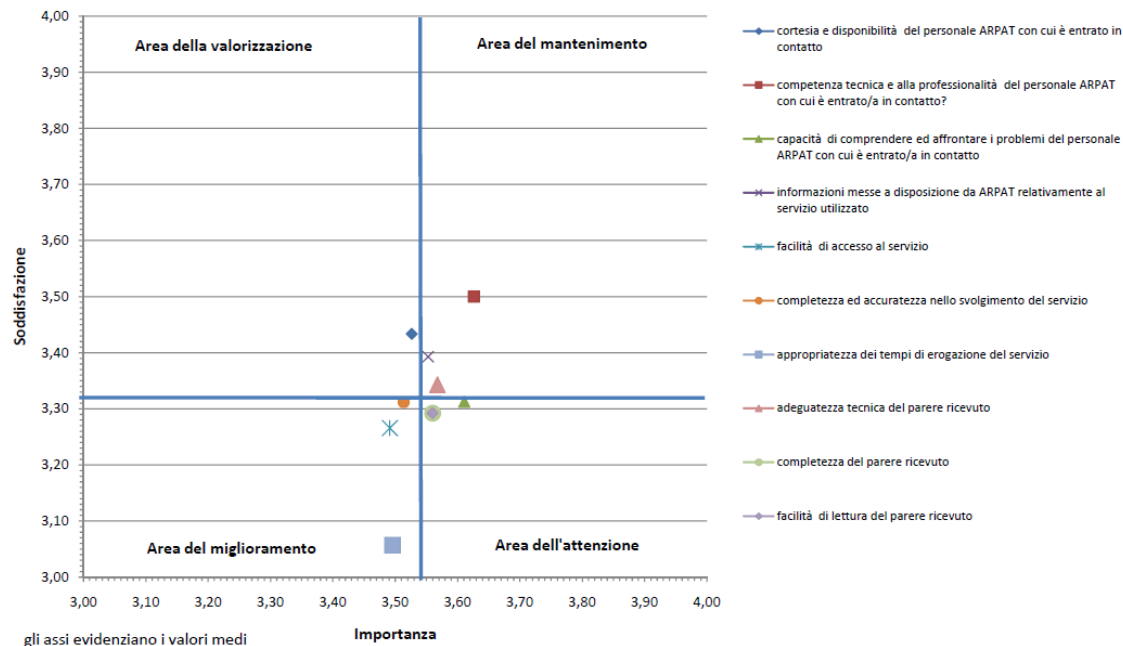
S = soddisfazione

GAP soddisfazione-importanza SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO - anno 2010



SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Matrice importanza/soddisfazione



8 Controllo e monitoraggio

Fra le 824

persone che hanno risposto almeno parzialmente al questionario, 95 (11,5%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività controllo e monitoraggio sul territorio. Di queste solamente 64 hanno poi risposto alle relative domande.

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n.	%
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	4	2,8%
Controllo acque di balneazione potabili termali minerali ecc.	3	2,1%
Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	6	4,2%
Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA)	10	7,0%
Controllo delle attività di coltivazione di cave	2	1,4%
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	9	6,3%
Controllo e monitoraggio radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	0	0,0%
Controllo e monitoraggio radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	6	4,2%
Controllo emissioni di rumore	18	12,6%
Controllo emissioni in atmosfera	6	4,2%
Controllo fitosanitario	3	2,1%

Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	6	4,2%
Controllo impianti di trattamento rifiuti	8	5,6%
Controllo siti inquinati in bonifica	11	7,7%
Monitoraggio inquinamento acustico	11	7,7%
Monitoraggio qualità dell'acqua	14	9,8%
Monitoraggio qualità dell'aria	13	9,1%
Presentazione di un esposto/segnalazione	5	3,5%
Altro	8	5,6%
[Erano possibili più risposte a questa domanda]	143	

Anche in questo caso, come per il “supporto”, si fornisce un ulteriore segnale per la significatività del campione, considerato che nelle risposte è stato indicato di aver avuto contatti con ARPAT per tutte le diverse attività previste (ad eccezione dei controlli relativi a radiazioni non ionizzanti), con una prevalenza dei controlli sul rumore e del monitoraggio della qualità dell’acqua.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n.	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	4	4,8%
Dipartimento provinciale di Firenze	21	25,0%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	6	7,1%

Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	6	7,1%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	6	7,1%
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	3,6%
Dipartimento provinciale di Livorno	0	0,0%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	2	2,4%
Dipartimento provinciale di Lucca	2	2,4%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	2	2,4%
Dipartimento provinciale di Pisa	9	10,7%
Dipartimento provinciale di Pistoia	3	3,6%
Dipartimento provinciale di Prato	3	3,6%
Dipartimento provinciale di Siena	8	9,5%
Direzione ARPAT	9	10,7%
Dipartimento provinciale di Arezzo	4	4,8%
[Erano possibili più risposte a questa domanda]	84	

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, anche in questo caso si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza abbastanza netta per il Dipartimento di Firenze, della Direzione e del Dipartimento di Pisa. Non risulta nessuna risposta relativa al Dipartimento di Livorno.

