ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Sistema di ascolto

Il monitoraggio di soddisfazione del cliente

Anno 2012

Regione Toscana

Sistema di ascolto
Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza – Anno 2012

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

ARPAT, marzo 2013

Introduzione

ARPAT considera essenziale l'analisi costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, di tutte le parti interessate. A fine 2012 è stata per l'appunto modificata la procedura gestionale del Sistema di gestione della qualità relativa alla "customer satisfaction" (PG SG 12); la procedura si applica al monitoraggio, alla misurazione e alla valutazione della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate, nell'ambito dei sistemi di gestione applicati, prevedendo un vero e proprio "Sistema di ascolto" (SdA) permanente, curato dal Settore Comunicazione, informazione, documentazione della Direzione generale.
Per reperire informazioni sulla soddisfazione degli utenti, il Settore utilizza varie tecniche di ascolto e di ricerca, come l'analisi dei reclami, l'analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media, le indagini rivolte alle parti interessate.
Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, nel corso del 2012 l'attività del Settore è stata molto intensa e ha interessato sia gli interlocutori esterni all'Agenzia (clienti e più in generale le parti interessate) che il personale interno.
Per quanto riguarda gli interlocutori esterni, oltre questionario pubblicato sul sito Web dell'Agenzia e rivolto a tutto l'universo di utenti interessati alle attività e ai servizi dell'Agenzia, sono state svolte tre ricerche destinate ai clienti istituzionali dei tre processi fondamentali di ARPAT: controllo, supporto tecnico, diffusione della conoscenza.
Nel corso dell'anno, inoltre, è stata realizzata un'indagine di soddisfazione dell'utenza interna all'Agenzia, attraverso un questionario sottoposto al personale; la ricerca ha avuto come obiettivo quello di conoscere il livello di soddisfazione rispetto al lavoro svolto, ai rapporti con i colleghi, con i dirigenti superiori e con l'Amministrazione.
Per il 2013 l'impegno dell'Agenzia sul fronte della soddisfazione dei propri utenti proseguirà, anche con una specifica collaborazione con l'Università di Firenze che il Settore Comunicazione, informazione e documentazione sta valutando con l'obiettivo di migliorare il "Sistema di Ascolto", in particolar modo nell'individuazione di modalità per stabilire una soglia di risposte oltre la quale si possa considerare significativa una indagine effettuata via web, nonché di modalità per definire i campioni di parti interessate rispetto alle attività svolte dall'Agenzia cui rivolgere indagini di soddisfazione via web.

Marco Talluri
Responsabile Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Indice

1. LE PRECEDENTI ESPERIENZE DI MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA IN ARPAT 5
2. LE INDAGINI SVOLTE NEL 2012 8
2.1 Introduzione 8
2.2 Indagine di soddisfazione – Anno 2012 8
2.2.1 Il modello teorico di riferimento 8
2.2.2 Il questionario predisposto per l'indagine via Web 10
2.2.3 L'universo di riferimento del questionario 11
2.2.4 Criteri di campionamento e affidabilità dei risultati 12
2.2.5 Le caratteristiche degli intervistati 13
2.2.6 Le attività per le quali si ha avuto contatto con ARPAT 17
2.2.6.1 Il supporto tecnico-scientifico 18
2.2.6.2 Il controllo 25
2.2.6.3 La diffusione della conoscenza 32
2.2.7 Un indice di soddisfazione per i diversi processi 38
2.2.8 Il giudizio complessivo sull'Agenzia 39
2.3 Le indagini sui panel di utenti istituzionali 44
2.3.1 Il modello teorico di riferimento 44
2.3.2 Attività di supporto tecnico e scientifico di ARPAT - Questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali 44
2.3.2.1 Il questionario predisposto per l'indagine 44
2.3.2.2 Destinatari del questionario 45
2.3.2.3 Chi ha risposto: le caratteristiche 46
2.3.2.4 Le risposte al questionario 48
2.3.2.5 Giudiziose complessivo sull'Agenzia 54
2.3.3 Attività di organizzazione e diffusione della conoscenza di ARPAT - Questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali 56
2.3.3.1 Il questionario predisposto per l'indagine 56
2.3.3.2 Destinatari del questionario 57
2.3.3.3 Chi ha risposto: le caratteristiche 57
2.3.3.4 Le risposte al questionario 59
2.3.3.5 Giudiziose complessivo sull'Agenzia 64
2.3.4 Attività di monitoraggio e controllo ambientale di ARPAT - Questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali 66
2.3.4.1 Il questionario predisposto per l'indagine 66
2.3.4.2 Destinatari del questionario 67
2.3.4.3 Chi ha risposto: le caratteristiche 67
2.3.4.4 Le risposte al questionario 69
2.3.4.5 Giudizio complessivo sull'Agenzia 78
2.4 L'indagine di soddisfazione interna 81
2.4.1 Il questionario predisposto per l'indagine 81
2.4.2 Chi ha risposto: le caratteristiche 82
2.4.3 Le risposte al questionario 83
2.4.3.1 In Agenzia 84
2.4.3.2 Nella struttura in cui prevalentemente operi 90
2.4.3.3 I rapporti di "clientela" con le strutture dell'Agenzia 98

1. LE PRECEDENTI ESPERIENZE DI MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA IN ARPAT

Negli anni 2004, 2007 e 2009 ARPAT ha affidato a società specializzate esterne la rilevazione della soddisfazione dei propri utenti.

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 dall'Agenzia[1]. Obiettivi dell'indagine erano quelli di valutare le prestazioni ARPAT 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 dall'Agenzia, quali competenze tecniche, capacità relazionali, comunicazione, ecc. Insieme al giudizio su questi fattori di qualità, nel questionario veniva chiesto anche l'importanza attribuita a ciascuno di essi.
Complessivamente il giudizio espresso dai rappresentanti degli enti territoriali alla domanda "complessivamente come può definire il rapporto con ARPAT?" è largamente positivo: il 90% dei comuni e il 77,8% delle province si è infatti dichiarata soddisfatta del rapporto intercorso con l'Agenzia. Per quanto riguarda le aziende, quasi il 70% si è dichiarata soddisfatta del rapporto intercorso con l'Agenzia e il 20,6% ha definito il rapporto molto soddisfacente.

Nel corso del 2007 è stata realizzata, da parte di Fondazione Sistema Toscana per conto dell'Agenzia, un'indagine sul gradimento delle prestazioni effettuate da ARPAT nei confronti della società toscana[2]. La ricerca si è in particolar modo indirizzata nei confronti delle parti interessate dell'Agenzia (Comuni, Province, Regione Toscana, ASL, ATO, Parchi Naturali, Comunità Montane, Associazioni di vario genere, Forze dell'ordine, Aziende) e ha costituito un'importante fonte di informazioni per orientare le attività nei confronti degli stakeholder. L'indagine ha individuato una serie di indicatori sulla cui base è stato poi predisposto il questionario. Questi indicatori sono stati raggruppati in 4 sezioni, sulla base della natura del servizio: Settore 1 attività di laboratorio/analisi varie, Settore 2 A) attività tecniche, ispettive e di controllo, Settore 2 B) emissioni di pareri e valutazioni tecniche, Settore 3 attività di supporto tecnico-amministrativa, Settore 4 attività di formazione e diffusione della conoscenza.

Nel corso dei mesi di marzo e aprile 2009 Fondazione Sistema Toscana ha realizzato una nuova indagine rivolta ad un campione rappresentativo di cittadini toscani[3], orientata a misurare la percezione sulle tematiche ambientali, la conoscenza delle attività svolte da ARPAT e la rilevanza che le stesse hanno nella popolazione toscana. Nel complesso, tutti i cittadini toscani, senza alcuna distinzione, attribuiscono una notevole importanza alla tutela dell'ambiente. In questo contesto ARPAT acquista, nell'esercizio della sua attività, una ruolo essenziale per l'opinione pubblica nella protezione dell'ambiente che, secondo i risultati, rappresenta per tutti i cittadini una condizione di prioritaria importanza per la propria salute e quella delle generazioni future. Dalla ricerca sono emerse interessanti considerazioni sui giudizi del cittadino, che hanno permesso di

[1] Ricerca Customer satisfaction ARPAT 2004 – a cura di Cegos, 2004 – disponibile alla pagina http://www.arpat.toscana.it/documentazione/report/ricerca-customer-satisfaction-arpat-2004

[2] Ricerca Customer satisfaction ARPAT 2007 – a cura di Fondazione Sistema Toscana, 2007 – disponibile alla pagina http://www.arpat.toscana.it/documentazione/report/ricerca-customer-satisfaction-arpat-2007

[3] Indagine sul ruolo svolto da ARPAT per la protezione dell'ambiente nella percezione dei cittadini toscani – a cura di Fondazione Sistema Toscana, 2009 – disponibile alla pagina http://www.arpat.toscana.it/documentazione/report/indagine-sul-ruolo-svolto-da-ARPAT-per-la-protezione-dellambiente-nella-percezione-dei-cittadini-toscani

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 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."

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); è stata quindi effettuata una rilevazione con un questionario suddiviso in cinque sezioni:

- "Nella mia partizione organizzativa-funzione";
- "Il rapporto con il dirigente di riferimento";
- "Il rapporto con i colleghi";
- "Il rapporto con l'esterno nel mio lavoro quotidiano";
- "Dal mio punto di vista la soddisfazione del lavoro".

Fra le maggiori criticità (dove la percentuale di risposte "poco" o "per niente" o mancata risposta è >60%) sono emersi i seguenti aspetti:

- 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%);
- 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%).

Nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010, a seguito dell'istituzione di un vero e proprio sistema di ascolto interno all'Agenzia, ARPAT ha realizzato – questa volta in proprio - un'indagine di customer satisfaction mediante un questionario pubblicato sul sito Web dell'Agenzia[4], indirizzato a verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza.
Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito Web dell'Agenzia nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010, si è invitato a compilarlo - attraverso l'invio di messaggi di posta elettronica – tutti i destinatari della newsletter Arpatnews. Si tratta di un indirizzario, stratificato nel tempo, che raccoglie i recapiti delle "parti interessate" e che comprendeva a fine 2009 circa 27.000 recapiti di posta elettronica.

Successivamente alla conclusione di questa indagine, l'Agenzia ha deciso di rendere stabile la rilevazione della soddisfazione proponendo il questionario in modo permanente sul sito Web.
Il questionario rimane disponibile dal 1° gennaio al 31 dicembre e viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia e sullo stesso 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.arpat.toscana.it/soddisfazione)". Alla rilevazione annuale sono invitati a partecipare tutti gli interlocutori a vario titolo dell'Agenzia.

[4] L'indagine di customer satisfaction 2009 – a cura di ARPAT, 2010 – disponibile alla pagina http://www.arpat.toscana.it/documentazione/report/lindagine-di-customer-satisfaction-2009

Nella parte conclusiva del questionario sono proposte 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 del 2010[5] sono molto positivi visto che è molto o abbastanza soddisfatto il 74,3% del campione. In merito alla domanda relativa all'importanza attribuita alla tutela ambientale, il campione, sempre nel 2010, ha risposto in modo decisamente netto: è molto importante per il 90,2% e abbastanza importante per il 9,1%.

Nel 2011[6] è risultato essere molto o abbastanza soddisfatto l'81,0% del campione; alla domanda sull'importanza attribuita alla tutela ambientale il campione, anche nel 2011, ha risposto in modo decisamente netto: è molto importante per il 93,7% e abbastanza importante per il 5,7%.

[5] Customer satisfaction - Indagine anno 2010 – a cura di ARPAT, 2011 – disponibile alla pagina http://www.arpat.toscana.it/documentazione/catalogo-pubblicazioni-arpat/customer-satisfaction

[6] Sistema di ascolto. Indagine di soddisfazione 2011 - a cura di ARPAT, 2012 – disponibile alla pagina http://www.arpat.toscana.it/documentazione/catalogo-pubblicazioni-arpat/sistema-di-ascolto-indagine-di-soddisfazione-2011

2. LE INDAGINI SVOLTE NEL 2012

2.1 Introduzione

Nel corso del 2012 l'attività di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza è stata indirizzata sia verso gli interlocutori esterni all'Agenzia che verso il personale interno.

Per quanto riguarda gli interlocutori esterni sono state svolte due tipologie di indagini: da una parte è stato riproposto dal 1° gennaio al 31 dicembre il questionario pubblicato sul sito Web dell'Agenzia, modificato nella struttura rispetto a quello proposto nei due precedenti anni.

Parallelamente a questa indagine, rivolta a tutto l'universo degli utenti dell'Agenzia, sono state svolte tre ricerche destinate alle parti interessate; la procedura gestionale PG SG.12 (Monitoraggio della soddisfazione dei clienti – ora modificata) prevedeva infatti che annualmente, nei mesi di settembre-ottobre, venisse predisposto un questionario - sul sito Web – per raccogliere le aspettative e le valutazioni nei confronti dei servizi svolti dall'Agenzia da parte di un panel di utenti istituzionali. Per panel si intende una campione stabile delle seguenti figure istituzionali: Regione Toscana, Province, Comuni, ASL, Forze di Polizia, Associazioni ambientaliste.

Tra il 10 ottobre e il 10 novembre 2012, come previsto dal Piano annuale di miglioramento 2012, è stata realizzata un'indagine di soddisfazione dell'utenza interna all'Agenzia, attraverso un questionario sottoposto al personale; la ricerca ha avuto come obiettivo quello di conoscere il livello di soddisfazione rispetto al lavoro svolto, ai rapporti con i colleghi, con i dirigenti superiori e con l'Amministrazione.

2.2 Indagine di soddisfazione – Anno 2012

2.2.1 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, 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 produce per i clienti un servizio accurato sin dalla prima erogazione, senza commettere errori, fornendo 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 ad 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:

1. accessibilità al servizio;
2. comunicazione;
3. competenza degli operatori;
4. cortesia degli operatori;
5. credibilità;
6. affidabilità dei risultati;
7. reattività di intervento;
8. comprensione delle esigenze del cliente / utente /cittadino;
9. sicurezza delle procedure;
10. aspetti tangibili (della struttura erogante).

Per ciascuna area di indagine è poi necessario definire le domande da inserire nel questionario che sarà sottoposto all'utente. 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.
Nel questionario viene quindi richiesto 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.
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.

2.2.2 Il questionario predisposto per l'indagine via Web

Nella predisposizione del questionario, come già fatto nelle precedenti indagini, oltre al modello teorico di cui al precedente paragrafo 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. 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".

Rispetto alle indagini svolte nel 2010 e nel 2011, dove, in ingresso, l'utente doveva scegliere il servizio di cui aveva usufruito, nel questionario sottoposto nel 2012 la prima batteria di domande intende indagare la soddisfazione e l'importanza attribuite dagli utenti rispetto ai fattori di qualità, al

di là del servizio specifico di cui si è usufruito. In particolare, sono stati definiti i seguenti fattori comuni:

1. cortesia e disponibilità del personale ARPAT;
2. competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT;
3. chiarezza le linguaggio usato da ARPAT;
4. tempi con cui ARPAT risponde;
5. accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT.

Per ciascuno di questi aspetti l'utente può esprimere il grado di soddisfazione e l'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.).
In generale si può dire che i quesiti posti corrispondono ai principali fattori determinanti della qualità del servizio del modello SERVQUAL (vedi paragrafo precedente): Comunicazione (fattore 3), Competenza degli operatori (fattore 2); Cortesia degli operatori (fattore 1); Reattività di intervento (fattore 4); Credibilità e affidabilità dei risultati (fattore 5).

Il questionario prosegue poi con la possibilità di selezionare il tipo di attività per cui si ha prevalentemente avuto contatti con ARPAT:

- Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
- Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)
- Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati)

Una volta scelto uno dei tre servizi, il sistema passa alla sezione successiva, dove si propongono due domande utili a capire quali servizi specifici relativi a quel processo sono stati utilizzati e quale è stata la struttura ARPAT ad erogarli: questa ultima domanda non è inserita nella sezione dedicata all'Attività di diffusione della conoscenza, dove non è stata ritenuta significativa, trattandosi di attività svolta .
Entrambe le domande prevedono la possibilità di risposte multiple sulla base di una lista di elementi predefiniti.

Completate le risposte relative ai singoli processi, il questionario prosegue con una domanda di carattere generale riepilogativo: "Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?" e con la possibilità di lasciare commenti e osservazioni libere.
Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: tipologia utenza (azienda, ente, cittadino), genere, età, studi effettuati, realtà lavorativa, posizione lavorativa, territorio di residenza.

2.2.3 L'universo di riferimento del questionario

Il questionario è stato pubblicato sul sito Web ARPAT dal 1° al 31 dicembre 2012 all'indirizzo http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione. 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 2012, l'invito alla compilazione è stato fatto anche attraverso 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 37.000). 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 (aziende, comitati, associazioni, ecc.). 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.

Nel corso del 2012 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.

2.2.4 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 assicurasi 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 Toscano nel 2009 (vedi capitolo 1).

Infatti la definizione di "parti interessate" come universo al quale ci si intende rivolgere comporterebbe che per ciascuna delle categorie in cui l'universo stesso si articola dovrebbero essere individuati esattamente gli specifici nominativi degli utenti da contattare per rilevare il loro giudizio, tenendo presente che - ai fini delle indagini di customer satisfaction - si deve trattare di utenti 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 che si è formato fornisce un quadro variegato, abbastanza significativo, del sistema di opinioni maturate.

2.2.5 Le caratteristiche degli intervistati

Nel 2012, complessivamente, su 522 accessi Web al questionario si sono avuti 450 questionari interamente completati; tutti i 522 utenti hanno comunque risposto ad una parte significativa del questionario.
Rispetto alle precedenti indagini si può apprezzare un sensibile aumento nella percentuale di questionari completati: 86%.

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 (454 su 522) all'indagine hanno compilato i propri dati socio grafici che sono qui di seguito riepilogati e confrontati – là dove possibile - con gli anni precedenti. Per ciascuna tipologia di dati si riporta anche la distinzione per tipologia di attività per la quale si è prevalentemente avuto contatti con ARPAT.

Genere	% 2010	% 2011	% 2012
Uomo	59,8	58,3	55,2
Donna	40,2	41,7	31,8

Genere - 2012	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico
Uomo	56,5%	61,1%	60,6%
Donna	38,8%	32,2%	30,8%

Età	% 2010	% 2011	% 2012
18-30 anni	11,7	8,8	7,9
31-40 anni	23,4	19,7	20,5
41-50 anni	28,4	30,4	25,3
51-60 anni	25,7	27,3	21,3
61 o più anni	10,7	13,8	12,1

Età - 2012	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico
18-30 anni	10,0%	5,2%	12,5%
31-40 anni	21,2%	24,6%	18,3%
41-50 anni	26,5%	26,5%	29,8%
51-60 anni	22,9%	24,2%	20,2%
61 o più anni	14,7%	12,8%	10,6%

Studi effettuati	% 2010	% 2011	% 2012
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	4,0	4,4	4,8
Diploma di scuola secondaria superiore	35,4	32,6	35,1
Laurea	45,1	45,8	36,4
Master o specializzazione post laurea	15,5	17,2	10,7

Studi effettuati - 2012	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	7,1%	4,7%	2,9%
Diploma di scuola secondaria superiore	25,9%	53,1%	26,0%
Laurea	44,7%	26,5%	55,8%
Master o specializzazione post laurea	17,6%	9,0%	6,7%

Realtà lavorativa/operativa	% 2010	% 2011	% 2012
Agenzie ambientali	9,7	10,1	Non disponibile
Altro	15,9	11,1	29,7
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	2,2	1,3	1,3
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	3,1	5,1	3,8
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	3,1	4,4	2,7
Amministrazione provinciale	2,0	2,8	2,5
Associazione ambientalista o consumatori	4,5	1,9	2,3
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria	0,7	0,9	Non disponibile
ATO	Non disponibile	Non disponibile	0,4
Azienda privata	11,7	19,0	23,4
Aziende di servizi pubblici	9,5	3,2	Non disponibile
Aziende sanitarie e ospedaliere	1,5	3,8	5,0
Comitato cittadini	2,2	2,5	2,5
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	1,2	3,5	1,7
Istituti di ricerca (Università , Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	10,2	7,9	Non disponibile
Istituti scolastici	3,5	3,8	Non disponibile
Media (quotidiani, radio, tv)	1,2	1,9	1,0
Ministero	Non disponibile	Non disponibile	3,8
Ordine professionale	Non disponibile	Non disponibile	5,9
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capit. Di porto, ecc.	2,2	1,9	Non disponibile
Professionisti	12,7	11,7	Non disponibile
Regione Toscana	1,5	2,8	1,0
Sindacati	-	0,3	Non disponibile

Realtà lavorativa/operativa - 2012	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico
Altro	39,4%	33,2%	17,3%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	0,6%	1,4%	2,9%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	1,8%	4,3%	7,7%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	4,1%	1,4%	3,8%
Amministrazione provinciale	2,4%	1,4%	5,8%
Associazione ambientalista o consumatori	2,9%	1,9%	2,9%
ATO	0,6%	0,0%	1,0%
Azienda privata	21,8%	28,9%	23,1%
Aziende sanitarie e ospedaliere	4,7%	5,7%	5,8%
Comitato cittadini	0,0%	4,7%	2,9%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	0,6%	2,4%	2,9%
Media (quotidiani, radio, tv)	2,4%	0,0%	1,0%
Ministero	4,7%	4,3%	2,9%
Ordine professionale	7,1%	3,3%	11,5%
Regione Toscana	2,4%	0,5%	0,0%

Posizione nella realtà lavorativa/operativa	% 2010	% 2011	% 2012
Altro	45,1	35,5	35,1
Carica politica direttiva (Consigliere)	1,5	0,6	1,1
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	0,7	0,3	1,1
Dirigente	12,5	16,7	12,6
Funzionario	14,2	16,4	12,1
Impiegato	25,9	30,5	24,1

Posizione nella realtà lavorativa/operativa - 2012	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico
Altro	37,6%	37,9%	37,5%
Carica politica direttiva (Consigliere)	1,2%	1,9%	0,0%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	0,6%	1,9%	1,0%
Dirigente	14,1%	14,7%	10,6%
Funzionario	12,4%	9,0%	22,1%
Impiegato	28,2%	27,0%	20,2%