CONTROLLO E MONITORAGGIO	M.I.	A.I.	P.I.	P.n.I.	M.S.	A.S.	P.S.	P.n.S.
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	73,8%	21,3%	1,6%	3,3%	54,2%	30,5%	13,6%	1,7%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	83,1%	11,9%	3,4%	1,7%	54,4%	35,1%	8,8%	1,8%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	80,7%	14,0%	1,8%	3,5%	49,1%	33,3%	14,0%	3,5%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	78,6%	12,5%	5,4%	3,6%	51,8%	37,5%	7,1%	3,6%
facilità di accesso al servizio	67,8%	25,4%	5,1%	1,7%	33,3%	52,6%	8,8%	5,3%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	80,3%	11,5%	4,9%	3,3%	55,9%	30,5%	6,8%	6,8%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	75,4%	14,0%	3,5%	7,0%	32,1%	39,3%	16,1%	12,5%
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	75,9%	17,2%	1,7%	5,2%	59,6%	28,1%	7,0%	5,3%
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	71,4%	17,9%	8,9%	1,8%	41,8%	41,8%	9,1%	7,3%
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	73,7%	17,5%	5,3%	3,5%	50,9%	30,9%	10,9%	7,3%

Legenda

M.I = molto importante; A.I. = abbastanza importante; P.I = poco importante; PnI = Per niente importante
M.S. = molto soddisfatto; A.S. = abbastanza soddisfatto; P.S. = poco soddisfatto; P.n.S. = per niente soddisfatto

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità, per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva. Si passa da un minimo del 71,4% di coloro che hanno risposto, che sono molto o abbastanza soddisfatti dei tempi di erogazione del servizio, a un massimo del 89,5%, sempre molto o abbastanza soddisfatti della competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT. Si tratta senza dubbio di dati molto positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti -in primo luogo i tempi delle prestazioni- ma anche su altri fattori, quali ad esempio completezza delle informazioni sugli esiti del controllo.

In merito all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità, i valori più elevati riguardano gli aspetti tecnici, che sono definiti molto importanti: competenza tecnica e professionalità del personale (83,1%), ma subito dopo le capacità tecnico relazionali: capacità di comprendere e affrontare i problemi da parte del personale ARPAT con cui il campione è entrato/a in contatto (80,7%).

Per verificare lo scostamento che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte di coloro che hanno risposto al questionario e la soddisfazione espressa, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto importante/soddisfatto=4; Abbastanza importante/soddisfatto=3; Poco importante/soddisfatto=2; Per niente importante/soddisfatto=1) calcolando quindi un indice medio di importanza e di soddisfazione. La differenza fra i valori risultanti esprime lo scostamento fra l'importanza attribuita a ciascun aspetto e la soddisfazione che viene registrata. Quindi si possono evidenziare le situazioni per le quali questa distanza è maggiore.

Già questa costituisce una buona indicazione per definire le priorità di intervento volte al miglioramento delle prestazioni da parte dell'Agenzia in questo campo, ma ancora più indicativa è la matrice importanza/soddisfazione, che con ancora più evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza e al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

In questo caso, considerati i valori medi registrati per l'importanza e la soddisfazione, emerge che non esisterebbero fattori critici, anche se, probabilmente, una certa attenzione dovrebbe essere dedicata alla

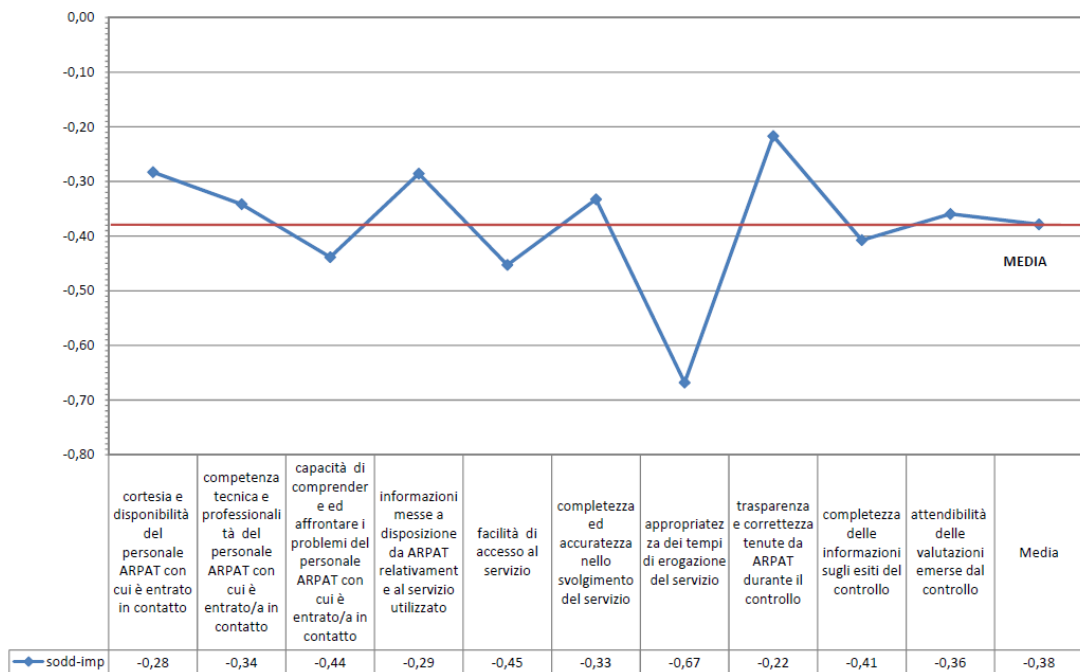
“appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio”, “facilità di accesso del servizio”, “completezza delle informazioni sugli esiti dei controlli” e “attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo”.