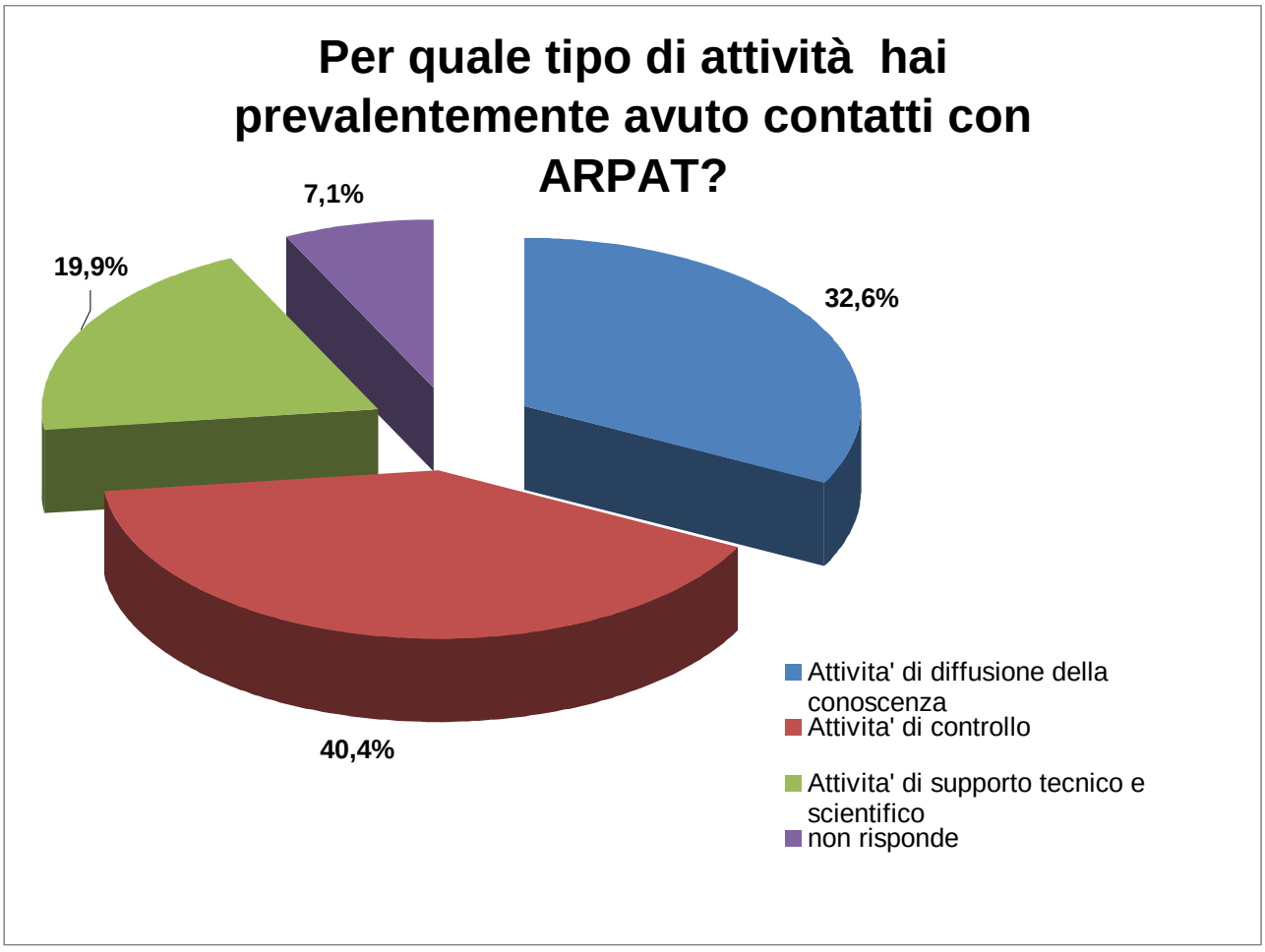
Territorio di residenza	% 2010	% 2011	% 2012
Altra Regione	25,4	24,7	15,5%
Provincia di Firenze	33,7	30,0	22,2%
Provincia di Pistoia	5,5	3,8	5,0%
Provincia di Prato	2,5	4,4	2,7%
Totale Area vasta centro			**29,9%**
Provincia di Livorno	5,0	7,2	6,9%
Provincia di Lucca	4,7	4,7	4,6%
Provincia di Massa-Carrara	2,7	3,4	3,4%
Provincia di Pisa	8,2	8,8	13,2%
Totale Area vasta costa			**28,10%**
Provincia di Arezzo	3,0	4,7	5,6%
Provincia di Grosseto	3,7	5,6	4,2%
Provincia di Siena	5,5	2,8	3,8%
Totale Area vasta sud			**13,6%**

Territorio di residenza - 2012	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico
Altra Regione	34,7%	3,8%	13,5%
Provincia di Firenze	22,4%	26,1%	22,1%
Provincia di Pistoia	2,4%	7,1%	6,7%
Provincia di Prato	2,4%	2,8%	3,8%
Totale Area vasta centro	27,2%	36,0%	32,6%
Provincia di Livorno	5,9%	8,1%	8,7%
Provincia di Lucca	1,8%	6,2%	7,7%
Provincia di Massa-Carrara	1,2%	5,2%	4,8%
Provincia di Pisa	9,4%	20,4%	9,6%
Totale Area vasta costa	18,3%	39,9%	30,8%
Provincia di Arezzo	4,7%	6,6%	6,7%
Provincia di Grosseto	2,9%	5,2%	5,8%
Provincia di Siena	7,6%	2,4%	1,9%
Totale Area vasta sud	15,2%	14,2%	14,4%

2.2.6 Le attività per le quali si ha avuto contatto con ARPAT

Di seguito presentiamo i risultati suddivisi per le singole attività, confrontandoli, dove possibile, con i dati delle precedenti indagini. Rispetto alla domanda-filtro “Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?” le 522 persone che hanno risposto al questionario dichiarano di aver avuto prevalentemente rapporti con ARPAT per le attività di controllo (40,4%) e di diffusione della conoscenza (32,6%).

Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?		
Attività di diffusione della conoscenza	170	32,6%
Attività di controllo	211	40,4%
Attività di supporto tecnico e scientifico	104	19,9%
non risponde	37	7,1%
totale	522	



2.2.6.1 Il supporto tecnico-scientifico

Fra le 522 persone che hanno risposto al questionario, 104 hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia per le attività di supporto tecnico-scientifico. Di questi, 101 hanno indicato anche l'argomento (era possibile più di una risposta).

Argomenti	% 2010	% 2011	% 2012
rifiuti	6,2	8,6	11,4
rumore	10,4	8,1	10,3
emissioni in atmosfera	9,8	11,0	9,5
impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	6,2	8,6	8,7
siti inquinati in bonifica	7,8	10,0	8,4
valutazione impatto ambientale e/o valutazione ambientale strategica	8,8	11,0	8,4
altro	15,0	12,9	8,0
autorizzazione ambientale integrata	6,7	6,2	8,0
qualità dell'acqua	Non disponibile	Non disponibile	8,0
amianto	Non disponibile	Non disponibile	6,5
campi elettromagnetici	4,7	3,3	4,6
qualità dell'aria	Non disponibile	Non disponibile	4,6
aziende a rischio di incidente rilevante	6,7	2,4	2,3
radioattività	2,6	1,4	1,5

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.

Fra le 104 persone che hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia per le attività di supporto tecnico-scientifico, 99 hanno indicato anche la struttura ARPAT con la quale sono entrati in contatto (era possibile più di una risposta).

Strutture ARPAT con cui si è entrati in contatto	% 2010	% 2011	% 2012
Dipartimento provinciale di Firenze	17,4	32,3	20,9
Dipartimento provinciale di Pisa	7,6	10,0	12,7
Dipartimento provinciale di Arezzo	7,6	-	10,9
Dipartimento provinciale di Livorno	3,0	4,0	9,1
Dipartimento provinciale di Lucca	3,0	4,0	6,4
Direzione generale - Firenze	18,9	16,1	6,4
Dipartimento provinciale di Grosseto	3,0	9,7	5,5
Dipartimento provinciale di Massa Carrara	7,6	10,0	5,5
Dipartimento provinciale di Pistoia	6,1	8,0	5,5
Dipartimento provinciale di Prato	1,5	2,0	4,5
Dipartimento provinciale di Siena	6,1	8,0	3,6
Servizio sub provinciale Empoli - Valdelsa	3,0	12,9	3,6
Servizio sub provinciale Firenze sud est	5,3	-	2,7
Servizio sub provinciale Mugello Piana di Sesto	8,3	6,5	2,7
Servizio sub provinciale Piombino	1,5	-	-

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, per il 2012 si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza abbastanza netta per il Dipartimento di Firenze.

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	48	46,2	15	44,1	14	43,8	7	46,7
Abbastanza	41	39,4	12	35,3	15	46,9	7	46,7
Poco	9	8,7	6	17,6	2	6,3	0	0,0
Per niente	6	5,8	1	2,9	1	3,1	1	6,7
Non risponde	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale complessivo	104							

Quale importanza attribuisci alla cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	
Molto	50,0%
Abbastanza	38,5%
Poco	7,7%
Per niente	3,8%
non risponde	0,0%

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	48	46,2	13	38,2	15	44,1	10	66,7
Abbastanza	33	31,7	13	38,2	9	26,5	4	26,7
Poco	14	13,5	6	17,6	7	20,6	0	0,0
Per niente	9	8,7	2	5,9	3	8,8	1	6,7
Non risponde	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale complessivo	104							

Quale importanza attribuisci alla competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	
Molto	76,0%
Abbastanza	13,5%
Poco	7,7%
Per niente	2,9%
non risponde	0,0%

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	35	33,7	12	35,3	12	35,3	5	33,3
Abbastanza	48	46,2	14	41,2	14	41,2	9	60,0
Poco	13	12,5	7	20,6	6	17,6	0	0,0
Per niente	8	7,7	1	2,9	2	5,9	1	6,7
Non risponde	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale complessivo	104							

Quale importanza attribuisci alla chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	
Molto	56,7%
Abbastanza	33,7%
Poco	4,8%
Per niente	4,8%
non risponde	0,0%

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	25	24,0	8	23,5	5	15,6	6	40,0
Abbastanza	47	45,2	14	41,2	14	43,8	7	46,7
Poco	17	16,3	7	20,6	8	25,0	1	6,7
Per niente	15	14,4	5	14,7	5	15,6	1	6,7
Non risponde	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale complessivo	104							

Quale importanza attribuisci ai tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	
Molto	54,8%
Abbastanza	32,7%
Poco	6,7%
Per niente	5,8%
non risponde	0,0%

Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	36	34,6	9	26,5	9	28,1	8	53,3
Abbastanza	43	41,3	18	52,9	11	34,4	5	33,3
Poco	18	17,3	6	17,6	11	34,4	1	6,7
Per niente	7	6,7	1	2,9	1	3,1	1	6,7
Non risponde	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Totale complessivo	104							

Quale importanza attribuisci all'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	
Molto	61,5%
Abbastanza	28,8%
Poco	4,8%
Per niente	4,8%
non risponde	0,0%

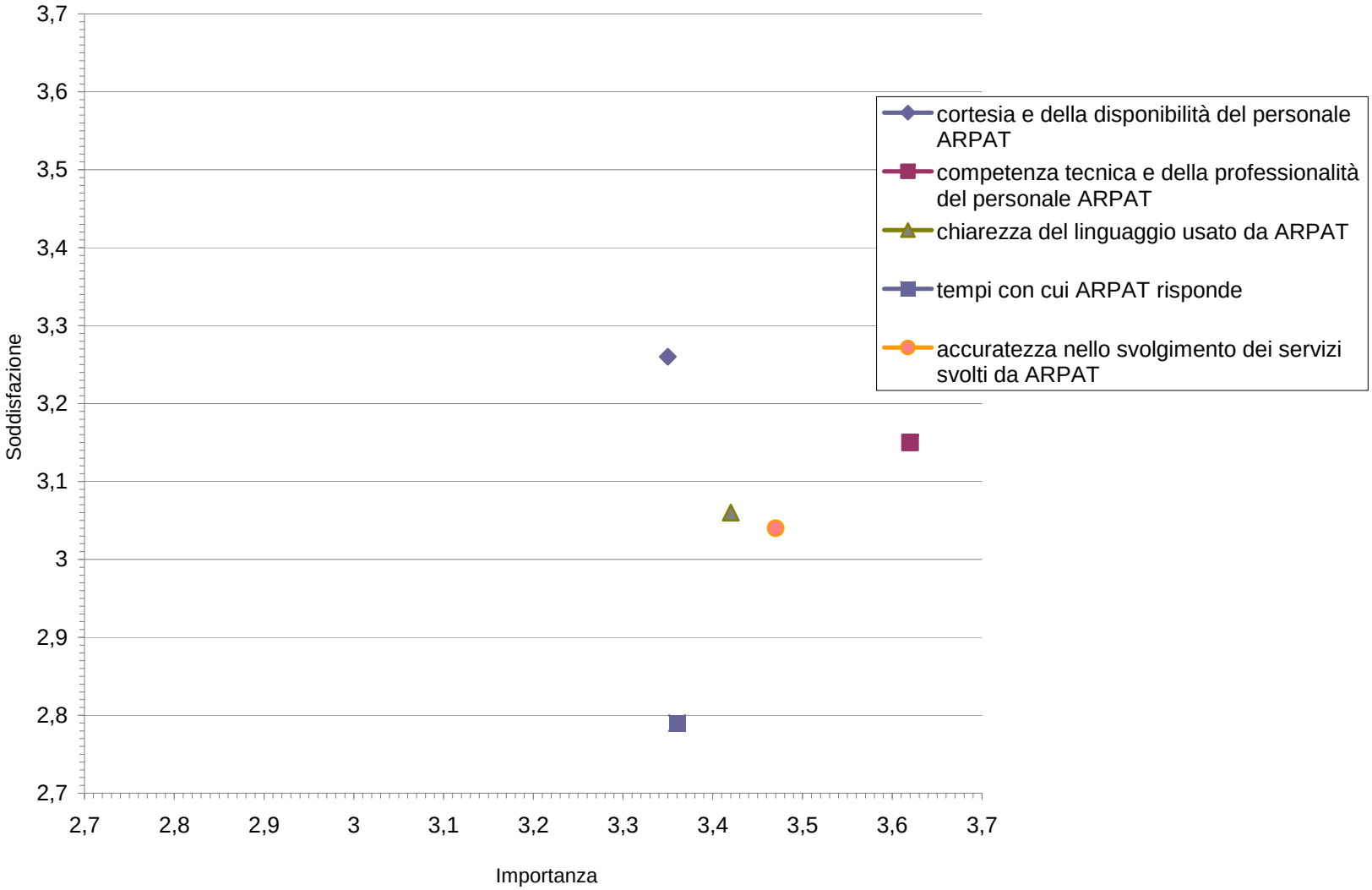
Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano riferiti agli aspetti tecnici, che sono definiti molto importanti:

- competenza tecnica e professionalità del personale (70,0%)
- accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (61,5%)

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità si osserva che per tutti la valutazione, complessivamente, è positiva: si va dal 69,2% delle persone che sono molto o abbastanza soddisfatti per i tempi di erogazione del servizio all'85,6% per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT.

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: l'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio" e la competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT.
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).

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione-Importanza
cortesia e della disponibilità del personale ARPAT	3,35	3,26	-0,09
competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT	3,62	3,15	-0,47
chiarezza del linguaggio usato da ARPAT	3,42	3,06	-0,36
tempi con cui ARPAT risponde	3,36	2,79	-0,57
accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT	3,47	3,04	-0,43


Matrice importanza/soddisfazione
Soddisfazione
3,7
3,6
3,5
3,4
3,3
3,2
3,1
3
2,9
2,8
2,7
2,7
2,8
2,9
3
3,1
3,2
3,3
3,4
3,5
3,6
3,7
Importanza
cortesia e della disponibilità del personale ARPAT
competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT
chiarezza del linguaggio usato da ARPAT
tempi con cui ARPAT risponde
accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT

A margine del questionario è stato chiesto all'utente di esprimere un giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT.
Qui di seguito i risultati relativi a chi ha riposto di aver usufruito delle attività di supporto tecnico-scientifico dell'Agenzia. Il 72,4% degli utenti si dichiara molto o abbastanza soddisfatta.

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	40	38,5	10	29,4	9	28,1	9	60,0
Abbastanza	35	33,7	16	47,1	12	37,5	5	33,3
Poco	16	15,4	7	20,6	9	28,1	0	0,0
Per niente	5	4,8	1	2,9	2	6,3	1	6,7
Non risponde	8	7,7						
Totale complessivo	104	100						

2.2.6.2 Il controllo

Fra le 522 persone che hanno risposto al questionario, 211 hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia per le attività di controllo.
Di questi, 205 hanno indicato anche l'argomento (era possibile più di una risposta).

Argomenti	% 2010	% 2011	% 2012
emissioni in atmosfera	4,2	14,5	15,9
rumore	20,3	11,3	11,6
qualità dell'aria	9,1	6,5	11,2
rifiuti	5,6	4,8	11,0
impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	4,2	6,5	9,5
qualità dell'acqua	11,9	8,0	6,8
campi elettromagnetici	4,2	3,2	6,3
siti inquinati in bonifica	7,7	8,1	6,1
amianto	Non disponibile	Non disponibile	5,5
autorizzazione ambientale integrata	7,0	4,8	5,3
valutazione impatto ambientale e/o valutazione ambientale strategica	6,3	6,5	3,8
aziende a rischio di incidente rilevante	4,2	3,2	3,0
altro	5,6	3,2	2,7
radioattività	0,0	3,2	1,3

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.

Fra le 211 persone che hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia per le attività di controllo, 204 hanno indicato anche la struttura ARPAT con la quale sono entrati in contatto (era possibile più di una risposta).

Strutture ARPAT con cui si è entrati in contatto	% 2010	% 2011	% 2012
Dipartimento provinciale di Firenze	25,0	15,2	20,0
Dipartimento provinciale di Pisa	10,7	10,9	16,9
Dipartimento provinciale di Arezzo	4,8	4,3	8,0
Dipartimento provinciale di Pistoia	3,6	2,2	7,1
Dipartimento provinciale di Lucca	2,4	4,3	7,1
Servizio sub provinciale Empoli - Valdelsa	7,1	4,3	6,7
Dipartimento provinciale di Grosseto	3,6	6,5	6,2
Dipartimento provinciale di Livorno	0,0	13,0	5,8
Direzione generale - Firenze	10,7	19,6	5,8
Dipartimento provinciale di Massa Carrara	2,4	4,3	3,6
Dipartimento provinciale di Prato	3,6	4,3	3,1
Servizio sub provinciale Firenze sud est	7,1	0,0	3,1
Servizio sub provinciale Mugello Piana di Sesto	7,1	0,0	3,1
Dipartimento provinciale di Siena	9,5	8,7	2,2
Servizio sub provinciale Piombino	2,4	2,2	1,3

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, per il 2012 si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza per il Dipartimento e quello di Pisa.

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	81	38,4	28	36,8	40	47,6	5	16,7
Abbastanza	78	37,0	32	42,1	22	26,2	17	56,7
Poco	36	17,1	13	17,1	12	14,3	6	20,0
Per niente	16	7,6	3	3,9	10	11,9	2	6,7
Non risponde	-	0,0						
Totale complessivo	211	100						

Quale importanza attribuisci alla cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	
Molto	53,1
Abbastanza	34,6
Poco	9,0
Per niente	3,3
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	57	27,0	23	30,3	26	29,2	5	16,7
Abbastanza	81	38,4	28	36,8	30	33,7	14	46,7
Poco	35	16,6	15	19,7	15	16,9	6	20,0
Per niente	38	18,0	10	13,2	18	20,2	5	16,7
Non risponde	-	0,0						
Totale complessivo	211	100						

Quale importanza attribuisci alla competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	
Molto	74,4
Abbastanza	15,2
Poco	5,7
Per niente	4,7
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	64	30,3	26	34,2	30	33,7	4	13,3
Abbastanza	86	40,8	29	38,2	29	32,6	18	60,0
Poco	39	18,5	14	18,4	19	21,3	6	20,0
Per niente	22	10,4	7	9,2	11	12,4	2	6,7
Non risponde	-	0,0						
Totale complessivo	211	100						

Quale importanza attribuisci alla chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	
Molto	55,0
Abbastanza	35,1
Poco	6,2
Per niente	3,8
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	49	23,2	19	25,0	23	27,4	1	3,3
Abbastanza	75	35,5	25	32,9	29	34,5	16	53,3
Poco	38	18,0	17	22,4	11	13,1	5	16,7
Per niente	49	23,2	15	19,7	21	25,0	8	26,7
Non risponde	-	0,0						
Totale complessivo	211	100						

Quale importanza attribuisci ai tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	
Molto	55,9
Abbastanza	30,8
Poco	6,2
Per niente	7,1
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	44	20,9	14	18,4	22	26,2	3	10,0
Abbastanza	68	32,2	29	38,2	22	26,2	11	36,7
Poco	37	17,5	9	11,8	15	17,9	8	26,7
Per niente	62	29,4	24	31,6	25	29,8	8	26,7
Non risponde	-	0,0%						
Totale complessivo	211	100%						

Quale importanza attribuisci all'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	
Molto	71,1
Abbastanza	14,7
Poco	5,2
Per niente	9,0
non risponde	0,0

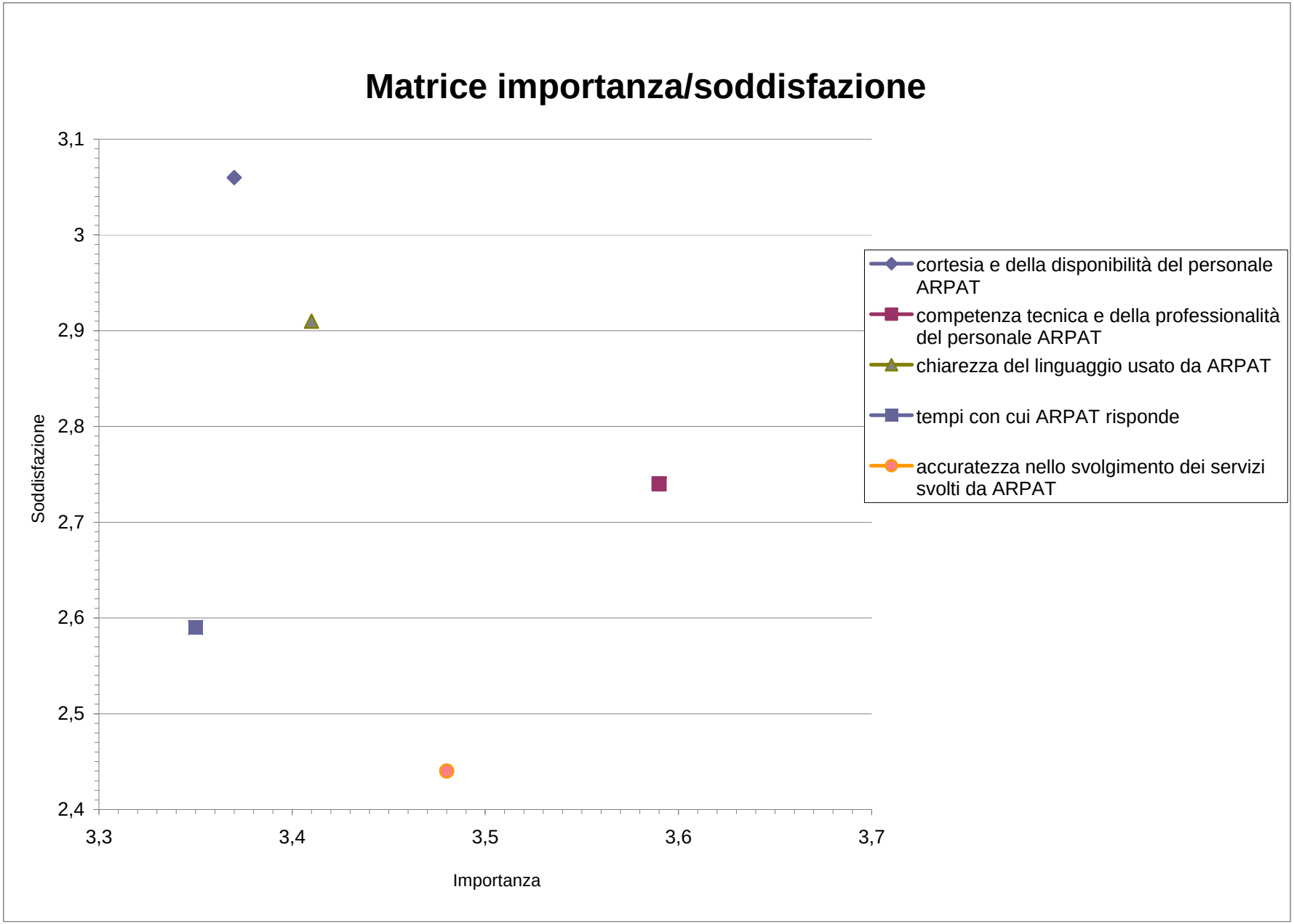
Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano riferiti agli aspetti tecnici, che sono definiti molto importanti:

- competenza tecnica e professionalità del personale (74,4%)
- accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (71,1).

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità si osserva che per tutti la valutazione, complessivamente, è abbastanza positiva, si va dal 53,1% delle persone che sono molto o abbastanza soddisfatti per l' accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT al 75,4 per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT.

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: accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT, competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT.
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 maggiore evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono più importanza e al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione-Importanza
cortesia e della disponibilità del personale ARPAT	3,37	3,06	-0,31
competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT	3,59	2,74	-0,85
chiarezza del linguaggio usato da ARPAT	3,41	2,91	-0,50
tempi con cui ARPAT risponde	3,35	2,59	-0,76
accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT	3,48	2,44	-1,04


Matrice importanza/soddisfazione
3,1
3
2,9
2,8
2,7
2,6
2,5
2,4
Soddisfazione
3,3
3,4
3,5
3,6
3,7
Importanza
cortesia e della disponibilità del personale ARPAT
competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT
chiarezza del linguaggio usato da ARPAT
tempi con cui ARPAT risponde
accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT

A margine del questionario è stato chiesto all'utente di esprimere un giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT.
Qui di seguito i risultati relativi a chi ha riposto di aver usufruito delle attività di controllo dell'Agenzia. Il 55,4% degli utenti si dichiara molto o abbastanza soddisfatta.