CONTROLLO E MONITORAGGIO	I.	S.	I.-S
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,66	3,37	-0,28
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,76	3,42	-0,34
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,72	3,28	-0,44
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,66	3,38	-0,29
facilità di accesso al servizio	3,59	3,14	-0,45
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,69	3,36	-0,33
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,58	2,91	-0,67
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,64	3,42	-0,22
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,59	3,18	-0,41
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,61	3,25	-0,36
Media	3,65	3,27	-0,38

I. = importanza

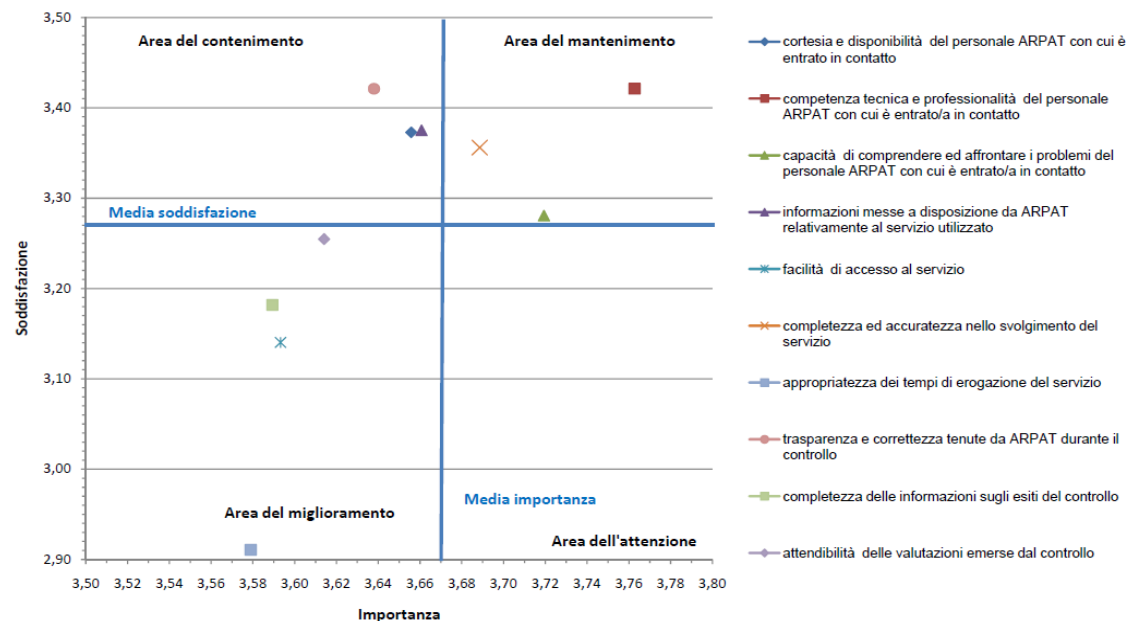
S = soddisfazione

GAP soddisfazione-importanza CONTROLLO E MONITORAGGIO - anno 2010



CONTROLLO E MONITORAGGIO - anno 2010

Matrice importanza/soddisfazione



9 Attività di laboratorio

Fra le 824 persone che hanno risposto, almeno parzialmente, al questionario, 38 (9,5%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di laboratorio. Di queste persone solamente 30 hanno poi risposto alle relative domande.