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	42	19,9	14	18,4	22	26,2	3	10,0
Abbastanza	75	35,5	29	38,2	29	34,5	12	40,0
Poco	32	15,2	10	13,2	10	11,9	8	26,7
Per niente	54	25,6	23	30,3	23	27,4	7	23,3
Non risponde	8	3,8						
Totale complessivo	211	100						

2.2.6.3 La diffusione della conoscenza

Fra le 522 persone che hanno risposto al questionario, 170 hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia per le attività di diffusione della conoscenza. Di questi, 167 hanno indicato anche l'argomento (era possibile più di una risposta).

Argomenti	% 2010	% 2011	% 2012
Hai visitato il sito Web ARPAT	15,4	19,1	24,1
Hai ricevuto e letto la newsletter Arpatnews	22,1	22,3	22,1
Hai avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde e/o posta elettronica	24,4	17,2	21,6
Hai consultato pubblicazioni di ARPAT	9,2	10,7	15,7
Hai consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA)	11,9	9,7	10,8
Hai consultato le banche dati SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)	8,6	10,9	3,9
Hai partecipato a convegni e seminari promossi da ARPAT	4,0	4,3	1,7

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.

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	86	50,6	25	54,3	14	45,2	11	53,8
Abbastanza	72	42,4	16	34,8	14	45,2	14	42,3
Poco	5	2,9	4	8,7	1	3,2	0	0,0
Per niente	7	4,1	1	2,2	2	6,5	1	3,8
Non risponde	-							
Totale complessivo	170							

Quale importanza attribuisci alla cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	
Molto	55,3
Abbastanza	38,8
Poco	3,5
Per niente	2,4
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	88	51,8	22	47,8	17	38,6	11	42,3
Abbastanza	66	38,8	16	34,8	23	52,3	12	46,2
Poco	10	5,9	7	15,2	2	4,5	0	0,0
Per niente	6	3,5	1	2,2	2	4,5	3	11,5
Non risponde	-							
Totale complessivo	170							

Quale importanza attribuisci alla competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	
Molto	75,3
Abbastanza	18,8
Poco	4,1
Per niente	1,8
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	86	50,6	21	45,7	19	43,2	14	53,8
Abbastanza	65	38,2	18	39,1	19	43,2	8	30,8
Poco	13	7,6	5	10,9	6	0,0	3	11,5
Per niente	6	3,5	2	4,3	0	13,6	1	3,8
Non risponde								
Totale complessivo								

Quale importanza attribuisci alla chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	
Molto	61,8
Abbastanza	32,4
Poco	2,9
Per niente	2,9
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	64	37,6	15	32,6	12	38,7	12	46,2
Abbastanza	83	48,8	22	47,8	13	41,9	12	46,2
Poco	13	7,6	5	10,9	4	12,9	1	3,8
Per niente	10	5,9	4	8,7	2	6,5	1	3,8
Non risponde								
Totale complessivo								

Quale importanza attribuisci ai tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	
Molto	55,9
Abbastanza	37,1
Poco	3,5
Per niente	3,5
non risponde	0,0

Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	66	38,8	19	41,3	9	29,0	10	38,5
Abbastanza	78	45,9	16	34,8	15	48,4	11	42,3
Poco	17	10,0	8	17,4	6	19,4	2	7,7
Per niente	9	5,3	3	6,5	1	3,2	3	11,5
Non risponde	-							
Totale complessivo	170							

Quale importanza attribuisci all'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	
Molto	62,4
Abbastanza	28,2
Poco	6,5
Per niente	2,9
non risponde	0,0

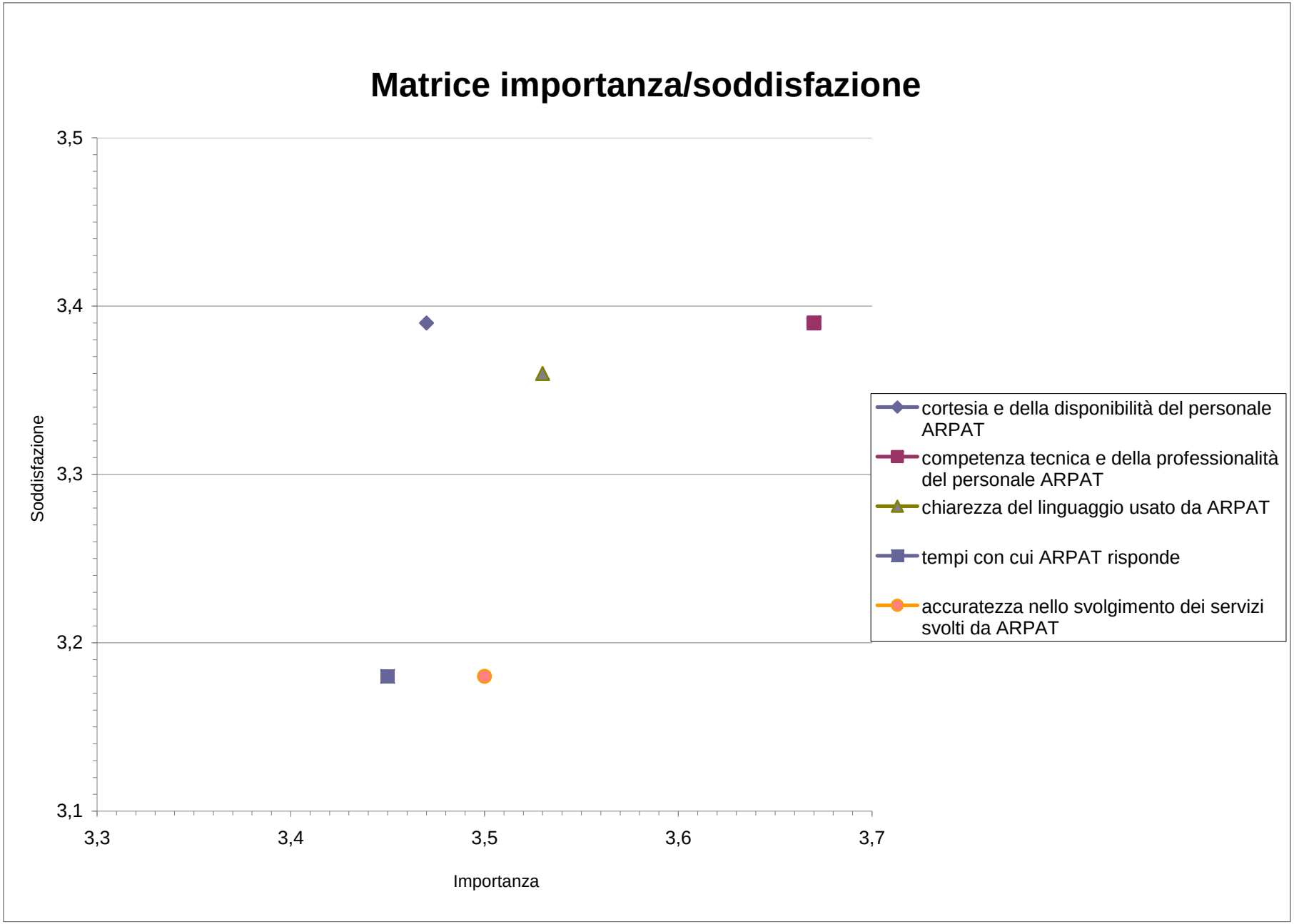
Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano riferiti agli aspetti tecnici, che sono definiti molto importanti:

- competenza tecnica e professionalità del personale (75,3%)
- accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (62,4%)
- chiarezza del linguaggio usato da ARPAT (61,8%)

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità si osserva che per tutti la valutazione, complessivamente, è positiva: si va dal 86,4% delle persone che sono molto o abbastanza soddisfatti per i tempi di erogazione del servizio al 93%% per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT.

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: accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT, competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT, appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio".
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).

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione-Importanza
cortesia e della disponibilità del personale ARPAT	3,47	3,39	-0,08
competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT	3,67	3,39	-0,28
chiarezza del linguaggio usato da ARPAT	3,53	3,36	-0,17
tempi con cui ARPAT risponde	3,45	3,18	-0,27
accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT	3,5	3,18	-0,32


Matrice importanza/soddisfazione
3,5
3,4
3,3
3,2
3,1
Soddisfazione
3,3
3,4
3,5
3,6
3,7
Importanza
cortesia e della disponibilità del personale ARPAT
competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT
chiarezza del linguaggio usato da ARPAT
tempi con cui ARPAT risponde
accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT

A margine del questionario è stato chiesto all'utente di esprimere un giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT.
Qui di seguito i risultati relativi a chi ha riposto di aver usufruito delle attività di diffusione della conoscenza dell'Agenzia. L'84,1% degli utenti si dichiara molto o abbastanza soddisfatta.

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?								
	tutti		Area vasta centro		Area vasta costa		Area vasta sud	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Molto	73	42,9	19	41,3	9	29,0	9	34,6
Abbastanza	70	41,2	19	41,3	16	51,6	11	42,3
Poco	15	8,8	6	13,0	5	16,1	3	11,5
Per niente	8	4,7	2	4,3	1	3,2	3	11,5
Non risponde	4	2,4						
Totale complessivo	170	100						

2.2.7 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
- IMS medio = (IDSa x IDIa) + (IDSb x IDIb) + …. / IDSa + IDSb + …

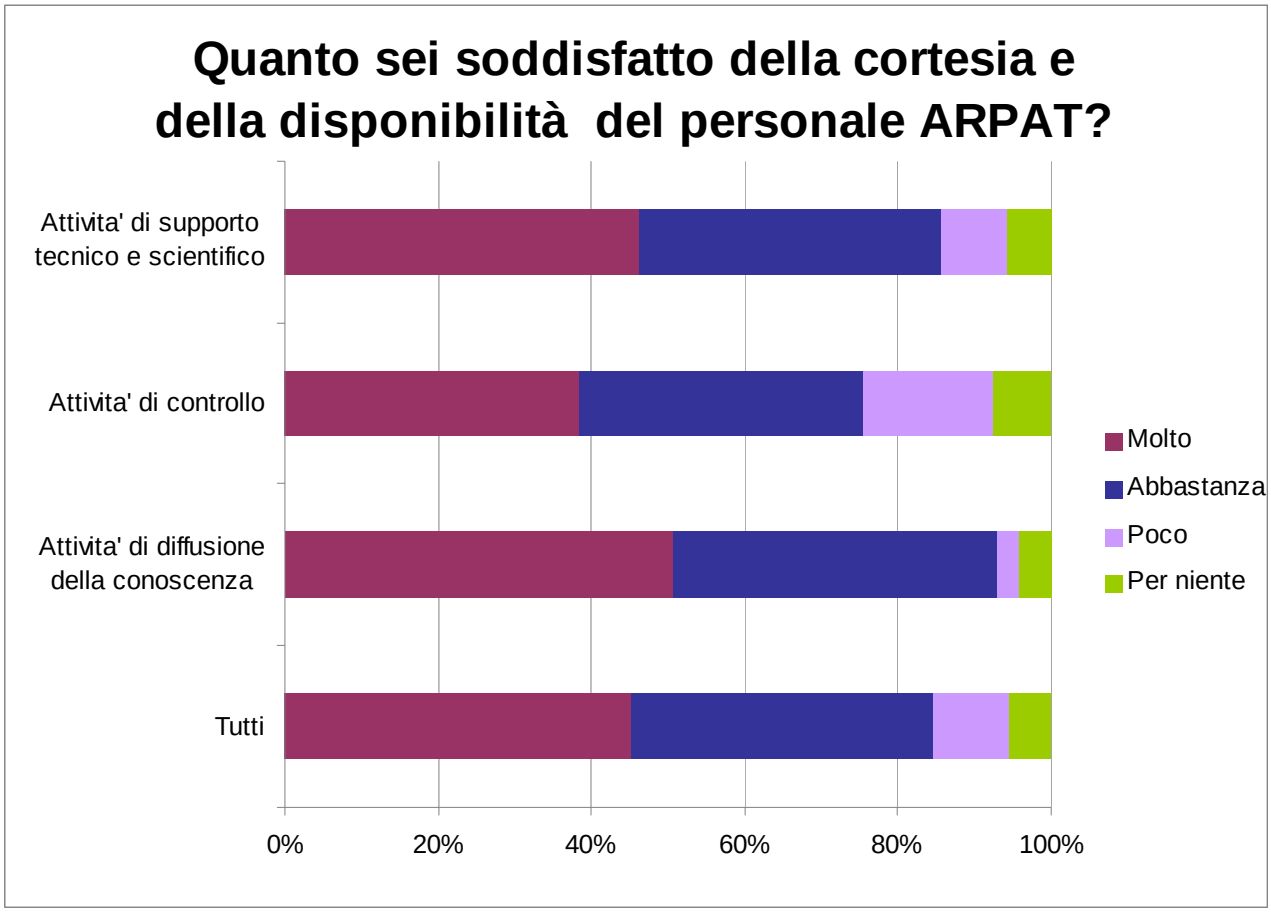
Applicando tale formula ai risultati registrati per i vari processi si ottengono nel 2012 i seguenti indici medi di soddisfazione, riportati nella tabella che segue accanto ai valori 2010 e 2011:

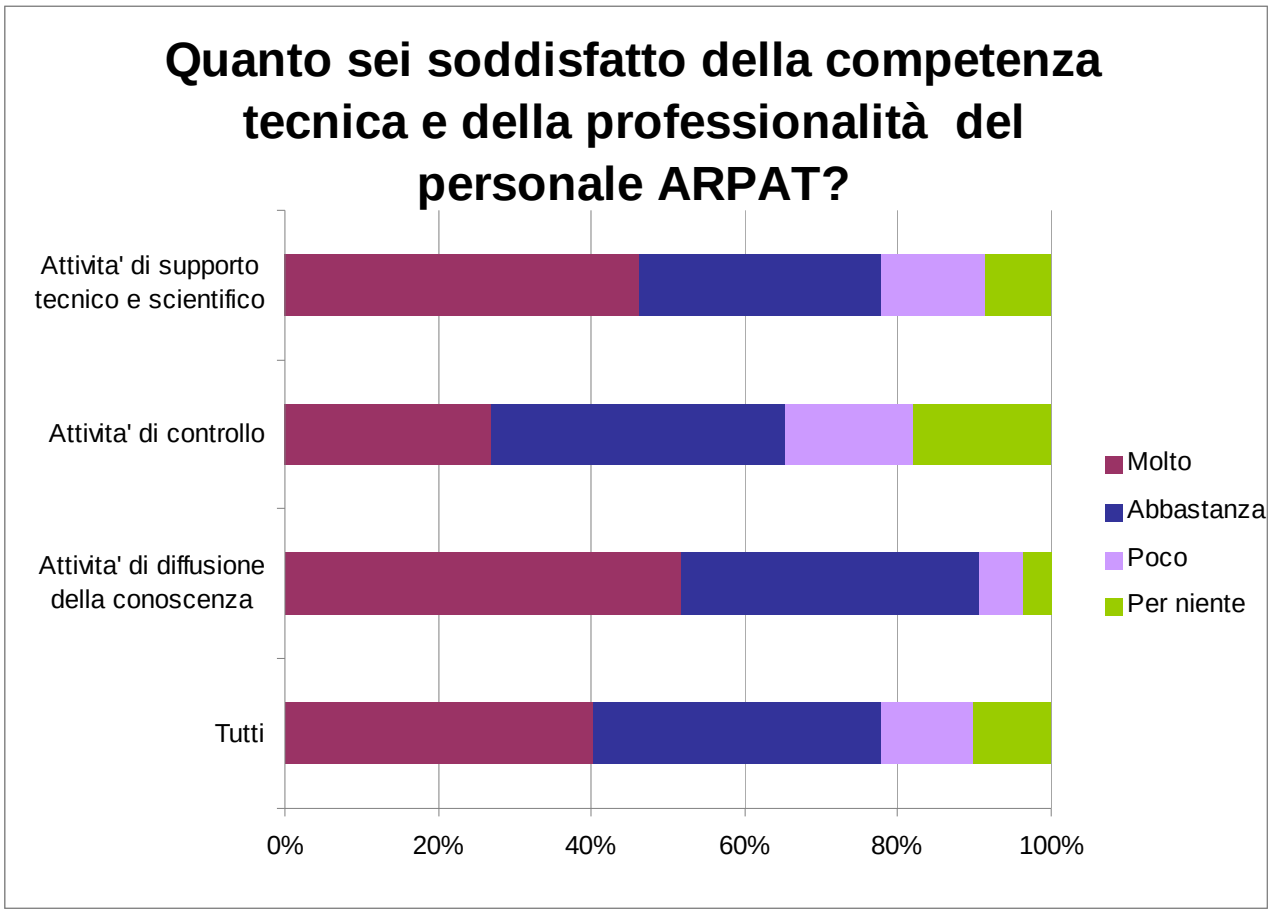
	2010	2011	2012
Supporto tecnico-scientifico	3,32	3,12	3,06
Controllo	3,27	3,31	2,75
Diffusione della conoscenza	3,24	3,50	3,30

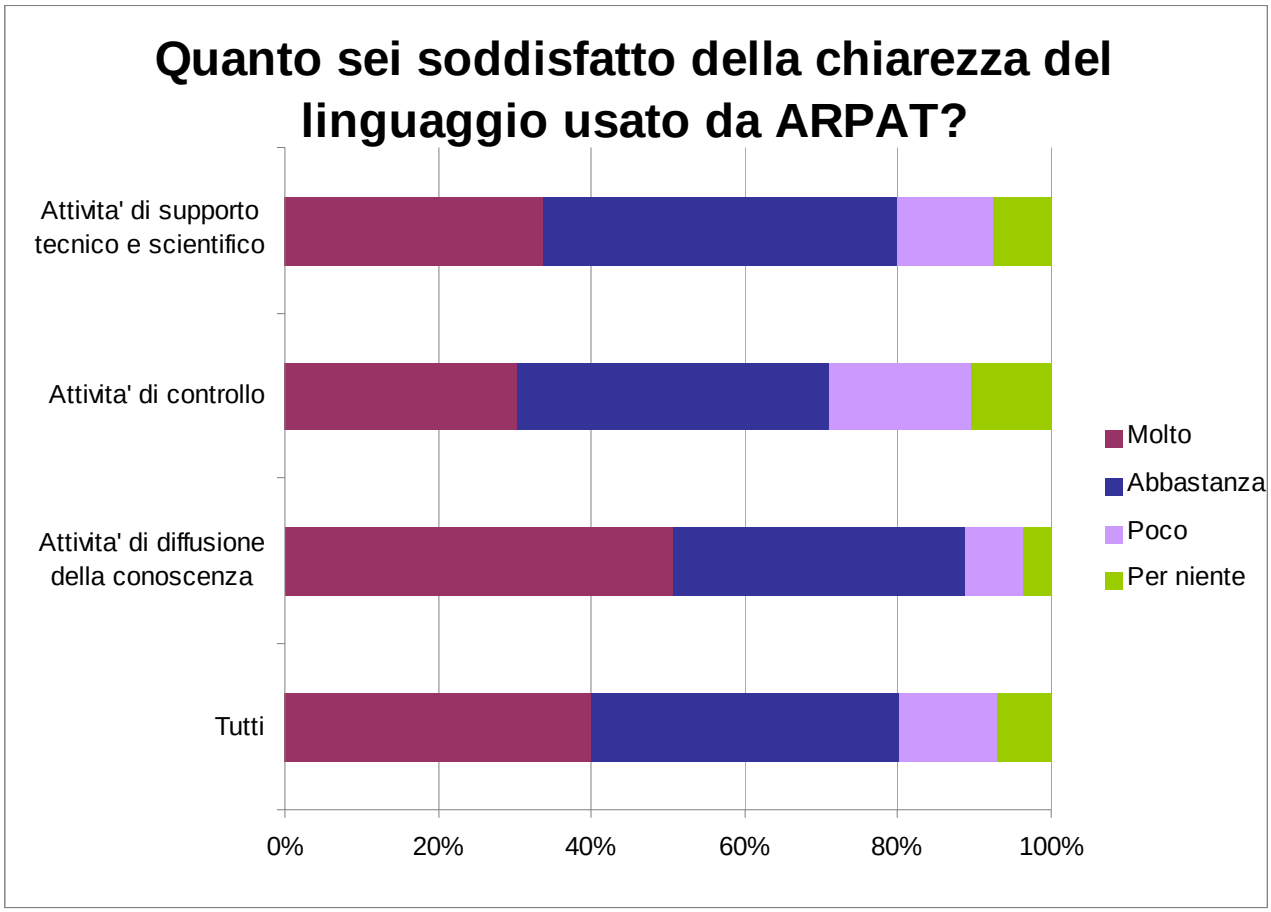
Considerando una scala da 1 a 5, così come indicato dagli strumenti forniti dal sito governativo, si può notare che la media si attesta su indici soddisfacenti, anche se con una flessione di soddisfazione, rispetto agli anni precedenti, da addebitare a tutti i processi, in particolare per il "controllo".

2.2.8 Il giudizio complessivo sull'Agenzia

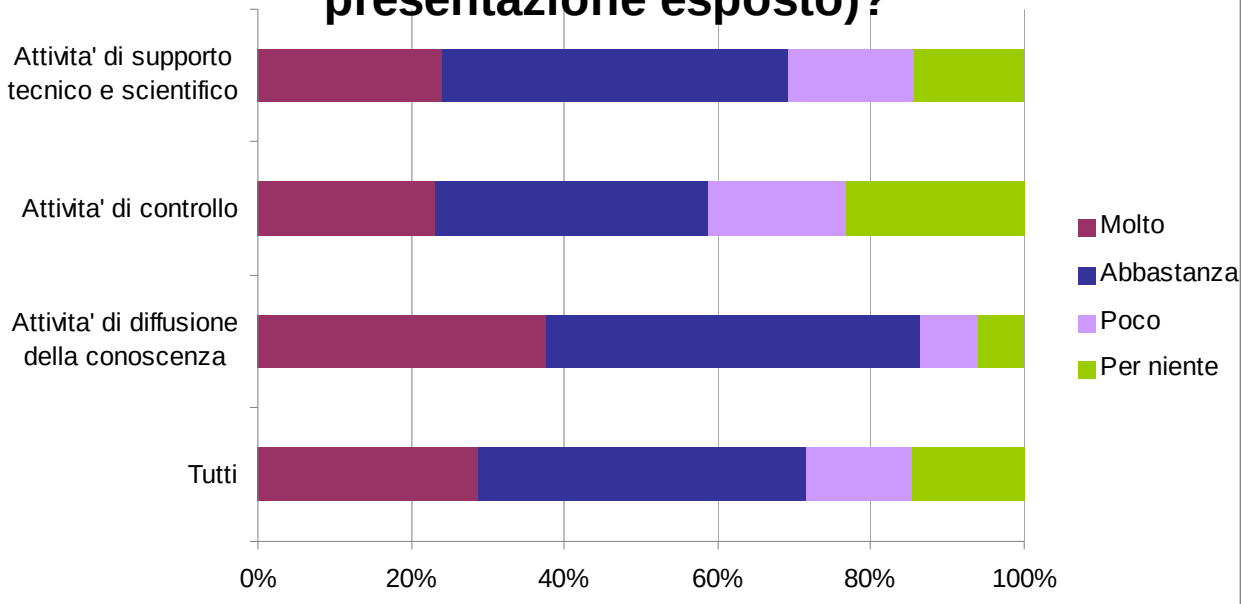
A titolo riepilogativo proponiamo qui alcuni grafici che riassumono le risposte date dagli utenti ai fattori di qualità, raffrontando le riposte per i tre processi che abbiamo fin qui analizzato.