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n.	%
Analisi di acque di balneazione	1	2,0%
Analisi di acque di scarico	6	12,2%
Analisi di acque potabili termali minerali	4	8,2%
Analisi di acque superficiali e sotterranee	5	10,2%
Analisi di alimenti cosmetici e reperti	5	10,2%
Analisi di amianto	2	4,1%
Analisi di emissioni in atmosfera	9	18,4%
Analisi di fanghi e sedimenti	2	4,1%
Analisi di rifiuti	2	4,1%
Analisi di suolo e terre di scavo	3	6,1%
Analisi di vegetali	2	4,1%
Analisi terreni di bonifiche	3	6,1%
Altro	5	10,2%
[a questa domanda potevano essere date più risposte]	49	

Nonostante il ridotto numero di risposte rispetto agli altri processi sui quali è stata effettuata la rilevazione, anche in questo caso si sono comunque avute risposte per tutte le diverse attività previste, con una prevalenza delle analisi relative alle emissioni in atmosfera e alle acque di scarico.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n.	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	5	11,6%
Dipartimento provinciale di Firenze	10	23,3%
Dipartimento provinciale di Grosseto	2	4,7%
Dipartimento provinciale di Livorno	3	7,0%
Dipartimento provinciale di Lucca	2	4,7%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	4	9,3%
Dipartimento provinciale di Pisa	2	4,7%
Dipartimento provinciale di Pistoia	3	7,0%
Dipartimento provinciale di Prato	1	2,3%
Dipartimento provinciale di Siena	1	2,3%
Direzione ARPAT	4	9,3%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	2	4,7%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	1	2,3%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	1	2,3%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	2	4,7%
[a questa domanda potevano essere date più risposte]	43	

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza abbastanza netta per il Dipartimento di Firenze, ma presenze significative anche per i Dipartimenti di Arezzo e Massa Carrara.

ATTIVITÀ DI LABORATORIO	M.I.	A.I.	P.I.	P.n.I.	M.S.	A.S.	P.S.	P.n.S.
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	72,4%	27,6%	0,0%	0,0%	55,2%	41,4%	0,0%	3,4%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	79,3%	20,7%	0,0%	0,0%	58,6%	34,5%	6,9%	0,0%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	72,4%	24,1%	3,4%	0,0%	51,7%	41,4%	6,9%	0,0%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	72,4%	24,1%	3,4%	0,0%	48,3%	48,3%	0,0%	3,4%
facilità di accesso al servizio	79,3%	17,2%	3,4%	0,0%	44,8%	37,9%	13,8%	3,4%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	75,9%	20,7%	3,4%	0,0%	57,1%	39,3%	3,6%	0,0%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	69,0%	31,0%	0,0%	0,0%	37,9%	41,4%	10,3%	10,3%
affidabilità dei risultati analitici	82,8%	17,2%	0,0%	0,0%	62,1%	27,6%	6,9%	3,4%
completezza del rapporto di prova ricevuto	78,6%	21,4%	0,0%	0,0%	57,1%	35,7%	3,6%	3,6%
comprensibilità del rapporto di prova ricevuto	78,6%	21,4%	0,0%	0,0%	53,6%	39,3%	7,1%	0,0%

Legenda

M.I = molto importante; A.I. = abbastanza importante; P.I. = poco importante; P.n.I. = Per niente importante
M.S. = molto soddisfatto; A.S. = abbastanza soddisfatto; P.S. = poco soddisfatto; P.n.S. = per niente soddisfatto

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità, per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva. Si passa da un minimo del 79,3% di persone molto o abbastanza soddisfatte che hanno risposto sui tempi di erogazione del servizio, a un massimo del 96,6% per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT.

Si Tratta senza dubbio di dati positivi, che comunque evidenziano



dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di tali prestazioni, ma anche su altri fattori, quali ad esempio le modalità di accesso al servizio.

Riguardo all'importanza, il maggior valore è attribuito all'affidabilità dei risultati analitici.

Per verificare lo scostamento che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte di coloro che hanno risposto al questionario e la soddisfazione espressa, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto importante / soddisfatto=4; Abbastanza importante / soddisfatto=3; Poco importante / soddisfatto=2; Per niente importante soddisfatto=1) calcolando quindi un indice medio di importanza e di soddisfazione. La differenza fra i valori risultanti esprime lo scostamento fra l'importanza attribuita a ciascun aspetto e la soddisfazione che viene registrata. Quindi si possono evidenziare le situazioni per le quali questa distanza è maggiore.

ATTIVITA' DI LABORATORIO	I.	S.	S.-I.
cortesìa e disponibilit� del personale ARPAT con cui � entrato in contatto	3,72	3,48	-0,24
competenza tecnica e professionalit� del personale ARPAT con cui � entrato/a in contatto	3,79	3,52	-0,28
capacit� di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui � entrato/a in contatto	3,69	3,45	-0,24
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,69	3,41	-0,28
facilit� di accesso al servizio	3,76	3,24	-0,52
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,72	3,54	-0,19
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,69	3,07	-0,62
affidabilit� dei risultati analitici	3,83	3,48	-0,34
completezza del rapporto di prova ricevuto	3,79	3,46	-0,32
comprensibilit� del rapporto di prova ricevuto	3,79	3,46	-0,32
Media	3,75	3,41	-0,33

I. = importanza

S = soddisfazione

In questo caso appare veramente in modo palese lo scostamento, molto significativo, relativo all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio (-0,62).