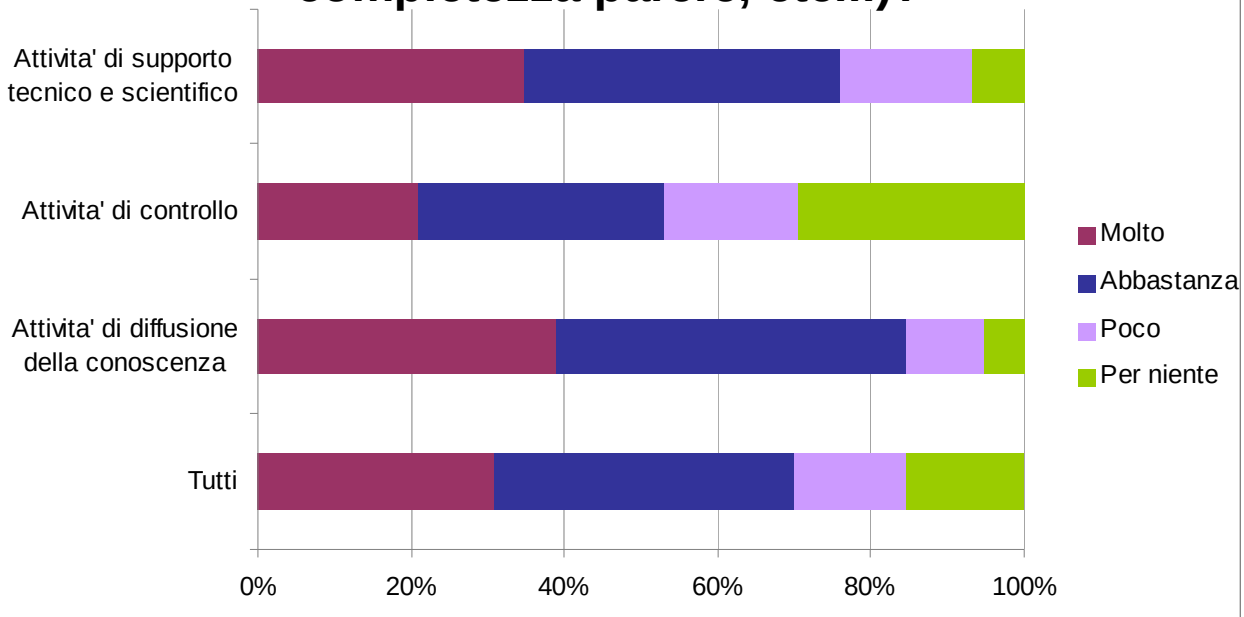

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
Attivita' di supporto tecnico e scientifico
Attivita' di controllo
Attivita' di diffusione della conoscenza
Tutti
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Molto
Abbastanza
Poco
Per niente


Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?
Attivita' di supporto tecnico e scientifico
Attivita' di controllo
Attivita' di diffusione della conoscenza
Tutti
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?



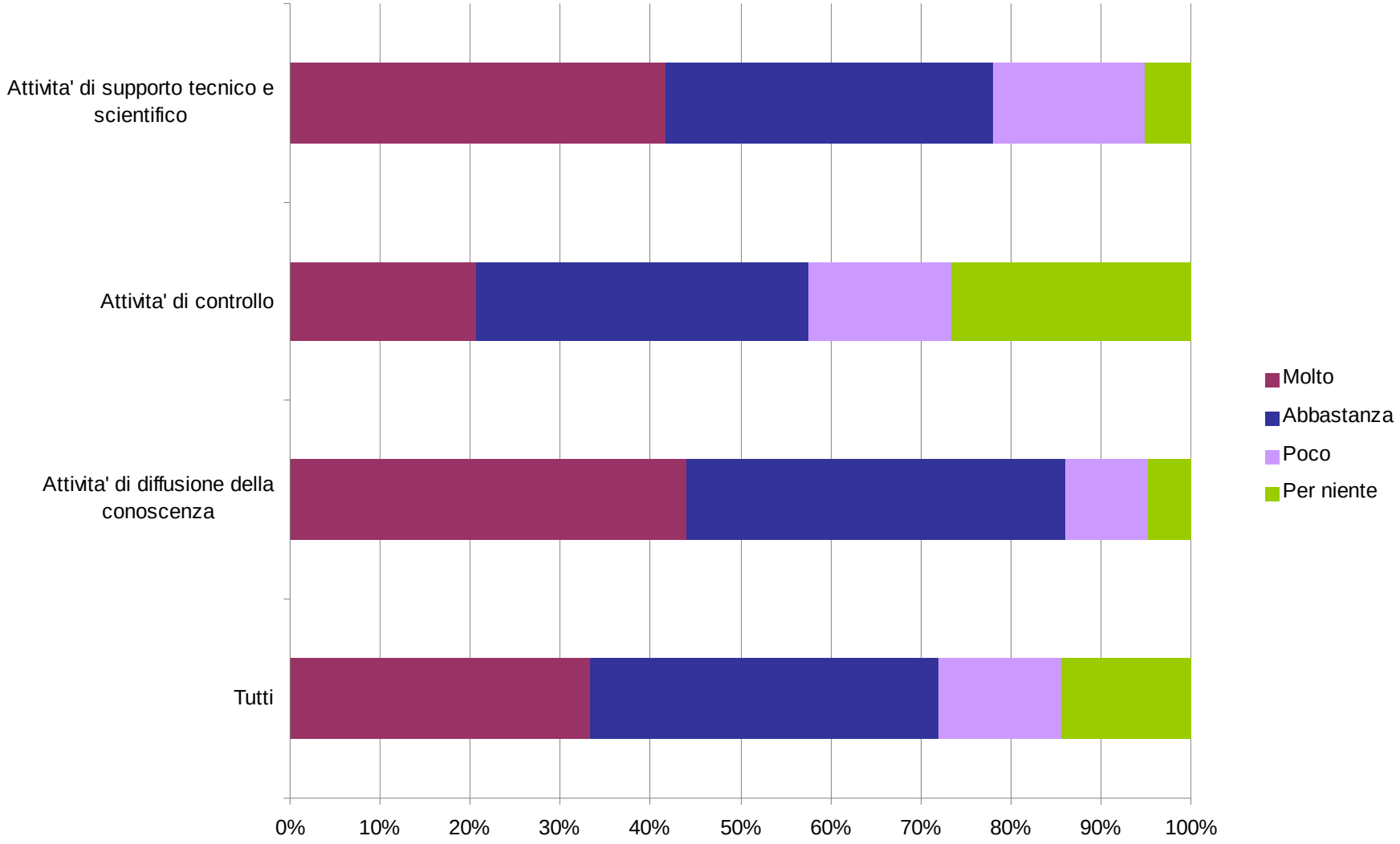
Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?



Nella parte conclusiva del questionario è stata posta una domanda di carattere generale “Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?”.
Riguardo alla domanda, che costituisce una sorta di “indice di gradimento sintetico” per le attività svolte dall’Agenzia, i risultati sono positivi (come del resto i dati sinora illustrati) visto che nel 2012 è molto o abbastanza soddisfatto il 64,2% del campione. Nella tabella seguente sono riportate le diverse risposte date a questa domanda da chi ha compilato i questionari sui diversi processi.

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Tutti	Attività di diffusione della conoscenza	Attività di controllo	Attività di supporto tecnico e scientifico	non risponde
Molto	29,7%	42,9%	19,9%	38,5%	0,0%
Abbastanza	34,5%	41,2%	35,5%	33,7%	0,0%
Poco	12,1%	8,8%	15,2%	15,4%	0,0%
Per niente	12,8%	4,7%	25,6%	4,8%	0,0%
non risponde	10,9%	2,4%	3,8%	7,7%	100,0%
	100%	100%	100%	100%	100%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?



2.3 Le indagini sui panel di utenti istituzionali

Per procedere con queste indagini siamo partiti in primo luogo dall'esperienza di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza effettuata annualmente tramite il sito Web ed in particolare dal questionario predisposto per lo stesso monitoraggio.
Anche in questo caso, infatti, si è pensato di costruire delle indagini alla luce di quanto previsto dalla legge di riforma dell'Agenzia che definisce le attività istituzionali dell'Agenzia. Sono stati quindi costruiti tre distinti questionari dedicati alle tre attività istituzionali di ARPAT: supporto tecnico scientifico, monitoraggio e controllo e organizzazione e diffusione della conoscenza.
La predisposizione di tre diversi questionari ha permesso di:

- definire domande specifiche per la singola attività e quindi di indagare elementi caratteristici
- costruire un panel di interlocutori specifico per ogni attività.

Il primo questionario proposto è stato quello dedicato alle attività di supporto tecnico scientifico dell'Agenzia (espressione di pareri, partecipazione a conferenze di servizi, ecc.), il secondo quello dedicato alle attività di organizzazione e diffusione della conoscenza, il terzo quello dedicato alle attività di monitoraggio e controllo ambientale dell'Agenzia.

2.3.1 Il modello teorico di riferimento

Il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione di tutte le indagini è quello utilizzato per le altre indagini condotte in Agenzia denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze dell'Agenzia (cfr punto 2.2.1)

2.3.2 Attività di supporto tecnico e scientifico di ARPAT - Questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali

Nel mese di dicembre 2011 è stato invitato a compilare il questionario dedicato alle attività di supporto tecnico scientifico dell'Agenzia (espressione di pareri, partecipazione a conferenze di servizi, ecc.) - accessibile sul Web ad un indirizzo dedicato – un campione di 561 interlocutori. Gli inviti sono stati effettuati sia per posta elettronica che per posta ordinaria. Il questionario è rimasto on line dal 7 dicembre al 31 gennaio 2012.

2.3.2.1 Il questionario predisposto per l'indagine

Nella predisposizione del questionario, oltre al modello teorico di cui sopra, si è fatto riferimento alle indagini del medesimo tipo effettuate annualmente sul sito Web.
Il questionario propone in primo luogo una batteria di domande che iniziano tutte con: "Quale è il grado di soddisfazione e l'importanza che attribuisce a …" 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.
Riguardo ai fattori di qualità, si è deciso di indagare questi parametri, in parte generali e in parte specifici per l'attività di supporto tecnico scientifico dell'Agenzia:

1. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
3. Appropriatezza dei tempi di emissione del parere
4. Completezza e adeguatezza tecnica del parere ricevuto

5. Facilità di lettura del parere ricevuto
6. Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti
7. Modalità di ricezione del parere di ARPAT

Il questionario offre poi la possibilità all'utente di selezionare l'argomento specifico sul quale si è ricevuto il servizio dell'Agenzia ("Ha ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche relative a…"). In questo caso sono previste risposte multiple.
La domanda successiva indaga la struttura ARPAT con la quale si è entrati in contatto per le attività individuate sopra; anche in questo caso sono previste risposte multiple.
I quesiti posti corrispondono ai principali fattori determinanti della qualità del servizio del modello SERVQUAL e in particolare l'affidabilità, la capacità di risposta e gli aspetti tangibili. La capacità di rassicurazione e l'empatia non sono invece stati trattati, tenuto conto dei servizi oggetto dell'indagine.
Completate le risposte relative ai servizi utilizzati, il questionario prosegue con una domanda di carattere generale riepilogativo: "Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia".
Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, età, studi effettuati realtà lavorativa, posizione lavorativa, Provincia in cui si lavora.
Il questionario prevede da ultimo la possibilità che l'utente lasci un commento libero.

2.3.2.2 Destinatari del questionario

Partendo da quanto previsto dalla PG SG.12 e in particolare dalle figure istituzionali che la stessa individua, è stato predisposto un campione di interlocutori istituzionali destinatari dell'attività di supporto tecnico dell'Agenzia.
Questo l'universo degli invitati, per un totale di 561 nominativi:

Tipologia enti	N°	%
Responsabili Aree/Settori ambiente afferenti attività di ARPAT dei Comuni	293	52,2
Dirigenti e Responsabili Aree/Settori afferenti attività di ARPAT delle Province	19	3,4
Responsabili Aree/Settori ambiente afferenti attività di ARPAT della Regione Toscana	41	7,3
Responsabili dei Laboratori delle Aree Vaste delle ASL	8	1,4
Responsabili/Direttori Dipartimenti prevenzione delle ASL	11	2,0
Responsabili Area/Settore afferenti attività di ARPAT delle ASL	37	6,6
Comandanti dei comandi toscani dei Carabinieri	16	2,9
Comandante della Guardia di finanza Toscana	1	0,2
Presidenti/Direttori AATO	12	2,1
Direttori delle Direzioni afferenti attività di ARPAT del Ministero dell'ambiente	4	0,7
Responsabili e Dirigenti delle Comunità montane	61	10,9
Direttori/ Presidenti Enti Parco	10	1,8
Responsabili Aree/Settori ambiente afferenti attività di ARPAT del Circondario Empolese	7	1,2
Prefetti e capi gabinetto delle Prefetture	31	5,5
Comandanti dei Vigili del fuoco della Toscana	10	1,8
Totale	**561**	

Nella fase di compilazione 12 amministrazioni hanno contattato l'Agenzia per comunicare di non aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi. E' possibile che anche altri utenti che sono stati invitati possano non aver usufruito dei servizi dell'Agenzia nel corso del 2012.

2.3.2.3 Chi ha risposto: le caratteristiche

Complessivamente, su 561 invitati al questionario si sono avuti 127 questionari compilati (il 22,6%). Se si tiene conto delle 12 amministrazioni che hanno comunicato espressamente di non aver avuto rapporti con l'Agenzia la percentuale di risposte sale al 23,1%.
Essendo questa la prima esperienza di indagine su un panel definito di utenti e considerando che il campione individuato era sicuramente sovrastimato rispetto a chi aveva effettivamente avuto rapporti con l'Agenzia, possiamo ritenere il tasso di partecipazione del 23,1% più che soddisfacente. Citiamo, come esempio, l'indagine di customer satisfaction effettuata nel 2011 da un'altra Agenzia ambientale, l'ARPA Emilia Romagna, che ha registrato una percentuale del 19,8%.

Tra i 127 partecipanti, 16 non hanno completato la compilazione (in particolare non hanno compilato la parte con i dati anagrafici) e 111 hanno invece risposto a tutte le domande.

Genere	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Uomo	421	75,0	83	72,2	19,7
Donna	140	25,0	32	27,8	22,9
Totale	**561**		**115**		

Per quanto riguarda il sesso dei partecipanti all'indagine, prevalgono fortemente gli uomini (72,2%). Da notare che anche nel campione a cui è stato inviato il questionario la maggioranza (il 75,0%) era costituita da uomini.
Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano risposto il 22,9% delle donne e il 19,7% degli uomini.

Età	N risposte	%
18-30 anni	3	2,6
31-40 anni	21	18,3
41-50 anni	37	32,2
51-60 anni	46	40,0
61-70 anni	8	7,0
Totale risposte	**115**	

Per quanto riguarda l'età più del 70% delle risposte proviene da chi ha tra i 40 e i 60 anni.

Studi effettuati	N risposte	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	3	2,6
Diploma di scuola secondaria superiore	40	34,8
Laurea	56	48,7
Master o specializzazione post laurea	16	13,9
Totale risposte	**115**	

Rispetto al livello di istruzione, il campione è fortemente sbilanciato, in quanto coloro che hanno una laurea o una specializzazione postlaurea sono ben il 62,6%.

Realtà lavorativa	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/ campione
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	135	24,1	21	18,3	15,6
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	141	25,1	42	36,5	29,8
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	17	3,0	5	4,3	29,4
Amministrazione provinciale	19	3,4	4	3,5	21,1
ATO	12	2,1	1	0,9	8,3
Altro	109	19,4	6	5,2	5,5
Azienda sanitaria	56	10,0	14	12,2	25,0
Forza di polizia	27	4,8	14	12,2	51,9
Ministero	4	0,7	6	5,2	150,0
Regione Toscana	41	7,3	2	1,7	4,9
Totale	**561**		**115**		

Considerate le tipologie di interlocutori, il 59,1% delle risposte proviene dalle amministrazioni comunali; percentuale che supera di poco quella del campione dove il 52,2 era rappresentato da amministrazioni comunali. Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola categoria, gli enti che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono: Ministero (150%) e Forze di polizia (51,9%).

Posizione nella realtà lavorativa	N risposte	%
Impiegato	25	21,7
Funzionario	55	47,8
Dirigente	31	27,0
Altro	4	3,5
Totale risposte	**115**	

Riguardo alla posizione lavorativa è molto forte (74,8%) quella di persone che ricoprono incarichi lavorativi con livelli rilevanti (dirigenti e funzionari).

Territorio in cui lavora	campione	% campione	N risposte	%	% risposte/campione
Provincia di Arezzo	72	12,9	21	18,3	29,2
Provincia di Firenze	117	21,0	23	20,0	19,7
Provincia di Grosseto	63	11,3	10	8,7	15,9
Provincia di Livorno	41	7,4	7	6,1	17,1
Provincia di Lucca	61	11,0	18	15,7	29,5
Provincia di Massa-Carrara	30	5,4	7	6,1	23,3
Provincia di Pisa	56	10,1	10	8,7	17,9
Provincia di Pistoia	43	7,7	7	6,1	16,3
Provincia di Prato	17	3,1	2	1,7	11,8
Provincia di Siena	56	10,1	10	8,7	17,9
Totale risposte	**556**		**115**		

Riguardo alla rappresentatività territoriale, prevalgono risposte provenienti dalle province di Firenze, Arezzo e Lucca.
Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola provincia, i territori che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono quelli di Arezzo e Lucca.

2.3.2.4 Le risposte al questionario

Per quanto riguarda le tematiche su cui l'intervistato dichiara di aver avuto parere o valutazione tecnica da parte di ARPAT, troviamo una rappresentatività di tutte le matrici/attività, con una prevalenza di pareri su **rumore e siti inquinati in bonifica**.

	Su quali argomenti ha ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche	N°	%
1	rumore	78	9,7
2	siti inquinati in bonifica	76	9,4
3	impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	66	8,2
4	emissioni in atmosfera	67	8,3
5	valutazioni di impatto ambientale	52	6,4
6	rifiuti	67	8,3
7	elettrodotti o stazioni radio base	67	8,3
8	cave	37	4,6
9	autorizzazione ambientale integrata	39	4,8
10	aziende a rischio di incidente rilevante	25	3,1
11	radioattività	29	3,6
12	valutazione ambientale strategica	30	3,7
13	gas tossici	21	2,6
14	amianto	55	6,8
15	ambiente e salute	65	8,0
16	risorsa ittica	14	1,7
17	grandi opere	20	2,5
	Era possibile più di una risposta	**808**	

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza abbastanza netta per il Dipartimento di **Firenze** e quello di **Arezzo e Lucca**.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate ai punti precedenti?	N°	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	24	16,0
Dipartimento provinciale di Firenze	28	18,7
Servizio sub provinciale Empoli - Valdelsa	7	4,7
Servizio sub provinciale Firenze sud est	5	3,3
Servizio sub provinciale Mugello Piana di Sesto	2	1,3
Dipartimento provinciale di Grosseto	10	6,7
Dipartimento provinciale di Livorno	4	2,7
Servizio sub provinciale Piombino	4	2,7
Dipartimento provinciale di Lucca	20	13,3
Dipartimento provinciale di Massa Carrara	7	4,7
Dipartimento provinciale di Pisa	10	6,7
Dipartimento provinciale di Pistoia	9	6,0
Dipartimento provinciale di Prato	2	1,3
Dipartimento provinciale di Siena	11	7,3
Direzione generale - Firenze	7	4,7
Era possibile più di una risposta	**150**	

	Importanza				Soddisfazione			
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	69%	30%	1%		45%	48%	7%	
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	81%	18%	1%		60%	36%	2%	2%
Appropriatezza dei tempi di emissione del parere	62%	36%	2%		20%	59%	21%	
Completezza e adeguatezza tecnica del parere ricevuto	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi
Facilità di lettura del parere ricevuto	61%	38%	1%		36%	52%	12%	
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	61%	38%	1%		30%	57%	11%	2%
Modalità di ricezione del parere di ARPAT	45%	48%	7%		35%	57%	8%	

Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi a quanto afferisce agli aspetti tecnici (Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT), che sono definiti molto importanti dall'81% del campione. Anche gli aspetti di relazione (Cortesia e disponibilità del personale ARPAT) sono però ritenuti molto importanti da ben il 69% degli intervistati.

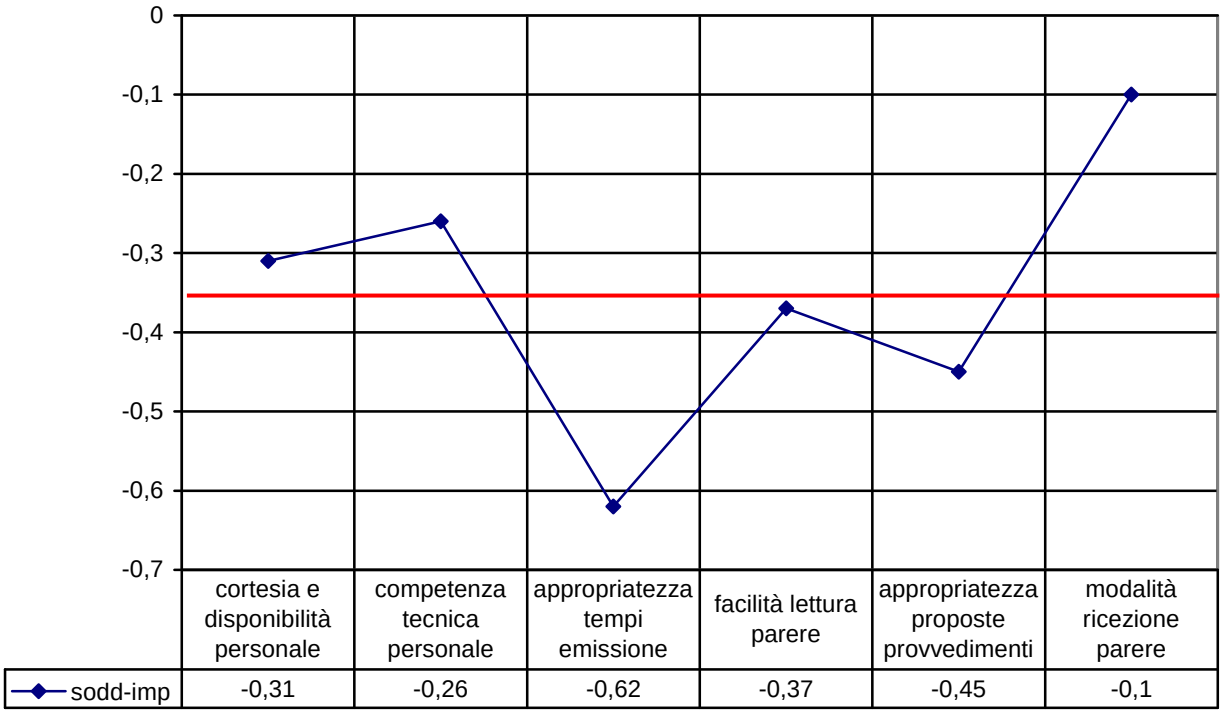
Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva. Tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per tutti gli aspetti da un minimo del 79% di persone per l'appropriatezza dei tempi di emissione del parere, a un massimo del 96%, per la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT.