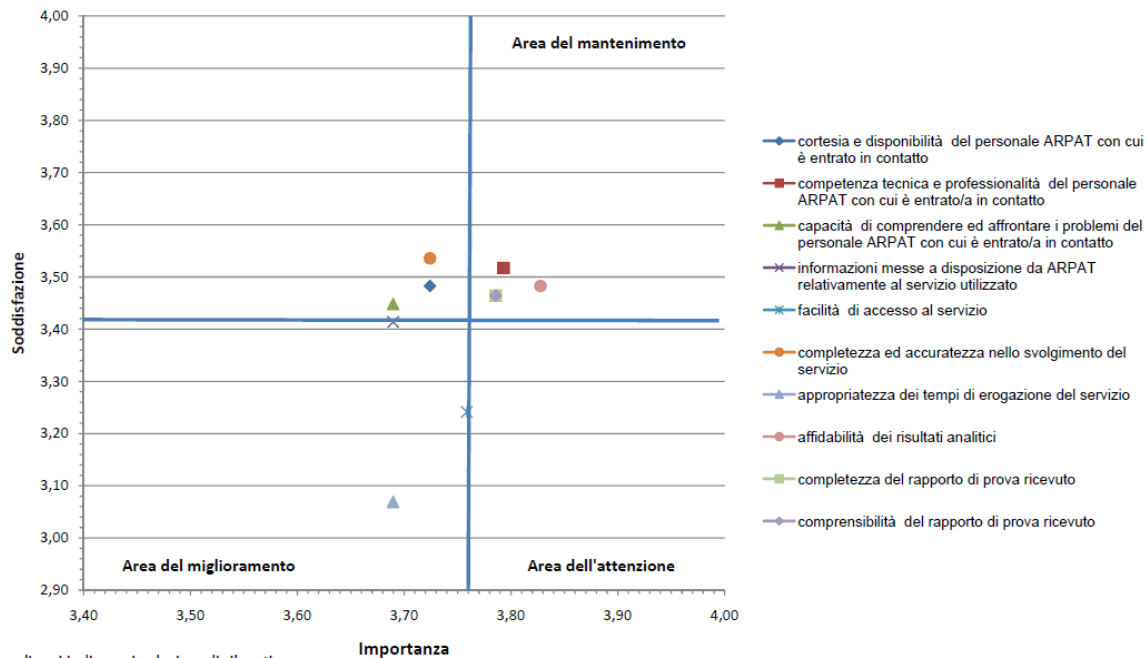
Gi  questa costituisce una buona indicazione per definire le priorit  di intervento volte al miglioramento delle prestazioni da parte dell'Agenzia in questo campo, ma ancora pi  indicativa   la matrice importanza/soddisfazione che, con ancora pi  evidenza, indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza e al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorit  di intervento).

In questo caso, considerati i valori medi registrati per l'importanza e la soddisfazione, emerge come fattore critico quello relativo alla "facilit  di accesso al servizio" in quanto i

“tempi”, che registrano il grado di soddisfazione minore, hanno una priorità minore nelle risposte fornite.

ATTIVITA' DI LABORATORIO

Matrice importanza/soddisfazione



gli assi indicano i valori medi rilevati

10 Organizzazione e diffusione della conoscenza

Fra le 824 persone che hanno risposto, almeno parzialmente, al questionario, 368 (38,3%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di organizzazione e diffusione della conoscenza. Di queste solamente 280 hanno poi risposto alle relative domande.

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n	%
Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..)	133	24,4%
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews	120	22,1%
Ha visitato il sito Web ARPAT	84	15,4%
Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA)	65	11,9%
Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..)	50	9,2%
Ha visitato il portale SIRA (Sistema informativo ambientale della Toscana)	47	8,6%
Ha partecipato ad iniziative (convegni seminari forum) promosse da ARPAT	22	4,0%
Ha partecipato a corsi di formazione	12	2,2%
Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	8	1,5%
Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale	3	0,6%
A questa domanda potevano essere date più risposte	544	

I servizi più contattati da coloro che hanno risposto sono prevalentemente quelli relativi alle attività di comunicazione e informazione (URP 24,4%, Arpatnews 22,1% e sito web 15,4%), ma anche quelli più propriamente relativi alla diffusione dei dati ambientali (RSA 11,9% e SIRA 8,6%).

Riguardo alle strutture ARPAT contattate, in questo caso emerge nettamente la Direzione, considerato che molti dei servizi erogati in questo campo sono centralizzati, ma anche il Dipartimento di Firenze risulta tra le strutture cui ci si rivolge con frequenza.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	6	1,8%
Dipartimento provinciale di Firenze	86	26,3%
Dipartimento provinciale di Grosseto	10	3,1%
Dipartimento provinciale di Livorno	13	4,0%
Dipartimento provinciale di Lucca	8	2,4%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	8	2,4%
Dipartimento provinciale di Pisa	22	6,7%
Dipartimento provinciale di Pistoia	15	4,6%
Dipartimento provinciale di Prato	2	0,6%
Dipartimento provinciale di Siena	12	3,7%
Direzione ARPAT	81	24,8%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	4	1,2%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	4	1,2%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	7	2,1%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	4	1,2%
non applicabile	45	13,8%
A questa domanda potevano essere date più risposte	327	

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	M.I.	A.I.	P.I.	P.n.I.	M.S.	A.S.	P.S.	P.n.S.
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	71,7%	20,4%	3,8%	4,2%	61,4%	23,3%	8,9%	6,4%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	76,1%	14,4%	4,5%	4,9%	59,5%	25,7%	7,6%	7,2%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	70,6%	19,5%	5,2%	4,8%	52,0%	27,8%	10,6%	9,7%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	70,2%	18,8%	7,4%	3,7%	56,9%	22,5%	13,5%	7,1%
facilità di accesso al servizio	69,5%	22,9%	4,6%	3,1%	54,7%	31,0%	9,7%	4,7%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	70,2%	20,0%	5,5%	4,3%	52,6%	28,3%	9,2%	10,0%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	65,3%	23,3%	4,2%	7,2%	48,4%	28,9%	10,2%	12,4%
diffusione dei dati ambientali	67,6%	22,9%	6,2%	3,3%	47,8%	31,0%	14,2%	6,9%
attività di comunicazione e informazione di ARPAT	74,1%	15,8%	6,8%	3,4%	55,3%	23,0%	15,2%	6,6%
interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale	67,6%	20,1%	7,8%	4,4%	44,3%	25,9%	20,0%	9,7%
interventi formativi di ARPAT	64,2%	22,5%	9,1%	4,3%	41,5%	32,3%	18,3%	7,9%
servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	63,8%	24,9%	8,6%	2,7%	49,7%	34,4%	10,8%	5,1%

Legenda

M.I = molto importante; A.I. = abbastanza importante; P.I = poco importante; P.n.I = Per niente importante

M.S. = molto soddisfatto; A.S. = abbastanza soddisfatto; P.S. = poco soddisfatto; P.n.S. = per niente soddisfatto

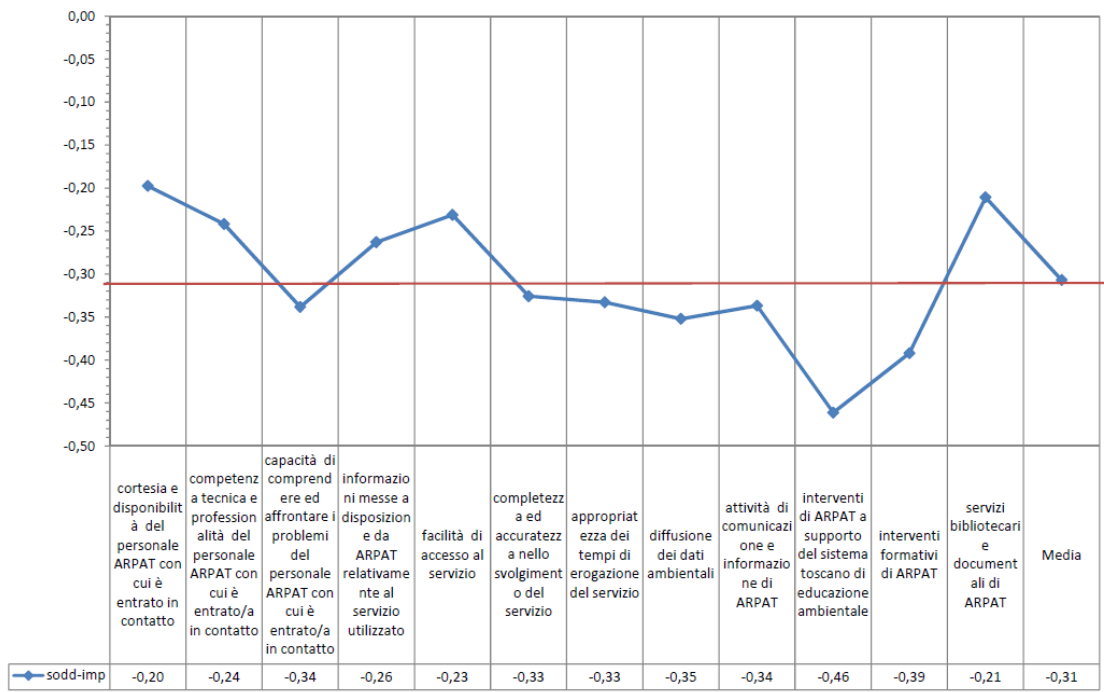
Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità, per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo del 70,3%, che comprende coloro che hanno risposto sugli interventi di educazione ambientale, a un massimo dell'85,7% di chi si è espresso sulla facilità di accesso al servizio). Molto importante anche - considerato il tipo di attività trattato - il giudizio positivo sul personale di contatto (competenza tecnica e professionalità 85,2%, cortesia e disponibilità 84,7%).