Per verificare lo **scostamento** che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte dei partecipanti all'indagine 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

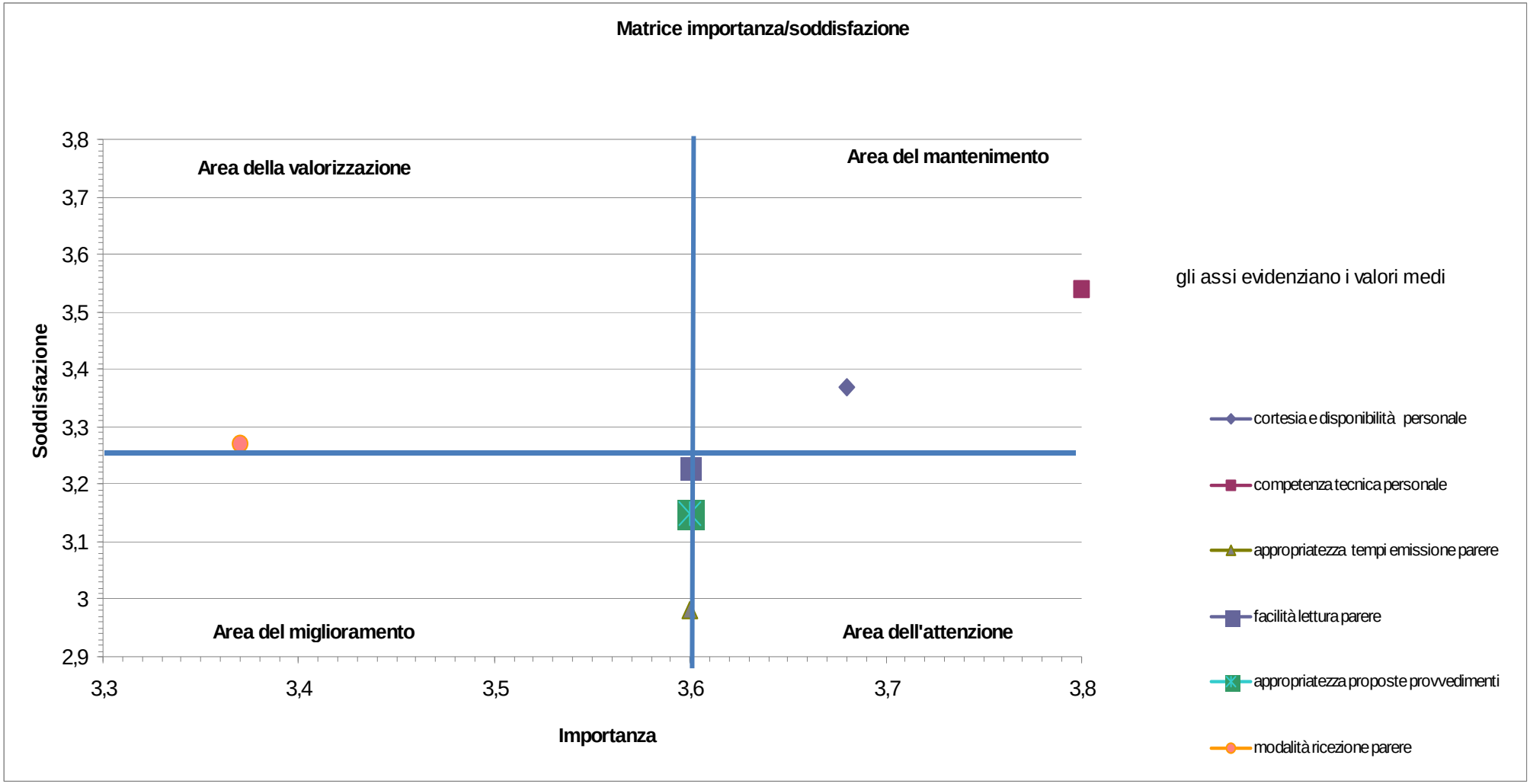
maggiore: **il GAP da colmare** (Appropriatezza dei tempi di emissione del parere e Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti).
Già questa rappresenta una buona indicazione per definire le priorità di intervento per il miglioramento delle prestazioni dell'Agenzia in questo campo.

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,68	3,37	-0,31
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,80	3,54	-0,26
Appropriatezza dei tempi di emissione del parere	3,60	2,98	**-0,62**
Completezza e adeguatezza tecnica del parere ricevuto	Dati non validi	Dati non validi	Dati non validi
Facilità di lettura del parere ricevuto	3,6	3,23	-0,37
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,6	3,15	**-0,45**
Modalità di ricezione del parere di ARPAT	3,37	3,27	-0,10

GAP soddisfazione-importanza

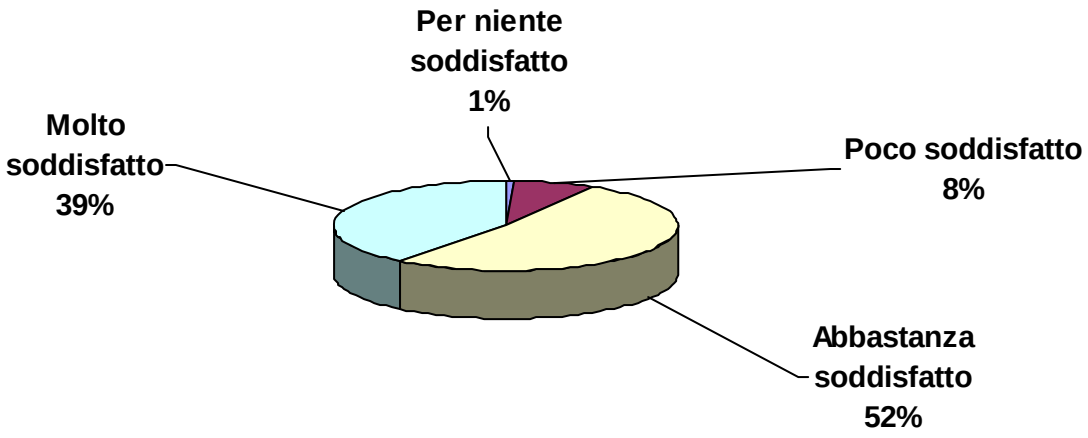


Ancora più indicativa è la **matrice importanza/soddisfazione**, che meglio evidenzia i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza e al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).


Matrice importanza/soddisfazione
Area della valorizzazione
Area del mantenimento
Area del miglioramento
Area dell'attenzione
Soddisfazione
Importanza
3,8
3,7
3,6
3,5
3,4
3,3
3,2
3,1
3
2,9
3,3
3,4
3,5
3,6
3,7
3,8
gli assi evidenziano i valori medi
cortesia e disponibilità personale
competenza tecnica personale
appropriatezza tempi emissione parere
facilità lettura parere
appropriatezza proposte provvedimenti
modalità ricezione parere

2.3.2.5 Giudiziose complessivo sull'Agenzia

Nella parte conclusiva del questionario è stata posta una domanda di carattere generale: Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?
Riguardo alla domanda, che costituisce una sorta di "indice di gradimento sintetico" per le attività svolte dall'Agenzia, i risultati sono molto positivi visto che è molto o abbastanza soddisfatto il **91%** del campione.



L'unico interlocutore che si è dichiarato per niente soddisfatto non ha lasciato commenti. Si sa solo che ha avuto contatti Servizio sub provinciale Empoli - Valdelsa per siti inquinati in bonifica, rifiuti e tematica ambiente e salute.

Tra i 9 che si sono dichiarati poco soddisfatti (di cui 4 dalla Provincia di Firenze, 3 di Lucca, 1 di Livorno e 1 di Pistoia) 4 hanno lasciato commenti:

- "I contatti avuti con l'ARPAT di zona risultano troppo formali ed impostati considerando le amministrazioni periferiche come soggetti da contrastare e non come riferimento sul territorio a cui dare suggerimenti o consigli. Tutto questo in senso generale alcune volte gli incontri sono risultati proficui alla risoluzione di problematiche"
- "Meno procedure e più applicazione al merito dei problemi, E' l'ora di scindere la funzione di controllo con la funzione di consulenza"
- "Sarebbe auspicabile un miglior coordinamento con altri enti (ATO e Provincia) per le autorizzazioni allo scarico ecc., in modo di essere più vicini al mondo delle imprese che richiede risposte certe e rapide, ed ovviamente anche sanzioni certe e rapide quando necessarie"
- "ARPAT è l'unica Agenzia di supporto per i comuni. Nella carta dei servizi di ARPAT devono essere ricomprese tutte le attività istituzionali in materia ambientale demandate ai comuni".

Tra gli altri commenti rilasciati se ne riportano qui alcuni, raggruppati per categoria di interlocutore.

Commenti	Interlocutori
“Credo che l'attività di ARPAT sia importante anche per l'accresciuta sensibilità della cittadinanza in relazione alle problematiche ambientali ed alle leggi che le governano: ritengo per questo motivo che sarebbe necessario che l'ARPAT avesse a disposizione più risorse tecniche ed umane” ”I tempi per le rilevazione dell'inquinamento acustico sono ancora troppo lunghi.”	Amministrazioni comunali in Provincia di Firenze
Il supporto tecnico fornito da ARPAT è fondamentale per gli Enti Locali che, generalmente, non hanno in dotazione figure professionali idonee a valutare le varie problematiche ambientali.	Amministrazione comunale in Provincia di Grosseto
“Il rapporto di consulenza e collaborazione avuto con gli uffici ARPAT, in particolare in materia di acustica, della provincia di Arezzo è stato ottimo.”	Amministrazione comunale in Provincia di Arezzo
“Il centralino telefonico unificato su Firenze non Ã¨ molto funzionale.”	Amministrazione comunale in Provincia di Siena
“Si rilevano carenze di personale per il servizio di vigilanza”	Amministrazione comunale in Provincia di Massa Carrara
“Inviare copia pubblicazioni per e mail, CD o cartaceo.”	Azienda sanitaria che ha avuto contatti con Dipartimento di Grosseto
“Livello di collaborazione molto buono a livello locale, più complicato con le strutture sovraprovinciali.”	Azienda sanitaria che ha avuto contatti con Dipartimento di Grosseto e Firenze
“L'accorpamento dei laboratori d'analisi ha portato ad un grave ed inaccettabile ritardo nella formulazione dei pareri di competenza, si rilevano anche per la vostra agenzia gli effetti negativi della carenza di personale, si richiede da parte dell'agenzia l'assunzione di chiare e precise responsabilità in merito agli obblighi derivanti delle qualifiche di p.g.”	Forza di polizia che ha avuto contatti con Dipartimento di Massa
“Rafforzare il legame di collaborazione che lega l’ARPAT alle FFPP”	Forza di polizia che ha avuto contatti con Dipartimento di Arezzo

2.3.3 Attività di organizzazione e diffusione della conoscenza di ARPAT - Questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali

Nel mese di febbraio 2012 è stato invitato a compilare il questionario dedicato alle attività di organizzazione e diffusione della conoscenza - accessibile sul Web ad un indirizzo dedicato – un campione di 745 interlocutori. Gli inviti sono stati effettuati sia per posta elettronica che per posta ordinaria. Il questionario è rimasto on line dal 28 febbraio al 15 aprile 2012.

2.3.3.1 Il questionario predisposto per l'indagine

Nella predisposizione del questionario, oltre al modello teorico di cui sopra, si è fatto riferimento alle indagini del medesimo tipo effettuate annualmente sul sito Web.
Il questionario propone in primo luogo una batteria di domande che iniziano tutte con: "Quale è il grado di soddisfazione e l'importanza che attribuisce a …" 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.
Riguardo ai fattori di qualità, si è deciso di indagare questi parametri, in parte generali e in parte specifici per l'attività di supporto tecnico scientifico dell'Agenzia:

1. Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT
2. Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori
3. Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT
4. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
5. Appropriatezza dei tempi di risposta

Il questionario offre poi la possibilità all'utente di selezionare il motivo/occasione per cui è entrato in contatto con ARPAT (URP, newsletter Arpatnews, sito Web, Rapporto sullo stato dell'ambiente, pubblicazioni di ARPAT, banche dati del SIRA, convegni e seminari promossi da ARPAT, presentazione reclamo, altro). In questo caso sono previste risposte multiple.
La domanda successiva indaga la struttura ARPAT con la quale si è entrati in contatto per le attività individuate sopra; anche in questo caso sono previste risposte multiple.
I quesiti posti corrispondono ai principali fattori determinanti della qualità del servizio del modello SERVQUAL e in particolare l'affidabilità, la capacità di risposta e gli aspetti tangibili. La capacità di rassicurazione e l'empatia non sono invece stati trattati, tenuto conto dei servizi oggetto dell'indagine.
Completate le risposte relative ai servizi utilizzati, il questionario prosegue con tre domande di carattere generale:

- Su quali argomenti ARPAT dovrebbe accrescere e/o migliorare la sua attività di comunicazione e informazione?
- Con quali strumenti comunicativi preferirebbe che ARPAT diffondesse dati e informazioni ambientali?
- Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

Il questionario prevede poi la possibilità che l'utente lasci un commento libero.
Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, età, studi effettuati realtà lavorativa/operativa, posizione lavorativa/operativa, Provincia in cui si lavora/opera.

2.3.3.2 Destinatari del questionario

Partendo da quanto previsto dalla PG SG.12 e in particolare dalle figure istituzionali che la stessa individua, è stato predisposto un campione di interlocutori istituzionali destinatari dell'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza dell'Agenzia.

Questo l'universo degli invitati, per un totale di 745 nominativi:

Tipologia enti	N°	%
Assessori all'ambiente dei Comuni	287	38,5
Assessori all'ambiente delle Province	10	1,3
Consiglieri regionali (membri IV e VI Commissione consiliare)	15	2,0
Rappresentanti Associazioni ambientaliste	83	11,1
Rappresentanti Associazioni di categoria	83	11,1
Rappresentanti Associazioni dei consumatori	110	14,8
Rappresentanti Comitati cittadini	24	3,2
Direttori generali Agenzie regionali e provinciali per la protezione dell'ambiente	20	2,7
Giornalisti	113	15,2
Totale	**745**	

2.3.3.3 Chi ha risposto: le caratteristiche

Complessivamente, su 745 invitati al questionario si sono avuti 69 questionari compilati (il 9,3%). I
Tenendo conto della bassa percentuale di risposte (ricordiamo che l'indagine precedente, quella dedicata alle attività di supporto tecnico dell'Agenzia, aveva registrato una percentuale di partecipazione di circa il 23%) abbiamo provato ad individuare i motivi della scarsa partecipazione.
Da una parte la composizione del campione, in alcune sue componenti evidentemente sovrastimato (vedi Ass. dei consumatori) non ha tenuto conto di chi ha realmente avuto contatti con ARPAT. Per la prossima indagine dovremmo, così come fatto, ad esempio, per l'individuazione dei comitati, scegliere quelle amministrazioni e quelle associazioni che hanno realmente contattato l'Agenzia nel corso dell'anno. A questo proposito bisogna però dire che quasi tutti i 745 invitati sono "clienti" di ARPAT per quanto riguarda la newsletter Arpatnews.
Un altro motivo della scarsa partecipazione risiede forse nella natura di una parte del campione: il 38,5% è composto infatti da amministratori locali che non "frequentano" spesso l'ufficio o la posta elettronica tramite il quale sono stati invitati a compilare il questionario.
Si precisa infine che in questo campione non sono stati inseriti i cittadini che hanno contattato ARPAT al numero verde per esposti/richieste accesso; questi cittadini infatti saranno coinvolti dalla prossima indagine relativa alle attività di controllo dell'Agenzia in merito agli esposti presentati. Abbiamo quindi ritenuto opportuno non coinvolgerli in due indagini.
Tenuto conto, come vedremo in seguito, della buona risposta all'indagine da parte dei comitati (12,5%) possiamo ipotizzare che anche il coinvolgimento dei cittadini avrebbe portato a buoni risultati in termini di risposta. Per la prossima indagine potremmo quindi pensare di coinvolgere anche una parte dei cittadini.
Tutte queste considerazioni saranno senz'altro tenute di conto in fase di progettazione di una nuova indagine.

Tra i 69 partecipanti, 16 non hanno completato la compilazione (in particolare non hanno compilato la parte con i dati anagrafici) e 53 hanno invece risposto a tutte le domande.

Genere	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Uomo	509	78,5	38	70,4	7,5
Donna	139	21,5	16	29,6	11,5
Totale	**648**		**54**		

Per quanto riguarda il sesso dei partecipanti all'indagine, prevalgono fortemente gli uomini (70,4%). Da notare che anche nel campione a cui è stato inviato il questionario la maggioranza (il 78,5%) era costituita da uomini.
Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano risposto il 11,5% delle donne e il 7,5% degli uomini.

Età	N risposte	%
18-30 anni	1	1,9
31-40 anni	13	24,1
41-50 anni	15	27,8
51-60 anni	12	22,2
61 o più anni	13	24,1
Totale risposte	**54**	

Per quanto riguarda l'età il campione è abbastanza equilibrato tra le diverse fasce di età.

Studi effettuati	N risposte	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	2	3,8
Diploma di scuola secondaria superiore	22	41,5
Laurea	26	49,1
Master o specializzazione post laurea	3	5,7
Totale risposte	**53**	

Rispetto al livello di istruzione, il campione è fortemente sbilanciato, in quanto coloro che hanno una laurea o una specializzazione postlaurea sono ben il 54,8%.

Realtà lavorativa	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	141	18,9	5	9,3	3,5
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 20.000 abitanti	111	14,9	17	31,5	15,3
Amministrazione comunale con più di 20.000 e meno di 50.000 abitanti	22	3,0	4	7,4	18,2
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	13	1,7	1	1,9	7,7
Amministrazione provinciale	10	1,3	2	3,7	20,0
Associazione ambientalista	83	11,1	2	3,7	2,4
Associazione consumatori	110	14,8	7	13,0	6,4
Associazione di categoria	83	11,1	1	1,9	1,2
Comitato cittadini	24	3,2	3	5,6	12,5
Media	113	15,2	2	3,7	1,8
Regione Toscana	15	2,0	2	3,7	13,3
Agenzia di protezione ambientale	20	2,7	5	9,3	25,0
Altro	0	0	3	5,6	100,0
Totale	**745**		**54**		

Considerate le tipologie di interlocutori, il 50,1% delle risposte proviene dalle amministrazioni comunali. Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola categoria, gli enti che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono le Agenzie di protezione ambientale (25,0%) e le Amministrazioni provinciali (20,0%). Leggiamo con curiosità la scarsa partecipazione dei media (1,8%) e delle associazioni ambientaliste (2,4%). I media soprattutto stupiscono, dal momento che – essendo il campione costituito da giornalisti destinatari di tutti i comunicati/note stampa che l'Agenzia produce – hanno realmente avuto contatti con ARPAT.

Posizione nella realtà lavorativa	N risposte	%
Carica politica direttiva	5	9,3
Carica politica esecutiva	6	11,1
Impiegato	10	18,5
Funzionario	11	20,4
Dirigente	9	16,7
Altro	13	24,1
Totale risposte	**54**	

Riguardo alla posizione lavorativa è forte (57,5%) quella di persone che ricoprono incarichi lavorativi con livelli rilevanti (politici, dirigenti e funzionari).

Territorio in cui lavora	campione	% campione	N risposte	%	% risposte/campione
Provincia di Arezzo	64	10,1	9	16,7	14,1
Provincia di Firenze	123	19,4	7	13,0	5,7
Provincia di Grosseto	51	8,0	5	9,3	9,8
Provincia di Livorno	57	9,0	3	5,6	5,3
Provincia di Lucca	78	12,3	3	5,6	3,8
Provincia di Massa-Carrara	45	7,1	2	3,7	4,4
Provincia di Pisa	68	10,7	9	16,7	13,2
Provincia di Pistoia	45	7,1	4	7,4	8,9
Provincia di Prato	24	3,8	0	0	0
Provincia di Siena	59	9,3	7	13,0	11,9
Altra Regione	21	3,3	5	9,3	23,8
Totale risposte	**645**		**54**		

Riguardo alla rappresentatività territoriale, prevalgono risposte provenienti dalle province di Arezzo e Pisa seguite da Firenze e Siena.
Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola provincia, i territori che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono altre Regioni, seguite da Arezzo, Pisa e Siena.

2.3.3.4 Le risposte al questionario

Per quanto riguarda i servizi di cui l'intervistato dichiara di aver usufruito, troviamo una rappresentatività di tutte le attività, con una prevalenza di persone che dichiarano di aver ricevuto la **newsletter Arpatnews** e consultato il **sito Web di ARPAT**.

	N°	%
Numero verde e/o posta elettronica	15	5,1
Newsletter Arpatnews	57	19,5
Sito Web di ARPAT	57	19,5
Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA) in Toscana	40	13,7
Pubblicazioni di ARPAT	49	16,7
Banche dati del SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)	30	10,2
Convegni e seminari promossi da ARPAT	23	7,8
Reclamo ad ARPAT	7	2,4
Ufficio stampa	3	1,0
Altro	12	4,1
Era possibile più di una risposta	**293**	

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una prevalenza per il Dipartimento di **Arezzo e Pisa**.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate ai punti precedenti?	N°	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	12	16,0
Dipartimento provinciale di Firenze	4	5,3
Servizio sub provinciale Empoli - Valdelsa	0	0
Servizio sub provinciale Firenze sud est	1	1,3
Servizio sub provinciale Mugello Piana di Sesto	2	2,7
Dipartimento provinciale di Grosseto	5	6,7
Dipartimento provinciale di Livorno	4	5,3
Servizio sub provinciale Piombino	0	0
Dipartimento provinciale di Lucca	3	4,0
Dipartimento provinciale di Massa Carrara	5	6,7
Dipartimento provinciale di Pisa	11	14,7
Dipartimento provinciale di Pistoia	4	5,3
Dipartimento provinciale di Prato	2	2,7
Dipartimento provinciale di Siena	6	8,0
Direzione generale - Firenze	7	9,3
Non applicabile	9	12,0
Era possibile più di una risposta	**75**	

	Importanza				Soddisfazione			
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT	50,7%	43,3%	3,0%	3,0%	35,4%	55,4%	6,2%	3,1%
Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori	47,0%	48,5%	3,0%	1,5%	27,7%	60,0%	10,8%	1,5%
Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT	50,0%	42,4%	4,5%	3,0%	28,8%	54,5%	12,1%	4,5%
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	56,3%	40,6%	0%	3,1%	50,0%	40,0%	6,7%	3,3%
Appropriatezza dei tempi di risposta	35,7%	53,6%	7,1%	3,6%	32,1%	50,0%	14,3%	3,6%

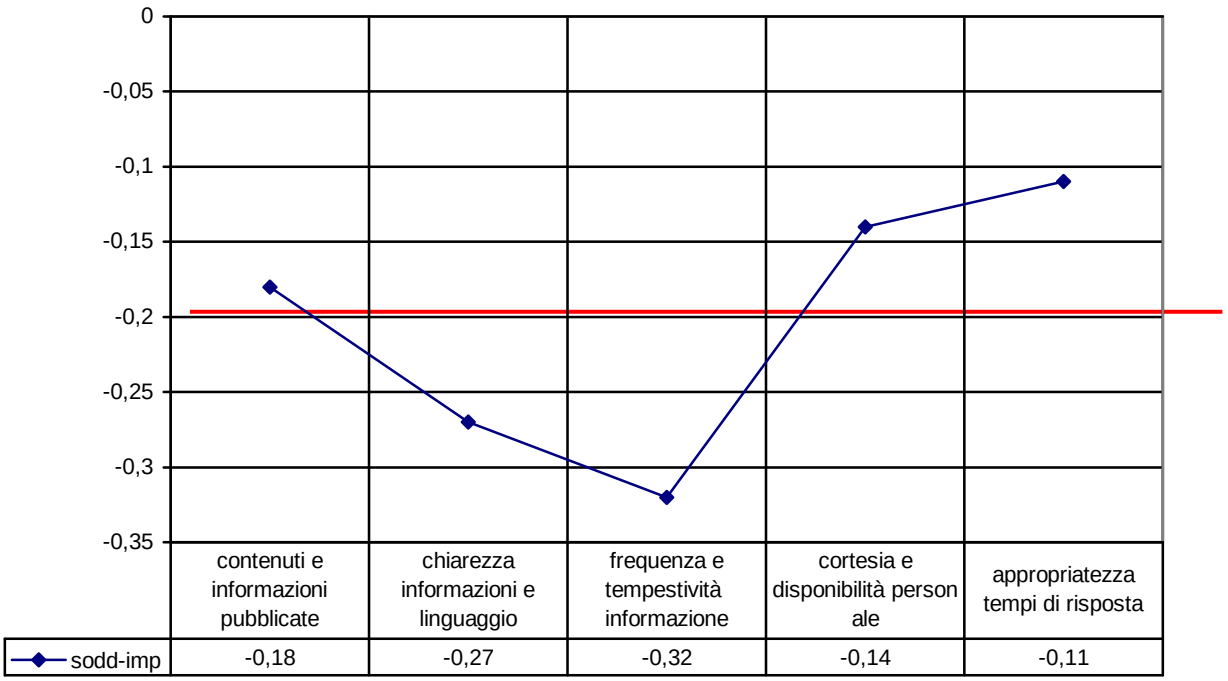
Riguardo all'**importanza** attribuita ai vari fattori di qualità non si riscontrano posizioni fortemente sbilanciate a favore di un aspetto piuttosto che un altro: i valori infatti più elevati sono relativi ad aspetti di relazione (Cortesia e disponibilità del personale ARPAT), che comunque sono dichiarati molto importanti da poco più della metà del campione (56,3%); i contenuti e le informazioni pubblicate da ARPAT sono definiti molto importanti dal 50,7% del campione.
Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di conoscenza, possiamo notare come l'appropriatezza dei tempi venga considerata "molto importante" da una percentuale decisamente più bassa rispetto ai partecipanti all'indagine annuale (35,7% contro il 70,9%). La stessa differenza si nota per quanto riguarda la cortesia e disponibilità del personale ARPAT, considerata qui "molto importante" dal 56,3% mentre nell'indagine annuale dal 78,8%. Per altri aspetti non possiamo purtroppo operare lo stesso confronto, essendo diversi gli elementi indagati.