Riguardo all'importanza viene dato rilievo alla competenza tecnica e professionalità e alle attività di comunicazione e informazione.

Per verificare lo scostamento che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità e la soddisfazione espressa da parte di chi ha risposto al questionario, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (molto importante/soddisfatto = 4; abbastanza importante/soddisfatto = 3; poco importante/soddisfatto = 2; per niente importante/soddisfatto = 1) calcolando quindi un indice medio di importanza e di soddisfazione. La differenza fra i valori risultanti esprime lo scostamento fra l'importanza attribuita a ciascun aspetto e la soddisfazione che viene registrata. Si possono dunque evidenziare le situazioni per le quali questa distanza è maggiore. Già questa costituisce una buona indicazione per definire le priorità di intervento per migliorare le prestazioni da parte dell'Agenzia in questo campo, ma ancora più indicativa è la matrice importanza/soddisfazione, che con più evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza e, al contempo, danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento). In questo caso, si rileva come diversi fattori si collocano nell'area del "mantenimento", in quanto registrano elevati livelli di soddisfazione e di importanza.

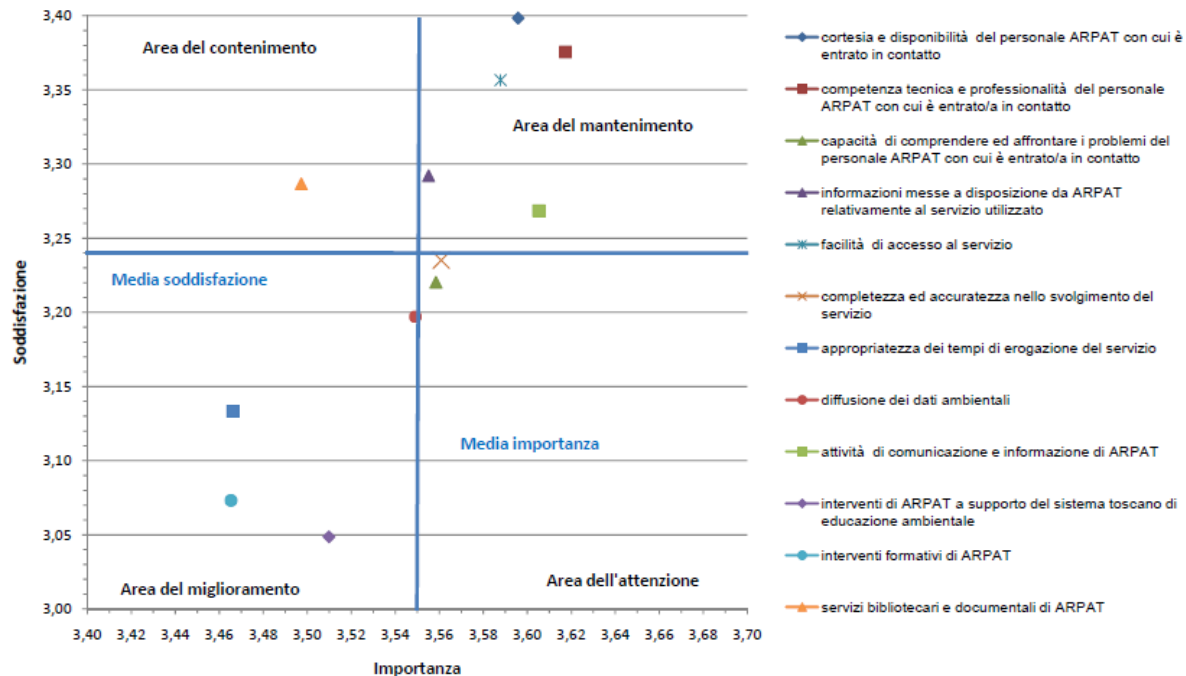
Gli elementi considerati più importanti, con un livello più contenuto di soddisfazione - e quindi inseriti nell'area della "attenzione", cioè delle priorità di intervento - sono quelli relativi alla "diffusione dei dati ambientali": "capacità di comprendere ed affrontare i problemi da parte del personale" e la "completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio".

GAP soddisfazione-importanza DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA - anno 2010



ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA - anno 2010

Matrice importanza/soddisfazione



11 Un indice di soddisfazione per i diversi processi

Per avere un valore sintetico indicativo del giudizio delle parti interessate sull'insieme dei fattori di qualità presi in considerazione per ciascun processo - tenendo conto anche dell'importanza attribuita ai diversi fattori - è stato costruito un **indice medio di soddisfazione**, secondo le [indicazioni contenute](#) nel sito del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione specificamente dedicato alla qualità nella pubblica amministrazione www.qualitapa.gov.it.