Anche rispetto al grado di **soddisfazione** espresso per i diversi fattori di qualità si osserva una omogeneità e nessuna nota di particolare spicco. In generale si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva. Tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per tutti gli aspetti da un minimo di 82,1% di persone per l'appropriatezza dei tempi di risposta a un massimo del 90,8% per i contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT. L'aspetto su cui il campione si dichiara maggiormente insoddisfatto è la frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT.
Se facciamo anche qui un confronto con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011, notiamo un calo nella soddisfazione espressa sui due aspetti "Appropriatezza dei tempi di risposta "e "Cortesia e disponibilità del personale ARPAT". Dall'indagine annuale risulta infatti molto soddisfatto dei tempi di risposta il 61,8% del campione e in questa indagine il 32,1%; dall'indagine annuale risulta invece molto soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale il 72,2% contro il 50,0% di questa indagine.

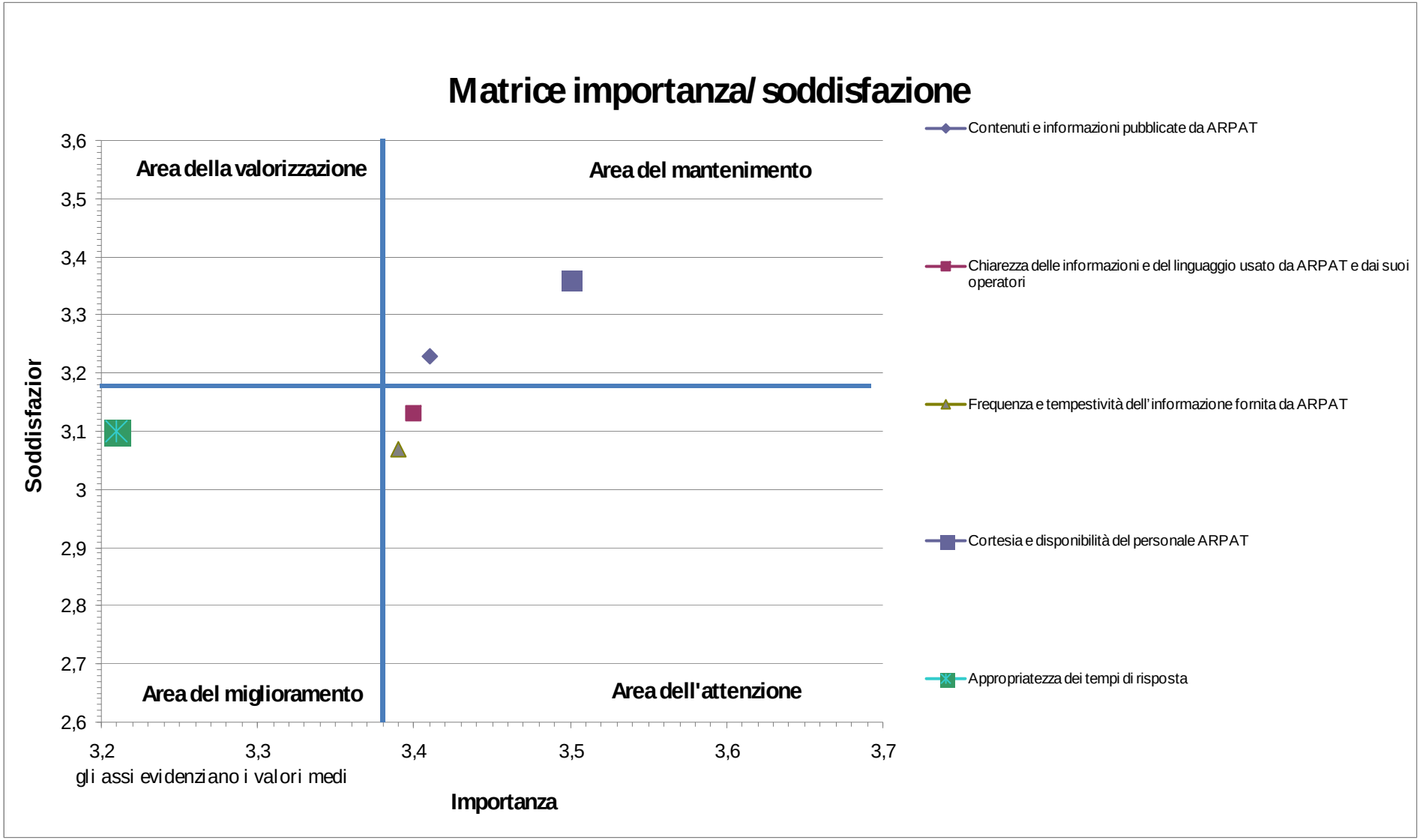
Per verificare lo **scostamento** che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte dei partecipanti all'indagine e la soddisfazione espressa, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto importante/soddisfatto = 4; Abbastanza importante/soddisfatto = 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** (Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT e Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori).
Già questa rappresenta una buona indicazione per definire le priorità di intervento per il miglioramento delle prestazioni dell'Agenzia in questo campo.
Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di conoscenza, notiamo che il gap da colmare rispetto ai due aspetti "Appropriatezza dei tempi di risposta "e "Cortesia e disponibilità del personale ARPAT" risulta qui diminuito: passiamo infatti da un gap per i tempi di risposta di –0,33 a -0,11; per la cortesia e disponibilità del personale passiamo da –0,20 a -0,14.

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT	3,41	3,23	-0,18
Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori	3,40	3,13	**-0,27**
Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT	3,39	3,07	**-0,32**
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,5	3,36	-0,14
Appropriatezza dei tempi di risposta	3,21	3,10	-0,11

GAP soddisfazione-importanza



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).


Matrice importanza/ soddisfazione
Area della valorizzazione
Area del mantenimento
Area del miglioramento
Area dell'attenzione
Soddisfazior
Importanza
3,6
3,5
3,4
3,3
3,2
3,1
3
2,9
2,8
2,7
2,6
3,2
3,3
3,4
3,5
3,6
3,7
gli assi evidenziano i valori medi
Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT
Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori
Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
Appropriatezza dei tempi di risposta

2.3.3.5 Giudizio complessivo sull'Agenzia

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

1. Su quali argomenti ARPAT dovrebbe accrescere e/o migliorare la sua attività di comunicazione e informazione?
2. Con quali strumenti comunicativi preferirebbe che ARPAT diffondesse dati e informazioni ambientali?
3. Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

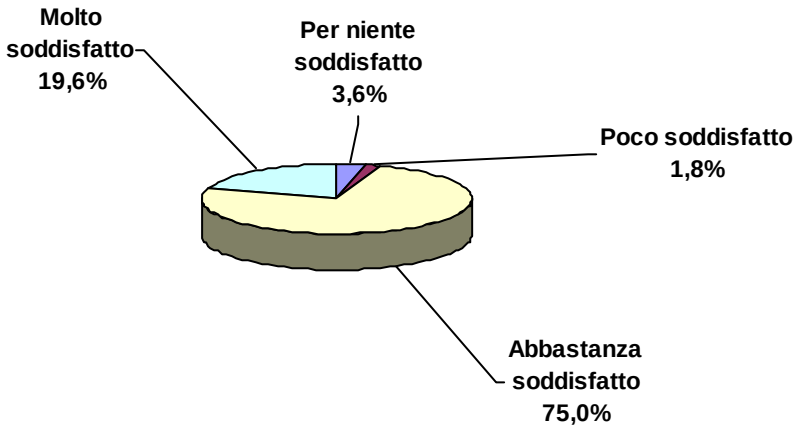
Riguardo alla domanda 1., gli argomenti maggiormente segnalati dagli utenti sono relativi all'aria e ad una trattazione di carattere generale delle tematiche ambientali.

argomenti	ricorrenze
qualità dell'aria	7
ambiente in generale	5
campi elettro magnetici	4
qualità delle acque	4
ambiente e salute	3
impianti di gestione rifiuti	2
attività di controllo di ARPAT	2
inquinamento acustico	2
inquinamento del suolo	1
attività di controllo in agricoltura	1
radon	1
siti in bonifica	1

Rispetto alla domanda 2., gli intervistati prediligono le forme on line, anche se sollecitano l'uso dei mezzi di comunicazione tradizionali (tv, quotidiani)

strumenti	ricorrenze
Web	17
mezzi classici di informazione (stampa, tv)	7
e-mail	5
depliant/prodotti divulgativi	4
newsletter periodiche	4
seminari/incontri a tema	3
comunicazioni formali	1
banche dati	1
social network	1
collaborazione con altri enti come scuole e associazioni	1

Riguardo alla domanda 3., che costituisce una sorta di "indice di gradimento sintetico" per le attività svolte dall'Agenzia, i risultati sono molto positivi visto che è molto o abbastanza soddisfatto il **94,6%** del campione.



I due interlocutori che si sono dichiarati “per niente soddisfatti” sono due comitati di cittadini (uno della Provincia di Firenze e uno di Lucca) che hanno lasciato i seguenti commenti:

- Non è stato preso in esame il problema di inquinamento acustico dell'autostrada (tratta nel Comune di Bagno a Ripoli) nella zona di interesse del comitato locale…se è stato preso nessuna comunicazione per conoscenza e/o aggiornamento ci è pervenuta….in passato, durante il periodo di contestazione dell'intervento autostradale fiorentino a terza corsia, alcune azioni ovvero non azioni e/o allocazioni degli strumenti rilevatori hanno fatto constatare ed hanno promosso una immagine complessiva della Agenzia non sufficiente ad essere percepita come effettivo strumento a difesa dei cittadini ma piuttosto a difesa delle Istituzioni locali ed a difesa della Società di gestione autostradale. Una percezione diffusa in tale senso dalle decine di migliaia di firme a sostegno dei nostri comitati.
- Abbiamo riscontrato la totale inesattezza delle banche dati degli impianti RTV della provincia di Lucca dove risulterebbero tra l'altro installazioni in centro Africa, mappatura di siti RTV completamente errate, incongruenze tra quanto presente sul territorio e quanto realmente installato, non c'è evidenza, come previsto nel piano della qualità dei monitoraggi dal 2002 ad oggi e i dati non sono reperibili, non c'è controllo sulle attività dei gestori tanto che questi installano nuovi impianti sui tralicci che da anni risultano privi delle targhette di identificazione che consentirebbero di verificare se quanto installato risulti anche dichiarato.

L’unico interlocutore che si è dichiarato poco soddisfatto (un comitato di cittadini che ha avuto contatti con il Dipartimento di Livorno) ha lasciato il seguente commento:

- ARPAT non è, secondo me, al di sopra delle parti e pertanto non affronta i problemi con chiarezza e determinazione. Talvolta finisce per dire quello che viene richiesto dall'alto.

Si riportano qui gli altri commenti rilasciati, quasi tutti da amministrazioni locali che si sono dichiarati o abbastanza o molto soddisfatti.

- “Credo che l'ARPAT svolga un ruolo prezioso e sarebbe opportuno che fosse sempre più presente nella comunicazione di massa tramite soprattutto la televisione”
- “Data la criticità delle tematiche ambientali soprattutto in relazione alla salute dei cittadini è¨ importante una informazione tempestiva e coordinata con altri Enti interessati, in modo tale da poter inquadrare fin da subito la gravità o meno di eventi e limitare la possibilità che episodi di per sé marginali, sotto il profilo dei rischi per l'ambiente e la salute, possano assumere valenze spropositate”
- “Data l'importanza dei compiti attribuiti all'Agenzia, dovrebbe essere maggiormente pubblicizzato il suo ruolo ed i servizi offerti alla cittadinanza”
- “Vorrei che i cittadini che vivono nelle case di tufo fossero tutti informati delle precauzioni da adottare per evitare malattie derivanti dall'emissione di radon, naturalmente senza allarmismi”
- “Da riunioni effettuate avevo inteso che il sito del sisbon sarebbe stato curato in larga parte dall'ARPAT”

2.3.4 Attività di monitoraggio e controllo ambientale di ARPAT - Questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali

Nel mese di giugno 2012 è stato invitato a compilare il questionario dedicato alle attività di monitoraggio e controllo ambientale dell'Agenzia - accessibile sul Web ad un indirizzo dedicato – un campione di 1153 interlocutori. Gli inviti sono stati effettuati sia per posta elettronica che per posta ordinaria. Il questionario è rimasto on line dal 30 maggio al 15 luglio 2012.

2.3.4.1 Il questionario predisposto per l'indagine

Nella predisposizione del questionario, oltre al modello teorico di cui sopra, si è fatto riferimento alle indagini del medesimo tipo effettuate annualmente sul sito Web.
Il questionario propone in primo luogo una domanda per inquadrare la tipologia di interlocutore chiedendo "Ha avuto contatti con ARPAT per attività di controllo e monitoraggio in quanto "Azienda controllata" o "Ente richiedente il controllo" o "Esponente che ha richiesto il controllo" o "Altro.
Prosegue poi con una batteria di domande che iniziano tutte con: "Quale è il grado di soddisfazione e l'importanza che attribuisce a …" 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.
Riguardo ai fattori di qualità, si è deciso di indagare questi parametri, in parte generali e in parte specifici per l'attività di monitoraggio e controllo dell'Agenzia:

1. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
3. Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT
4. Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT
5. Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
6. Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
7. Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo
8. Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti

Il questionario offre poi la possibilità all'utente di selezionare la materia per cui è stato richiesto un controllo di ARPAT (aziende a rischio di incidente rilevante, aziende con autorizzazione ambientale integrata, attività di coltivazione di cave, emissioni in atmosfera, impianti di depurazione e/o scarichi di reflui, rifiuti, siti inquinati in bonifica, emergenze ambientali, opere soggette a VIA, sorgenti radioattive, elettrodotti e stazioni radio base, amianto, inquinamento acustico, qualità dell'acqua, qualità dell'aria, acque di balneazione, attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio, presentazione di un esposto e/o segnalazione ad ARPAT) e la struttura ARPAT con la quale si è entrati in contatto per la singola attività.
Completate le risposte relative ai servizi utilizzati, il questionario prosegue con una domanda di carattere generale:

- Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

Il questionario prevede poi la possibilità che l'utente lasci un commento libero.
Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, età, studi effettuati realtà lavorativa/operativa, posizione lavorativa/operativa, Provincia in cui si lavora/opera.

2.3.4.2 Destinatari del questionario

Partendo da quanto previsto dalla PG SG.12 e in particolare dalle figure istituzionali che la stessa individua, è stato predisposto un campione di interlocutori istituzionali destinatari dell'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza dell'Agenzia.

Questo l'universo degli invitati, per un totale di 1153 nominativi:

Tipologia invitati	N°	%
ordini professionali	50	4,3
gestori servizio pubblico	57	4,9
aziende	338	29,3
esponenti	235	20,4
polizia provinciale	10	0,9
protezione civile provinciale	10	0,9
VVFF	10	0,9
Procure	10	0,9
Corpo forestale dello Stato	11	1,0
Carabinieri	15	1,3
Comuni (uffici ambiente)	287	24,9
Province (uffici ambiente)	19	1,6
USL	30	2,6
Polizia municipale	40	3,5
Questure	10	0,9
Prefetture	10	0,9
Guardia di Finanza	11	1,0
Totale	**1153**	

2.3.4.3 Chi ha risposto: le caratteristiche

Complessivamente, su 1153 invitati al questionario si sono avuti 161 questionari compilati (il 14%). Tra i 161 partecipanti, 43 non hanno completato la compilazione (in particolare non hanno compilato la parte con i dati anagrafici) e 118 hanno invece risposto a tutte le domande.

Genere	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Uomo	515	73,9	84	70,6	16,3
Donna	182	26,1	35	29,4	19,2
Totale	**697**		**119**		

Per quanto riguarda il sesso dei partecipanti all'indagine, prevalgono fortemente gli uomini (70,6%). Da notare che anche nel campione a cui è stato inviato il questionario la maggioranza (il 73,9%) era costituita da uomini.
Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano risposto il 19,2% delle donne e il 16,3% degli uomini.

Età	N risposte	%
18-30 anni	2	1,7
31-40 anni	29	24,4
41-50 anni	50	42,0
51-60 anni	26	21,8
61 o più anni	12	10,1
Totale risposte	**119**	

Per quanto riguarda l'età il campione si concentra per più del 88% in una fascia che va dai 31 ai 60 anni.

Studi effettuati	N risposte	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	10	8,5
Diploma di scuola secondaria superiore	53	44,9
Laurea	50	42,4
Master o specializzazione post laurea	5	4,2
Totale risposte	**118**	

Rispetto al livello di istruzione, più della metà del campione (53,4%) dichiara di possedere il diploma di scuola superiore o di aver frequentato la scuola dell'obbligo.

Realtà lavorativa	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/ campione
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	141	12,2	9	7,6	6,4
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 20.000 abitanti	111	9,6	15	12,7	13,5
Amministrazione comunale con più di 20.000 e meno di 50.000 abitanti	22	1,9	5	4,2	22,7
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	13	1,1	4	3,4	30,8
Amministrazione provinciale	19	1,6	3	2,5	15,8
Azienda privata	338	29,3	43	36,4	12,7
Azienda sanitaria	30	2,6	1	0,8	3,3
Forza di polizia	47	4,1	5	4,2	10,6
Gestore servizio pubblico	57	4,9	10	8,5	17,5
Ordine professionale	50	4,3	4	3,4	8,0
Privato cittadino	235	20,4	10	8,5	4,3
Procura	10	0,9	1	0,8	10,0
Vigili del fuoco	10	0,9	2	1,7	20,0
Altro	70	6,1	6	5,1	8,6
Totale	**1153**		**118**		

Considerate le tipologie di interlocutori, la maggioranza delle risposte provengono dalle aziende private (36,4%), che superano le pubbliche amministrazioni che nel complesso rispondono per il

30,4%. Se andiamo a guardare le risposte rispetto al campione invitato, gli enti che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono invece le Amministrazioni comunali con più di 50.000 abitanti che partecipano per il 30,8%.

Posizione nella realtà lavorativa	N risposte	%
Impiegato	40	33,9
Funzionario	24	20,3
Dirigente	32	27,1
Altro	22	18,6
Totale risposte	**118**	

Riguardo alla posizione lavorativa il campione è abbastanza equilibrato fra i vari profili.

Territorio in cui lavora	campione	% campione	N risposte	%	% risposte/campione
Provincia di Arezzo	128	11,1	13	11,0	10,2
Provincia di Firenze	190	16,5	29	24,6	15,3
Provincia di Grosseto	98	8,5	10	8,5	10,2
Provincia di Livorno	111	9,6	6	5,1	5,4
Provincia di Lucca	134	11,6	11	9,3	8,2
Provincia di Massa-Carrara	89	7,7	7	5,9	7,9
Provincia di Pisa	140	12,1	16	13,6	11,4
Provincia di Pistoia	89	7,7	11	9,3	12,4
Provincia di Prato	68	5,9	8	6,8	11,8
Provincia di Siena	106	9,2	7	5,9	6,6
Totale risposte	**1153**		**118**		

Riguardo alla rappresentatività territoriale, prevalgono risposte provenienti dalle province di Firenze, Pisa e Arezzo.
Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola provincia, i territori che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono Firenze e Pistoia, seguite da Prato e Pisa.

2.3.4.4 Le risposte al questionario

Per quanto riguarda la tipologia di interlocutore la maggior parte dei questionari sono stati compilati da aziende, seguite dagli Enti (cfr con dato precedente su Realtà lavorativa).

	N risposte	%
Azienda controllata	61	37,9
Ente richiedente il controllo	51	31,7
Esponente	19	11,8
Altro	30	18,6
Totale risposte	**161**	

Per quanto riguarda le materie su cui si è avuto un rapporto con l'Agenzia prevalgono **rifiuti** e **impianti di depurazione/scarichi**, seguiti da **emissioni in atmosfera**, **esposti** e **attività analitica**. Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una prevalenza per i Dipartimenti di **Firenze** e **Arezzo**, seguiti da **Pisa** e **Grosseto.**

Nella tabella che segue si possono vedere le ricorrenze delle singole materie riferite alle singole strutture.

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	Em	FI s/e	Mu	Pio	Dir.	Tot	%
aziende a rischio di incidente rilevante	3	4	1	1	1	1	1	0	1	1	3	1	2	0	2	22	2,4
aziende con autorizzazione ambientale integrata	6	7	5	4	3	3	5	5	8	3	2	1	2	2	0	56	6,0
attività di coltivazione di cave	6	3	3	2	1	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	21	2,2
emissioni in atmosfera	11	12	6	4	5	4	10	6	7	5	4	2	4	2	0	82	**8,8**
impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	8	9	9	1	6	5	11	7	9	8	4	3	2	2	2	86	**9,2**
rifiuti	8	11	8	3	7	6	10	8	8	6	6	6	2	3	0	92	**9,8**
siti inquinati in bonifica	10	9	5	1	3	3	3	3	3	2	4	1	2	0	0	49	5,2
emergenze ambientali	11	5	4	1	2	2	5	4	5	3	2	1	2	2	0	49	5,2
opere soggette a VIA	6	4	7	2	1	3	4	2	3	3	2	1	2	2	0	42	4,5
sorgenti radioattive	1	7	2	1	1	0	0	0	1	1	2	1	1	0	1	19	2,0
elettrodotti e stazioni radio base	8	6	2	1	4	1	3	1	1	1	4	1	1	0	0	34	3,6
amianto	5	5	3	1	3	2	3	4	4	1	4	1	1	1	1	39	4,2
inquinamento acustico	10	9	9	1	3	3	7	3	5	3	7	0	2	2	0	64	6,8
qualità dell'acqua	8	7	8	2	2	3	5	4	5	3	3	2	2	2	0	56	6,0
qualità dell'aria	7	8	4	2	4	0	8	4	4	4	3	1	2	2	0	53	5,7
acque di balneazione	1	3	4	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	12	1,3
attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	6	13	7	3	5	6	8	7	7	4	3	4	3	3	0	79	**8,4**
presentazione di un esposto e/o segnalazione ad ARPAT	12	15	8	1	4	5	12	4	5	4	6	0	2	1	1	80	**8,6**
Era possibile più di una risposta	**127**	**137**	**95**	**31**	**56**	**47**	**96**	**62**	**76**	**52**	**63**	**26**	**36**	**24**	7	**935**	
%	13,6	14,7	10,2	**3,3**	**6,0**	**5,0**	10,3	**6,6**	**8,1**	**5,6**	**6,7**	**2,8**	**3,9**	**2,6**	0,7		

Riguardo all'**importanza** attribuita ai vari fattori di qualità si vede come il valore più elevato sia relativo alla Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT che è definito molto importanti dal 63,3% del campione. Sono definiti inoltre molto importanti da più della metà del

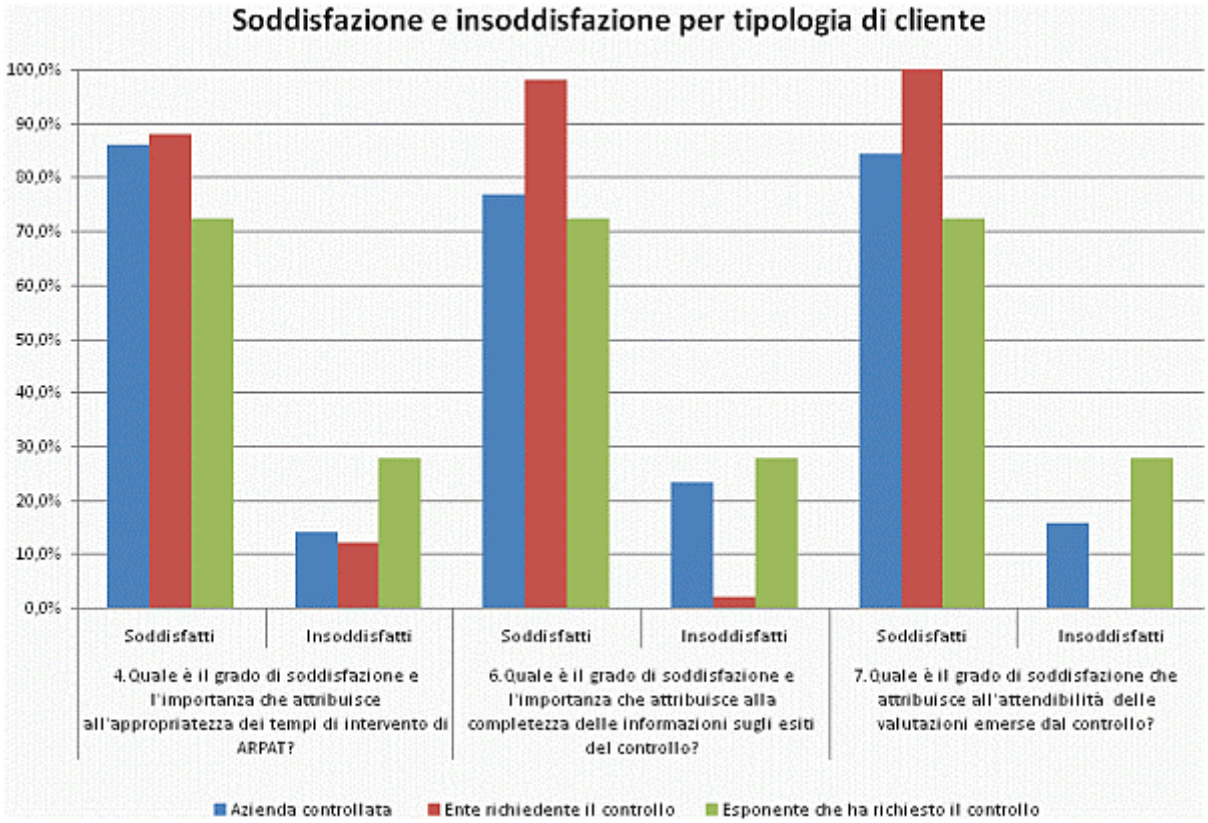
campione la Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo, la Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo e la Cortesia e disponibilità del personale ARPAT.

Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di monitoraggio e controllo, possiamo notare come tutti gli aspetti vengano dichiarati molto importanti da una percentuale inferiore.

	Importanza				Soddisfazione			
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	53,3%	40,0%	3,3%	3,3%	65,0%	15,0%	15,0%	5,0%
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	63,3%	23,3%	10,0%	3,3%	46,7%	33,3%	16,7%	3,3%
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	43,3%	36,7%	13,3%	6,7%	36,7%	40,0%	16,7%	6,7%
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	43,3%	40,0%	10,0%	6,7%	23,3%	43,3%	16,7%	16,7%
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	56,7%	33,3%	6,7%	3,3%	40,0%	40,0%	16,7%	3,3%
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	56,7%	26,7%	10,0%	6,7%	26,7%	43,3%	16,7%	13,3%
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	43,3%	36,7%	10,0%	10,0%	26,7%	40,0%	16,7%	16,7%
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	46,2%	38,5%	7,7%	7,7%	25,9%	48,1%	18,5%	7,4%

Rispetto al grado di **soddisfazione** espresso per i diversi fattori di qualità si osserva come il 65% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto degli aspetti di relazione. Per tutti gli altri aspetti il

giudizio è mediamente più spostato verso “abbastanza”. In generale si può constatare comunque una valutazione complessivamente positiva. Tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per tutti gli aspetti da un minimo di 66,6% per i tempi di intervento a un massimo del 80% per la cortesia e disponibilità e la competenza tecnica e professionalità del personale e per la trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo. Gli aspetti su cui il campione si dichiara maggiormente insoddisfatto sono quindi l’appropriatezza dei tempi di intervento e l’attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo seguite dalla Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo.
Relativamente a questi tre elementi su cui i partecipanti all'indagine hanno espresso maggiore insoddisfazione, sono state quindi analizzate le percentuali di soddisfazione e insoddisfazione rispetto alle singole tipologie di utenti. Sotto la voce "soddisfatti" sono state raggruppate le risposte "abbastanza" e "molto", mentre sotto la voce "insoddisfatti" sono state raggruppate le risposte "per niente" e "poco".



Se facciamo anche qui un confronto con i risultati dell’indagine di soddisfazione annuale del 2011, notiamo un calo nella soddisfazione espressa su tutti gli aspetti ad eccezione della Cortesia e disponibilità del personale ARPAT che passa da una percentuale di molto soddisfatti del 59,7% ad una percentuale del 65%. Si fa presente che nell’Indagine di soddisfazione annuale non era presente la domanda relativa all’appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti.

Confronto tra giudizio dato da partecipanti Indagine di soddisfazione 2011 e partecipanti al questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali

Cortesia e disponibilità del personale ARPAT

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	65,0%	59,7%
Abbastanza	15,0%	30,6%
Poco	15,0%	8,3%
Per niente	5,0%	1,4%

Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	46,7%	69,0%
Abbastanza	33,3%	22,5%
Poco	16,7%	7,0%
Per niente	3,3%	1,4%

Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	36,7%	53,5%
Abbastanza	40,0%	29,6%
Poco	16,7%	11,3%
Per niente	6,7%	5,6%

Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	23,3%	41,1%
Abbastanza	43,3%	37,0%
Poco	16,7%	16,4%
Per niente	16,7%	5,5%

Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	40,0%	65,2%
Abbastanza	40,0%	16,7%
Poco	16,7%	9,1%
Per niente	3,3%	9,1%

Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	26,7%	51,5%
Abbastanza	43,3%	22,7%
Poco	16,7%	10,6%
Per niente	13,3%	15,2%

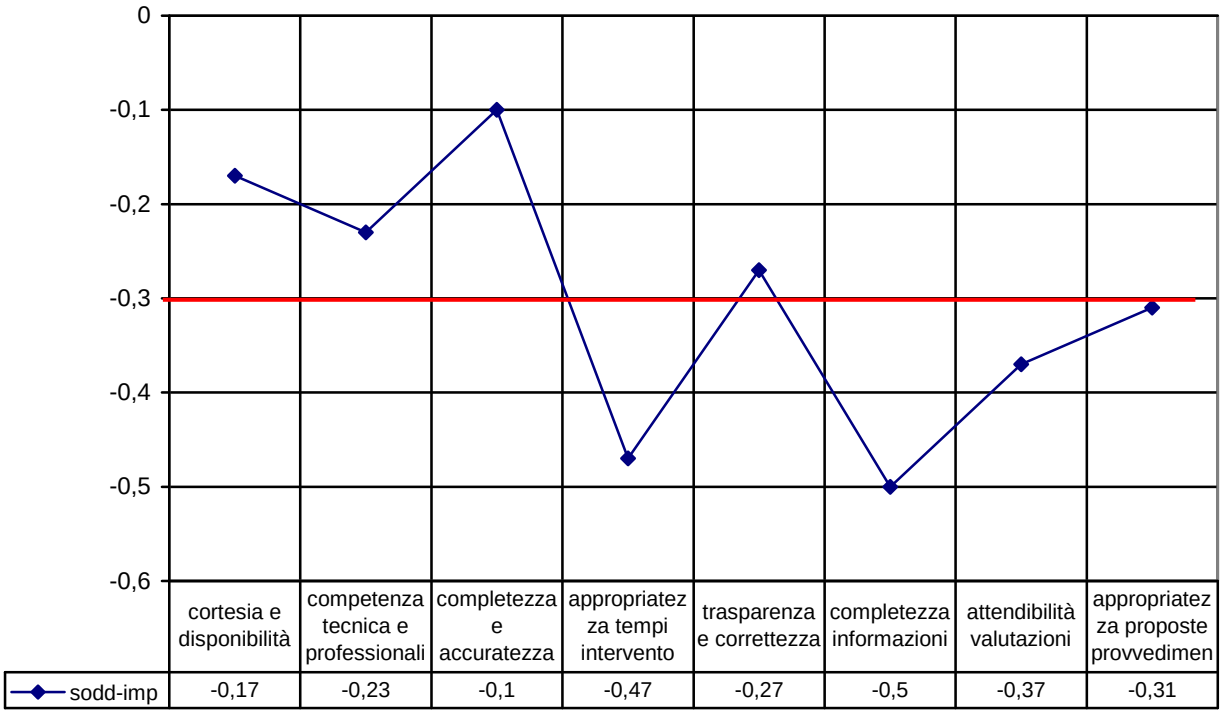
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo

giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	26,7%	57,6%
Abbastanza	40,0%	21,2%
Poco	16,7%	9,1%
Per niente	16,7%	12,1%

Per verificare lo **scostamento** che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte dei partecipanti all'indagine 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 (Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo e Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT).
Già questa rappresenta una buona indicazione per definire le priorità di intervento per il miglioramento delle prestazioni dell'Agenzia in questo campo.

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,43	3,26	-0,17
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,46	3,23	-0,23
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	3,16	3,06	-0,1
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	3,2	2,73	**-0,47**
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,43	3,16	-0,27
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,33	2,83	**-0,5**
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,13	2,76	-0,37
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,23	2,92	-0,31
Media	3,29	2,99	-0,30

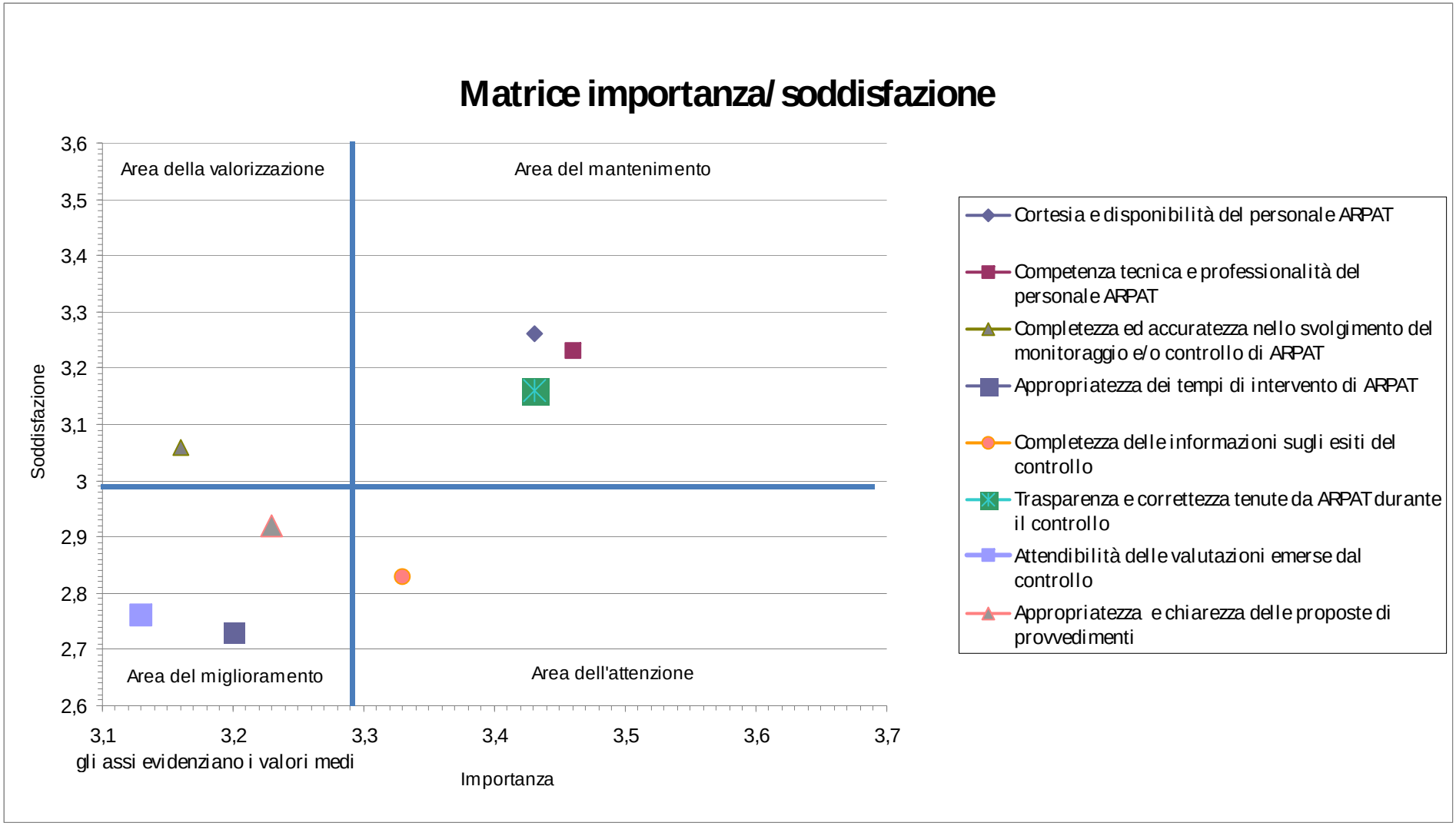
GAP soddisfazione-importanza



Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di monitoraggio e controllo, notiamo che il gap da colmare è aumentato per tutti gli aspetti tranne che per Cortesia e disponibilità del personale ARPAT e Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT. La media rimane invece costante a –0,30.

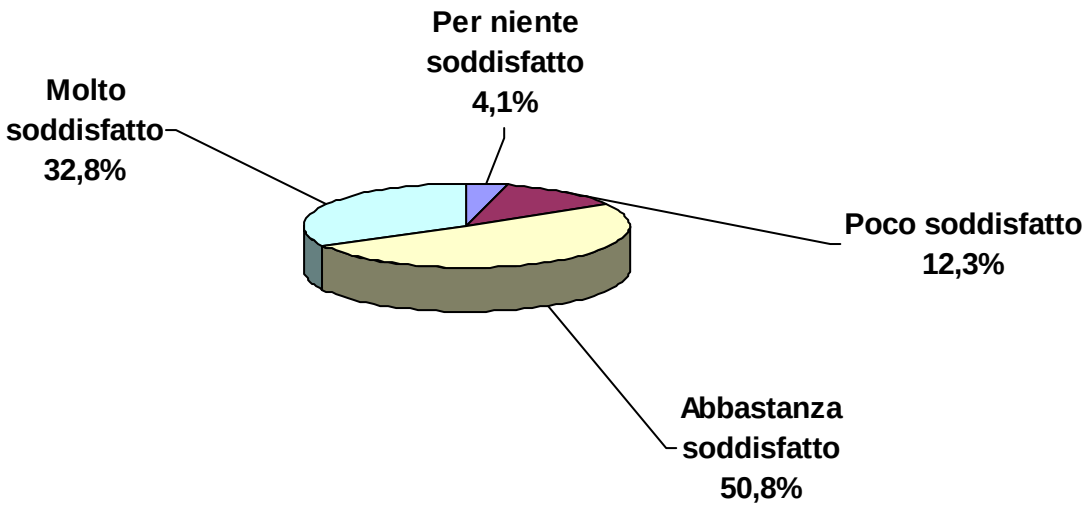
	Indagine panel			Indagine 2011		
	Importanza	Soddisfazione	Sodd. – Imp.	Importanza	Soddisfazione	Sodd. – Imp.
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,43	3,26	-0,17	3,71	3,49	-0,22
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,46	3,23	-0,23	3,74	3,60	-0,14
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	3,16	3,06	-0,1	3,58	3,30	-0,28
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	3,2	2,73	-0,47	3,51	3,13	-0,38
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,43	3,16	-0,27	3,62	3,37	-0,25
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,33	2,83	-0,5	3,49	3,09	-0,40
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,13	2,76	-0,37	3,52	3,23	-0,29
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,23	2,92	-0,31	Non presente	Non presente	Non presente
Media	3,29	2,99	-0,30	3,61	3,31	-0,30

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).


Matrice importanza/ soddisfazione
Area della valorizzazione
Area del mantenimento
Area del miglioramento
Area dell'attenzione
Soddisfazione
Importanza
3,6
3,5
3,4
3,3
3,2
3,1
3
2,9
2,8
2,7
2,6
3,1
3,2
3,3
3,4
3,5
3,6
3,7
gli assi evidenziano i valori medi
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti

2.3.4.5 Giudizio complessivo sull'Agenzia

Nella parte conclusiva del questionario è stato chiesto un giudizio complessivo sull'Agenzia: "Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?".
Riguardo alla domanda, che costituisce una sorta di "indice di gradimento sintetico" per le attività svolte dall'Agenzia, i risultati sono molto positivi visto che è molto o abbastanza soddisfatto il **83,6%** del campione.



I cinque interlocutori hanno avuto rapporti con i seguenti Dipartimenti, per le materie indicate:

	AR	FI	GR	LU	PT	SI	Tot
aziende a rischio di incidente rilevante	x					x	2
aziende con autorizzazione ambientale integrata					x		1
attività di coltivazione di cave		x					1
emissioni in atmosfera	x	x			x	x	**4**
impianti di depurazione e/o scarichi di reflui		x			x	x	3
rifiuti					x		1
opere soggette a VIA					x		1
amianto					x		1
inquinamento acustico	x					x	2
qualità dell'acqua	x				x		2
qualità dell'aria	x			x	x		3
attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio		x			x		2
presentazione di un esposto e/o segnalazione ad ARPAT	x	x	x			x	**4**
	6	5	1	1	**9**	5	

Due di questi interlocutori sono esponenti che hanno anche lasciato un commento che potrebbe essere trattato come nuovo esposto, data la natura dello stesso.

- Io con gli altri firmatari dell'esposto riguardante il depuratore di Pian dell'Asso e dei relativi rumori che emanava, abbiamo dovuto aspettare 5 anni prima che qualcosa venisse fatto. Poi grazie al presidente Rossi, che ringrazio, è entrato nel merito, e tutti si sono svegliati a

partire dall'ex sindaco di Montalcino, Acquedotto del Fiora etc. Ora oltre che alla risoluzione del problema (che è in corso) chiedo anche che venga garantita la qualità dell'aria dell'area circostante da eventuali puzzi e batteri. Chiedo inoltre che i relativi rumori che potrebbero nascere al momento in cui a tale depuratore verrà agganciato anche il Comune di Montalcino siano calcolati, e che prima di agganciare Montalcino schermino ciò che devono schermare, poiché non intendiamo passare altri 5 anni nelle condizioni in cui abbiamo vissuto. Chiedo inoltre che si faccia un controllo della salubrità dell'aria poiché a pochi centinaia di metri c'è un agriturismo. Inoltre chiedo a livello acustico di risolvere il problema delle macchine che sfrecciano sul viadotto della cassia che collega Torrenieri a San Quirico raggiungendo spesso anche a 150 km orari (filmati in mio possesso) poiché¨il rumore dei giunti del viadotto disturbano i clienti dell'agriturismo e chi normalmente lavora nella sede aziendale. Spero in un vostro cenno di riscontro e non nell'oscuramento del mio questionario. Cordialmente. Cordella Maddalena

- Ho contattato svariate volte ARPAT per un problema di emissioni in atmosfera al mattino fra le 5 e le 8 che regolarmente finiscono dentro casa mia, via Darwin 11 Arezzo e a parte la prima volta che ho chiamato e sono intervenuti dopo ore e il problema non c'era più, il resto delle volte sono stata ignorata e non ho mai ricevuto risposte in merito alle mie dimostranze. Mi sono recata moltissime volte anche presso gli uffici dove non sono stata ricevuta o sono stata rimbalzata. Ho fatto molte segnalazioni scritte lamentandomi che non ricevo le risposte alla mia segnalazione nemmeno dopo anni e non ho ancora ricevuto nulla, questa lettera e la richiesta di fare un sondaggio di gradimento mi sembra proprio una presa in giro. Ho chiamato anche per delle emissioni di acido presso l'ospedale di Arezzo che fuoriescono dalla lavanderia, ma anche questo non interessa né alla direzione dell'ospedale, né ai vigili, né all'ARPAT...L'anno scorso ho segnalato anche un problema di inquinamento del fiume Chiassa, l'ho dimostrato e ho convinto i tecnici a scendere nel fiume a fare i campioni anche se non volevano farlo e è risultato che avevo ragione e che l'impianto delle nuove acque di Ca' di Buffa ha un problema ma ad oggi nessuno ha fatto nulla e ancora continuano ad inquinare le acque e ad impuzzolire tutta la zona. Sinceramente credo che all'ARPAT lavorino persone corrotte e che non fanno il loro lavoro. Sono profondamente delusa e sfiduciata. Non mi interessa essere anonima, mi chiamo Katia Rossi, abito in via Darwin 11 ad Arezzo e il telefono è 3936694434. Spero che qualcuno si decida a compiere il suo dovere e che scoprano o no da cosa dipende almeno facciano avere le risposte...senza prendere in giro gli utenti come è avvenuto a me per 5 anni di fila. Ho una bimba di due mesi e credo che qualcuno la stia avvelenando con quello che bruciano..ma all'ARPAT non frega nulla, mi resta solo di denunciare il fatto alla procura. Saluti Katia Rossi

Si riportano qui gli altri commenti rilasciati.

Provenienti da Enti

- Il dipartimento di Grosseto ha offerto un ottimo supporto tecnico agli Enti locali (GR)
- E' un buon organismo per le valutazioni tecniche di quanto di specifica attribuzione e la collaborazione è ritenuta soddisfacente. (MS)
- Personale estremamente competente e disponibile. (GR)
- si auspica più personale presso la sede ARPAT di Lucca (LU)
- Il livello di insoddisfazione, dove manifestato, non è inerente la mancanza di professionalità ma riguarda la difficoltà che ARPAT manifesta nella nuova organizzazione ad effettuare i controlli ambientali che competono. Gli accertamenti sono quasi integralmente di natura amministrativa e mancano le verifiche strumentali in campo soprattutto per quanto riguarda le emissioni in atmosfera. (PI)
- a volte eccessivo fiscalismo e rigidezza nell' individuare soluzioni progetto impostati non sulla base delle realtà territoriali ma sulla propria realtà quindi disfunzionali (AR)

Provenienti da Aziende

- Non molto chiaro il collegamento fra descrizione nel verbale di campionamento e certificati analitici se provenienti da più laboratori.(MS)
- Maggiore attività di informazione verso i cittadini e le aziende controllate al fine della risoluzione delle varie problematiche (LU)
- Maggior collaborazione nell'organizzazione dei rapporti. Capire meglio come collaborare. (GR)
- Manca a coloro che effettuano i controlli un supporto legislativo adeguato ed inoltre uniformitÃ di interpretazioni tra reparto e reparto. (Mugello)
- troppa lungaggine nelle risposte inerente l'attività soggetta a controllo e mancanza di snellimento delle pratiche incidendo in modo negativo sull'attività produttiva dell'azienda. (PT)
- Il personale ARPAT ha dimostrato competenza, professionalità e disponibilità nei rapporti intrattenuti su diversi argomenti e questioni. (PT)

Provenienti da cittadini

- Gentilezza cortesia e professionalità (FI)
- Nonostante l'intervento tempestivo della vostra agenzia, i problemi presenti al depuratore di Cascina (PI) non sono stati risolti, anzi stanno peggiorando (PI)
- Ho segnalato più volte la presenza nell'aria di emissioni maleodoranti. Non ho ricevuto alcuna risposta esauriente e quindi, a meno che io e la mia famiglia (e non solo) non abbiamo problemi di natura fisiologica, il comportamento dell'Agenzia e' stato insoddisfacente. Saluti, G.Fresta via P.F.Prinetti, 10 (PI)
- Intervento eseguito in tempi un po' lunghi; gentilezza e cortesia del personale molto soddisfacente; a distanza di 7-8 mesi nessuna notizia su risultati o decisioni conseguenti al sopralluogo (PI)
- Mentre le rilevazioni di inquinamento acustico sono state eseguite con competenza, le proposte di intervento all'inquinatore sono state, a parere della compilatrice, blande e non sono poi state successivamente seguite da ARPAT tanto che, in effetti, l'inquinatore si è sentito in diritto di non apportare alcun intervento (o di apportare interventi minimali ed inutili) con la conseguenza che il problema tuttora persiste. Cristina Donati (FI)
- RingraziandoLa di avermi contattato per la compilazione del questionario colgo l’occasione di ricordarLe che, a seguito delle attività svolte alla Cittadella del Carnevale di Viareggio (LU), sarà mia cura invitare i Vostri tecnici per eventuali misurazioni relative alle emissioni sonore laddove lo scrivente dovesse, a suo modesto parere, riscontrare comportamenti non consoni al rispetto delle leggi vigenti e più in generale al vivere civile.Distinti Saluti Baccelli Stefano (FI)
- Abito nella così detta zona del cuoio in provincia di Pisa. Una zona particolarmente inquinata che ha bisogno di controlli costanti.Mi chiedo come sia possibile togliere da San Romano un ufficio ARPAT così importante fatto di gente in gamba e veramente competente. Ma perché in Italia, in cui non va bene niente, se una cosa funziona la si deve eliminare? Credete che da Pisa e da Firenze possano essere più competenti nel risolvere i problemi inerenti a questa zona rispetto a chi li ha sempre vissuti? Volevate un commento? Vergogna! (PI)
- nonostante la velocità dell'intervento, i tempi sono stati lunghi da parte magistratura (SI)
- intervento effettuato in tempi un po' lunghi ma eseguito da persone gentili e competenti. A distanza di oltre sei mesi nessuna notizia di risultati o decisioni conseguenti al sopralluogo.(PI)
- come cittadina ho riscontrato che molte volte abbiamo delle difficoltà nel mettersi in contatto diretto con l'Ente quando siamo nell'orario di chiusura o di reperibilità. le comunicazioni sono molto buone, non tutti i tecnici hanno la stessa preparazione professionalità o approccio ai problemi e ai soggetti. Alcuni sono veramente AMMIREVOLI. in generale son soddisfatta del servizio (AR)
- Personale molto competente e cordiale (Mugello)

- ho segnalato un anno fa un caso di forte inquinamento del canale ozzoretto in s.Filippo, Lucca, ma nonostante intervento vigili ed ARPAT non si e' risolto e risaliti alla fonte inquinante (LU)

Provenienti da altro

- Poca professionalità, molta indecisione per opportunità di protezione politica. Spesso le problematiche si risolvono con promesse di intervento. (Empoli)
- Ho avuto a che fare con l'Agenzia per un problema di spargimento di residui vegetali inquadrati dalla medesima come rifiuti.
  Il procedimento si è concluso dopo un anno con la sentenza di non sussistenza del fatto (PI)

2.4 L'indagine di soddisfazione interna

2.4.1 Il questionario predisposto per l'indagine

Come previsto dal Piano annuale di miglioramento 2012, il questionario sottoposto al personale tra il 10 ottobre e il 10 novembre 2012 ha avuto come obiettivo quello di conoscere il livello di soddisfazione rispetto al lavoro svolto, ai rapporti con i colleghi, con i dirigenti superiori e con l'Amministrazione.
Il questionario è stato infatti suddiviso in più parti, dedicate a:

- il rapporto con l'Agenzia nel complesso
- il rapporto con la struttura di appartenenza
- i rapporti di "clientela" con altre strutture dell'Agenzia

Il questionario propone in primo luogo una batteria di 10 domande relative al rapporto con l'Agenzia nel suo complesso, con la possibilità di dare una risposta rispetto ad 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.
Il questionario prosegue poi con una batteria di 12 domande relative al rapporto con la struttura di appartenenza, con la possibilità di dare una risposta sulla base degli stessi valori (molto - abbastanza - poco - per niente).
Il questionario dà quindi all'utente la possibilità di esprimere un giudizio sulle strutture dell'Agenzia con le quali ha rapporti di "clientela" durante la propria attività lavorativa.
Riguardo ai fattori di qualità sono stati scelti 4 parametri per valutare i settori:

- Disponibilità e capacità di comprendere e affrontare i problemi
- Completezza ed accuratezza dei servizi assicurati
- Tempestività nel fornire i servizi richiesti
- Chiarezza delle comunicazioni ricevute

Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche dei partecipanti: genere, età, studi effettuati,qualifica, sede di lavoro, settore di lavoro.
Il questionario prevede da ultimo la possibilità che l'utente lasci un commento libero.