L'indice medio di soddisfazione è costituito da una media ponderata del livello di soddisfazione che tiene conto dei diversi gradi di importanza: in altri termini, la somma dei prodotti di ognuno di questi valori per il proprio peso (importanza), divisa per la somma dei pesi considerati:

IDS = indice di soddisfazione attribuito ad ogni fattore di qualità

IDI = indice di importanza attribuito ad ogni fattore di qualità

a,b,c, ecc. = diversi fattori di qualità presi in considerazione

$$\text{IMS medio} = (\text{IDS}_a \times \text{IDI}_a) + (\text{IDS}_b \times \text{IDI}_b) + \dots \quad / \quad \text{IDS}_a + \text{IDS}_b + \dots$$

Applicando tale formula ai risultati registrati per i vari processi si ottengono i seguenti **indici medi di soddisfazione**:

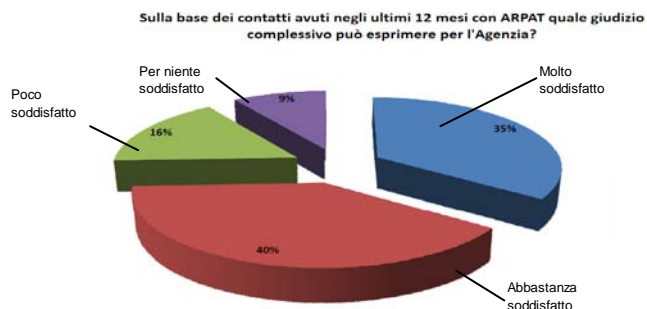
- Supporto tecnico- scientifico: 3,32
- Controllo e monitoraggio: 3,27
- Attività di laboratorio: 3,41
- Organizzazione e diffusione della conoscenza: 3,24

12 Il giudizio complessivo sull'Agenzia e sull'importanza dell'ambiente

Nella parte conclusiva del questionario sono state poste due domande di carattere generale:

- Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?
- Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?

Riguardo alla prima domanda, che costituisce una sorta di “indice di gradimento sintetico” per le attività svolte dall'Agenzia, i risultati sono molto positivi (come del resto i dati sinora illustrati) visto che è molto o abbastanza soddisfatto l'86,4% del campione. Nel grafico seguente sono riportate le diverse risposte a questa domanda da te da chi ha compilato i questionari relativi ai diversi processi.



Questo risultato può essere messo a confronto con quelli ottenuti da domande analoghe presenti nelle indagini precedenti ([capitolo 1](#)), e in particolare nell'indagine del 2004.

Allora alla domanda “complessivamente come può definire il rapporto con ARPAT?” avevano risposto:

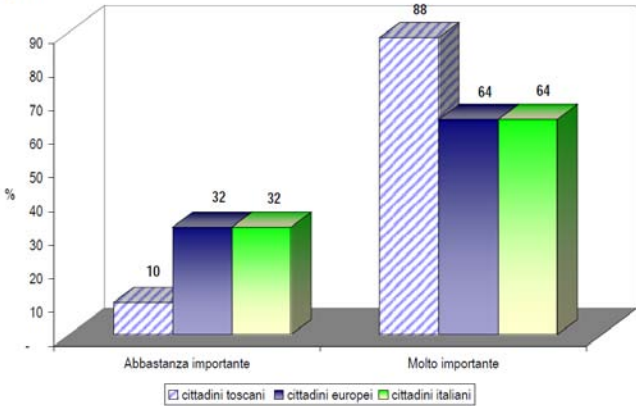
- molto soddisfatto: Comuni 4,0%; Province 0%; aziende 20,6%;
- soddisfatto: Comuni 86%; Province 77,8%; aziende 48,2%;
- poco soddisfatto: Comuni 2,7%; Province 22,2%; aziende 26,5%;
- per niente soddisfatto: Comuni 7,3%; Province 0%; aziende 4,4%.

In merito alla domanda relativa all'importanza attribuita alla tutela ambientale, il campione ha risposto in modo decisamente netto: è molto importante per il 90,2% e abbastanza importante per il 9,1%.



Questo dato può essere confrontato con quelli rilevati nel corso dell'indagine effettuata nel 2009 su un campione di popolazione toscana ([capitolo 1](#)), a sua volta messo a confronto con i dati dell'Eurobarometro. Come si vede, le valutazioni espresse in proposito dal campione rappresentativo della popolazione toscana sono analoghe a quelle del campione di questa rilevazione.

Graf.4.1 Livello di importanza attribuita alla tutela dell'ambiente rispetto ai cittadini toscani,* italiani ed europei



*Indagine CATI
Fonte: Elaborazione Webresearch su dati campione