2.4.2 Chi ha risposto: le caratteristiche

Destinatari dell'indagine sono stati tutti i 727 dipendenti dell'Agenzia.

Dei 727 invitati all'indagine, 416 (57,2%) si sono collegati alla pagina di accesso al questionario ma solo in 346 (47,6%) hanno proseguito rispondendo ad almeno una domanda. Nell'analisi dei dati a seguire si fa presente che non tutti i partecipati hanno fornito i dati su genere, età, studi effettuati, qualifica, sede lavoro, settore lavorativo. Le risultanti percentuali fanno quindi riferimento a circa il 76% dei partecipanti all'indagine.

Genere	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Uomo	345	47,5	113	43,1	32,8
Donna	382	52,5	149	56,9	39,0
Totale	727		262		

Per quanto riguarda il genere dei partecipanti all'indagine (tenendo conto di chi ha fornito questo dato), prevalgono le donne (56,9%). Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano risposto il 39% delle donne e il 32,8% degli uomini.

Età	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
18-30 anni	6	0,8	4	1,5	66,7
31-40 anni	104	14,3	52	19,5	50,0
41-50 anni	338	46,5	130	48,9	38,5
51-60 anni	235	32,3	72	27,1	30,6
61 o più anni	44	6,1	8	3,0	18,2
Totale	727		266		

Per quanto riguarda l'età (tenendo conto di chi ha fornito questo dato) quasi il 49% delle risposte proviene da chi ha tra i 41 e 50 anni. Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano maggiormente risposto i giovani tra i 18 e i 30 anni. La percentuale di partecipazione scende quindi con il crescere dell'età (dal 66,7% al 18,2%).

Studi effettuati	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	48	6,6	7	2,6	14,6
Diploma di scuola secondaria superiore	284	39,1	48	18,1	16,9
Laurea	339	46,6	172	64,9	50,7
Master o specializzazione post laurea	56	7,7	38	14,3	67,9
Totale risposte	727		265		

Rispetto al livello di istruzione, ha risposto per quasi il 65% il personale laureato; nel confronto tra campione e risposte date emerge invece come a partecipare siano stati maggiormente (67,9%) coloro che possiedono un master o una specializzazione post laurea.

Qualifica	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Comparto ruolo amministrativo	139	19,2	41	15,6	29,5
Comparto ruolo sanitario	235	32,5	78	29,7	33,2
Comparto ruolo tecnico	259	35,8	111	42,2	42,9
Dirigente con incarico di struttura	57	7,9	19	7,2	33,3
Dirigente con incarico professionale	33	4,6	14	5,3	42,4
Totale	723		263		

Considerata la qualifica, l'87,5% delle risposte proviene dal personale di comparto. Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola qualifica, dirigenti e comparto hanno partecipato in misura omogenea (36%); in particolare il comparto con ruolo tecnico e i dirigenti con incarico professionale hanno maggiormente partecipato all'indagine.

Sede di lavoro	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Area vasta centro	192	26,4	83	31,2	43,2
Area vasta costa	264	36,3	68	25,6	25,8
Area vasta sud	126	17,3	57	21,4	45,2
Direzione	145	19,9	58	21,8	40
Totale	727		266		

Riguardo alla sede di lavoro le percentuali sono abbastanza omogenee; se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, a partecipare sono maggiormente operatori dell'Area vasta sud, seguiti da quelli dell'Area vasta centro.

Settore lavorativo (solo comparto)	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Area vasta – settore amministrativo	95	15,0	19	7,7	20
Area vasta – settore laboratorio	89	14,1	39	15,8	43,8
Area vasta – settore specialistico	62	9,8	39	15,8	62,9
Dipartimento	251	39,7	90	36,4	35,9
Direzione amministrativa	60	9,5	20	8,1	33,3
Direzione generale	33	5,2	22	8,9	66,7
Direzione tecnica	43	6,8	18	7,3	41,9
Totale	633		247		

Riguardo al settore lavorativo (dato fornito dal solo personale di comparto), prevalgono risposte provenienti dai Dipartimenti.
Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto al singolo settore, hanno maggiormente partecipato all'indagine operatori della Direzione generale (66,7%) seguiti da quelli dei settori specialistici delle Aree vaste (62,9%).

2.4.3 Le risposte al questionario

Di seguito di riportano i risultati dell'indagine così suddivisi:
1. In Agenzia:
2. Nella struttura in cui prevalentemente operi
3. I rapporti di clientela con le strutture dell'Agenzia

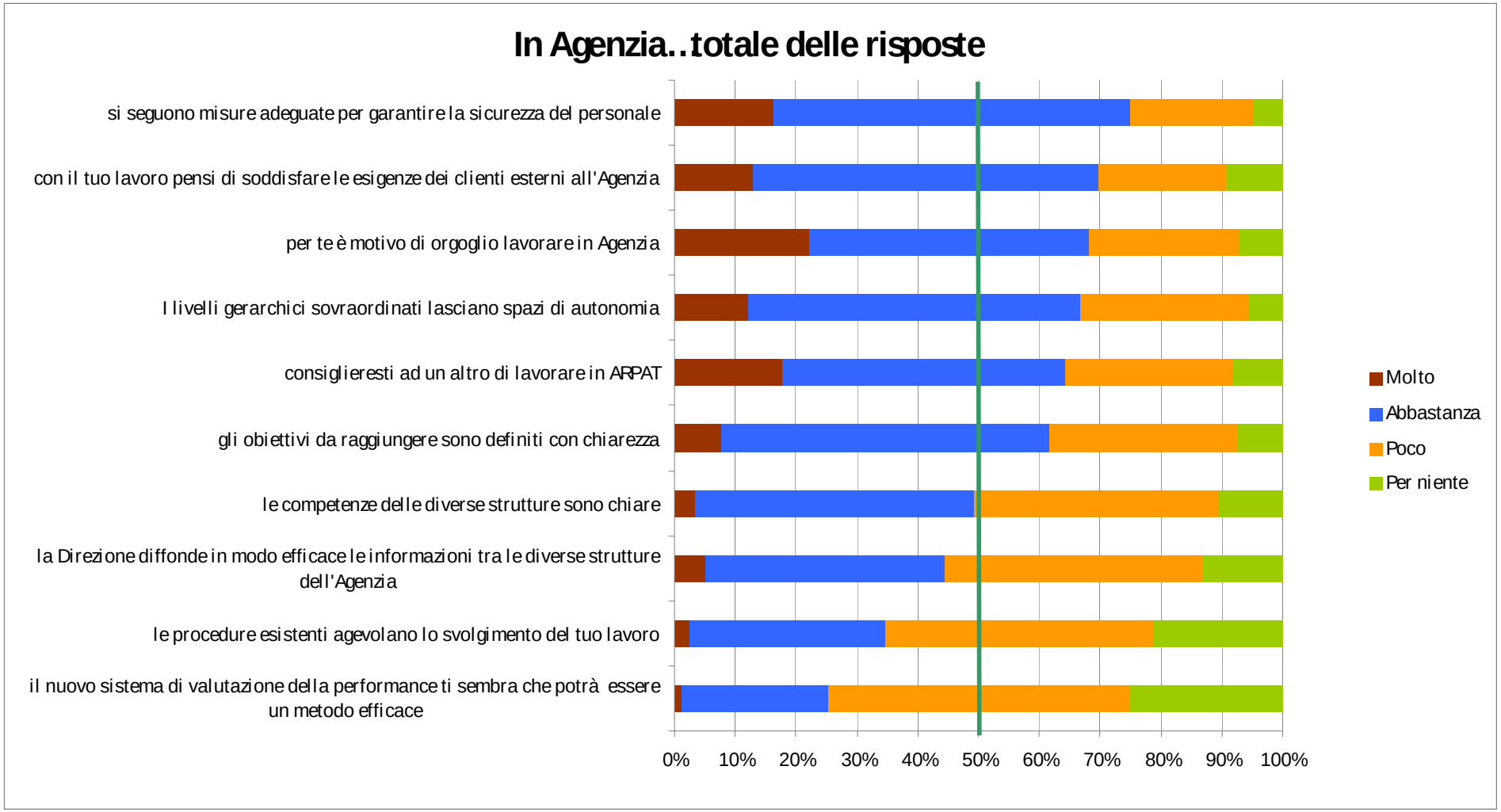
2.4.3.1 In Agenzia

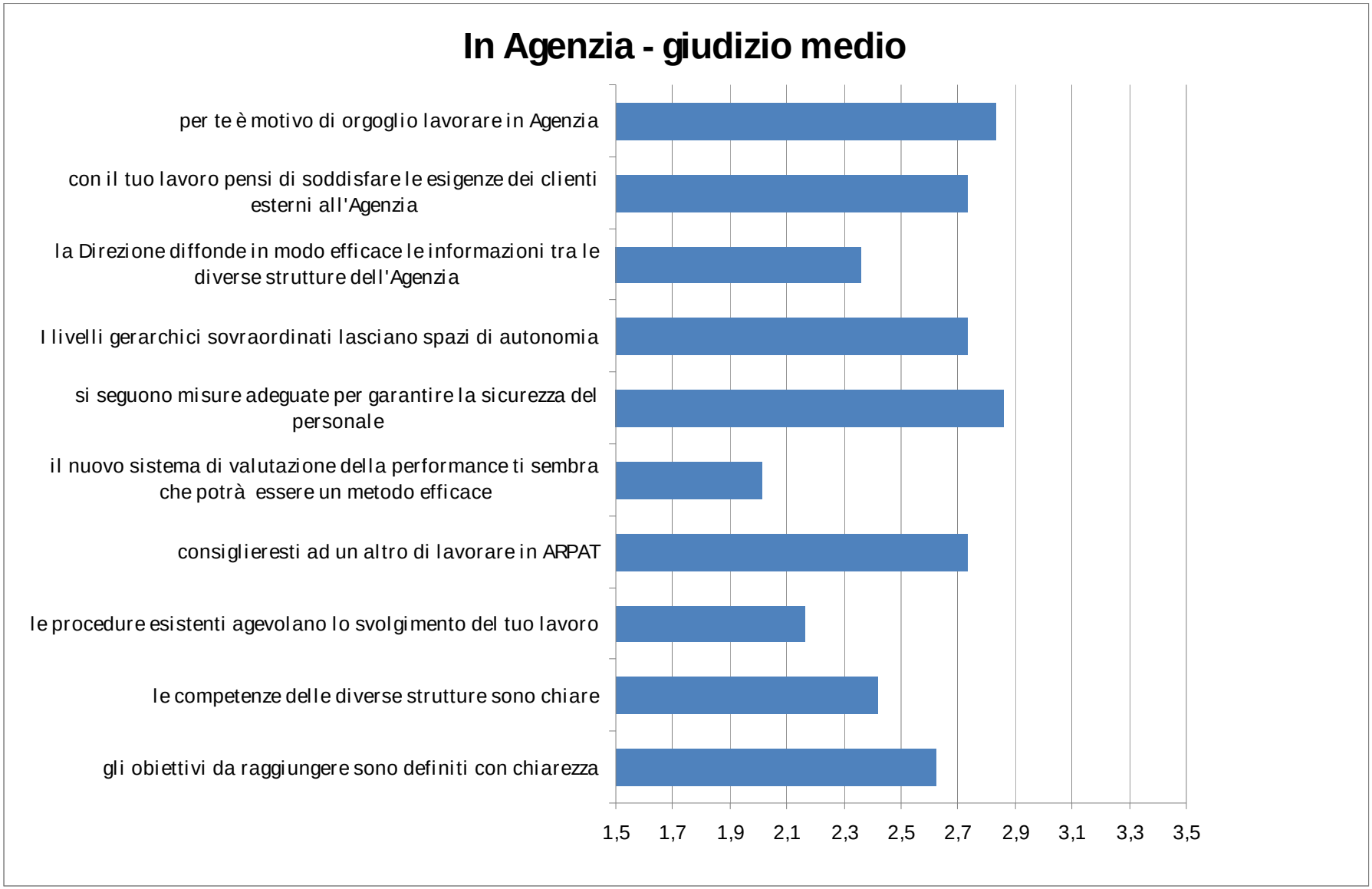
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	(vuoto)
In Agenzia					
gli obiettivi da raggiungere sono definiti con chiarezza	26	179	102	25	84
le competenze delle diverse strutture sono chiare	11	153	134	35	83
le procedure esistenti agevolano lo svolgimento del tuo lavoro	8	107	145	71	85
consiglieresti ad un altro di lavorare in ARPAT	58	152	90	27	89
il nuovo sistema di valutazione della performance ti sembra che potrà essere un metodo efficace	4	79	163	83	87
si seguono misure adeguate per garantire la sicurezza del personale	54	195	67	16	84
I livelli gerarchici sovraordinati lasciano spazi di autonomia	40	178	91	18	89
la Direzione diffonde in modo efficace le informazioni tra le diverse strutture dell'Agenzia	17	128	139	43	89
con il tuo lavoro pensi di soddisfare le esigenze dei clienti esterni all'Agenzia	42	186	69	30	89
per te è motivo di orgoglio lavorare in Agenzia	73	151	82	23	87

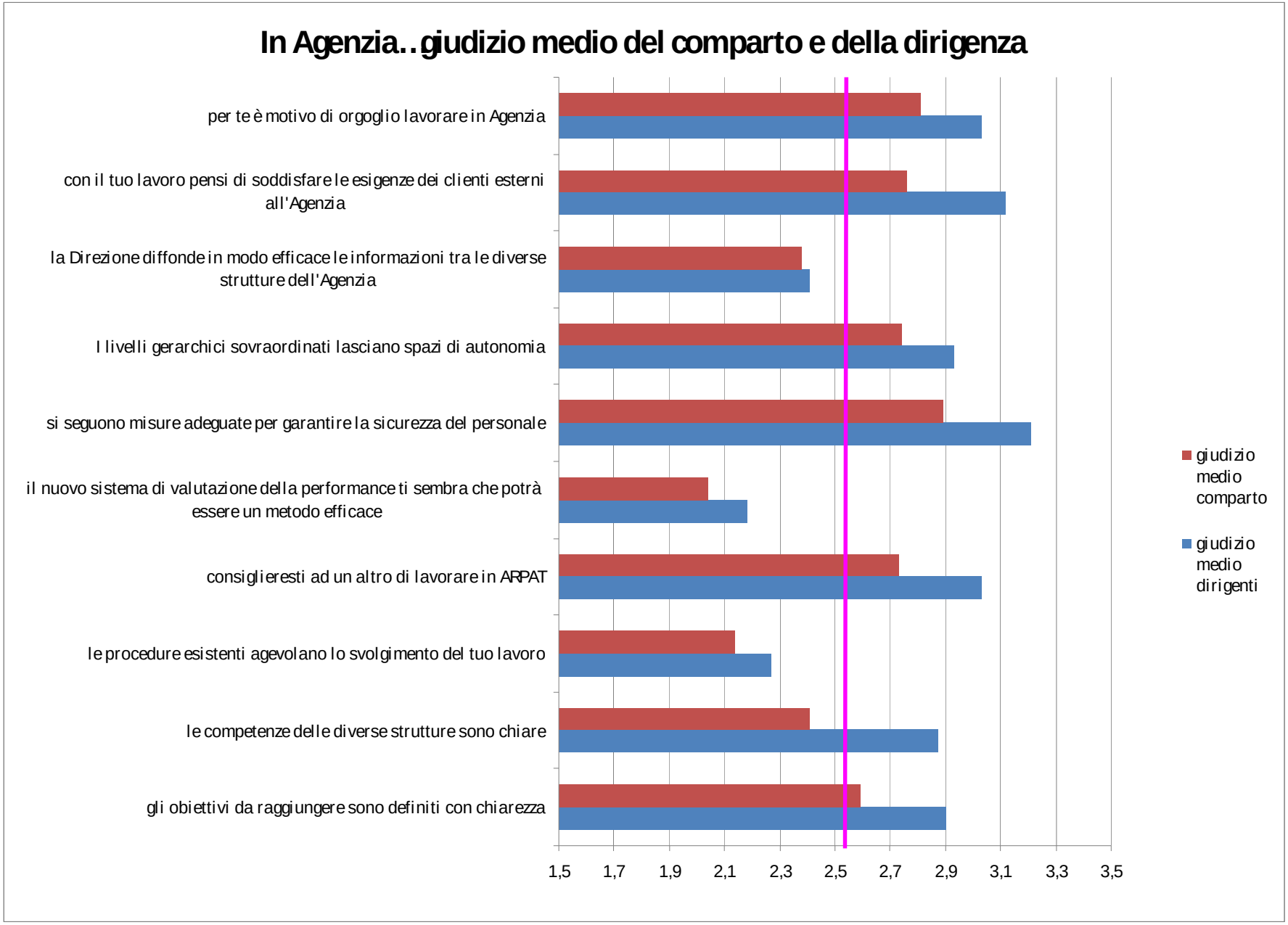
Come emerge dall'analisi delle risposte gli elementi più critici risultano:

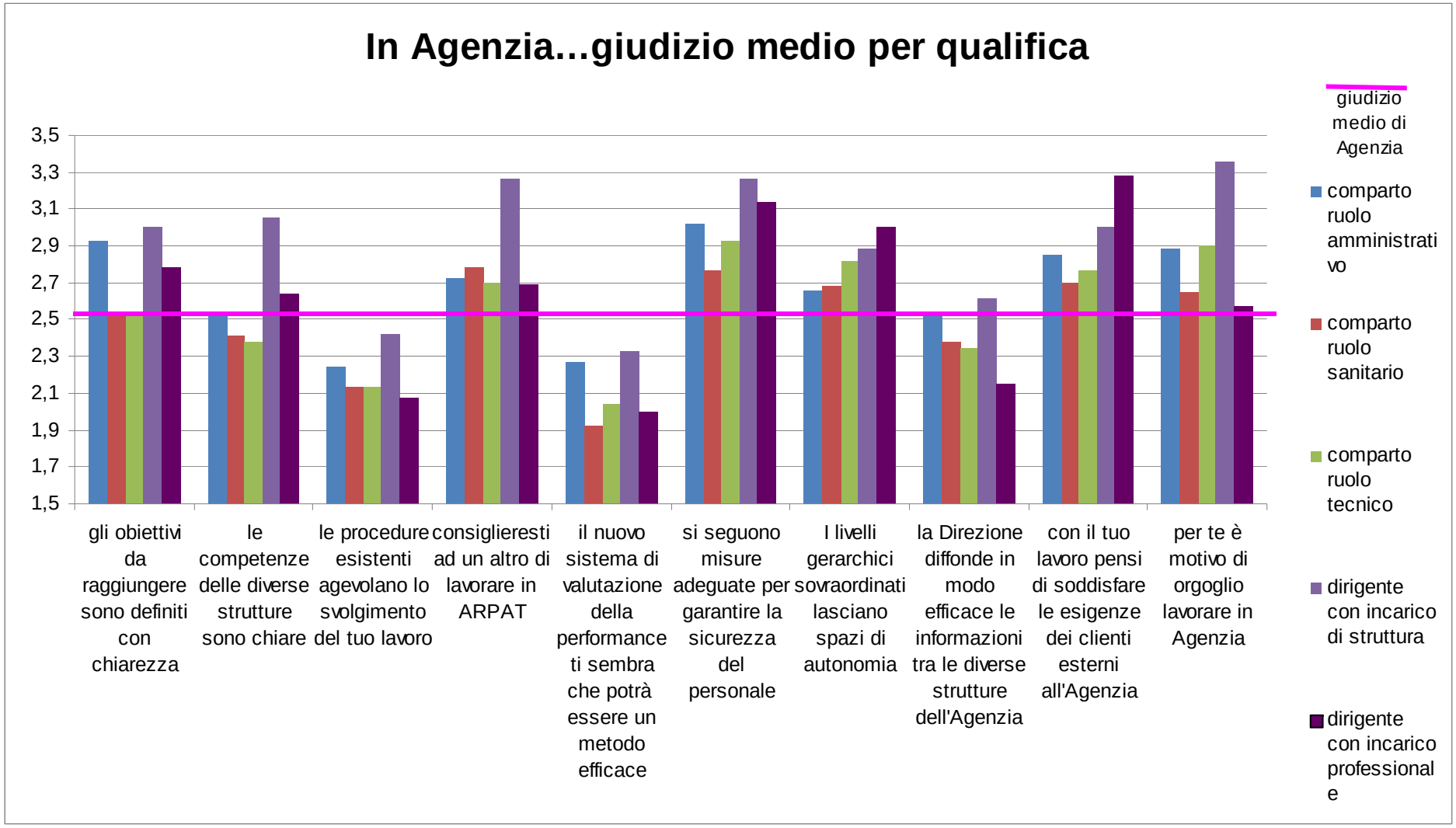
- il nuovo sistema di valutazione
- le procedure che non agevolano lo svolgimento del lavoro
- la diffusione poco efficace di informazione dalla direzione alle strutture
- poca chiarezza tra le competenze delle diverse strutture

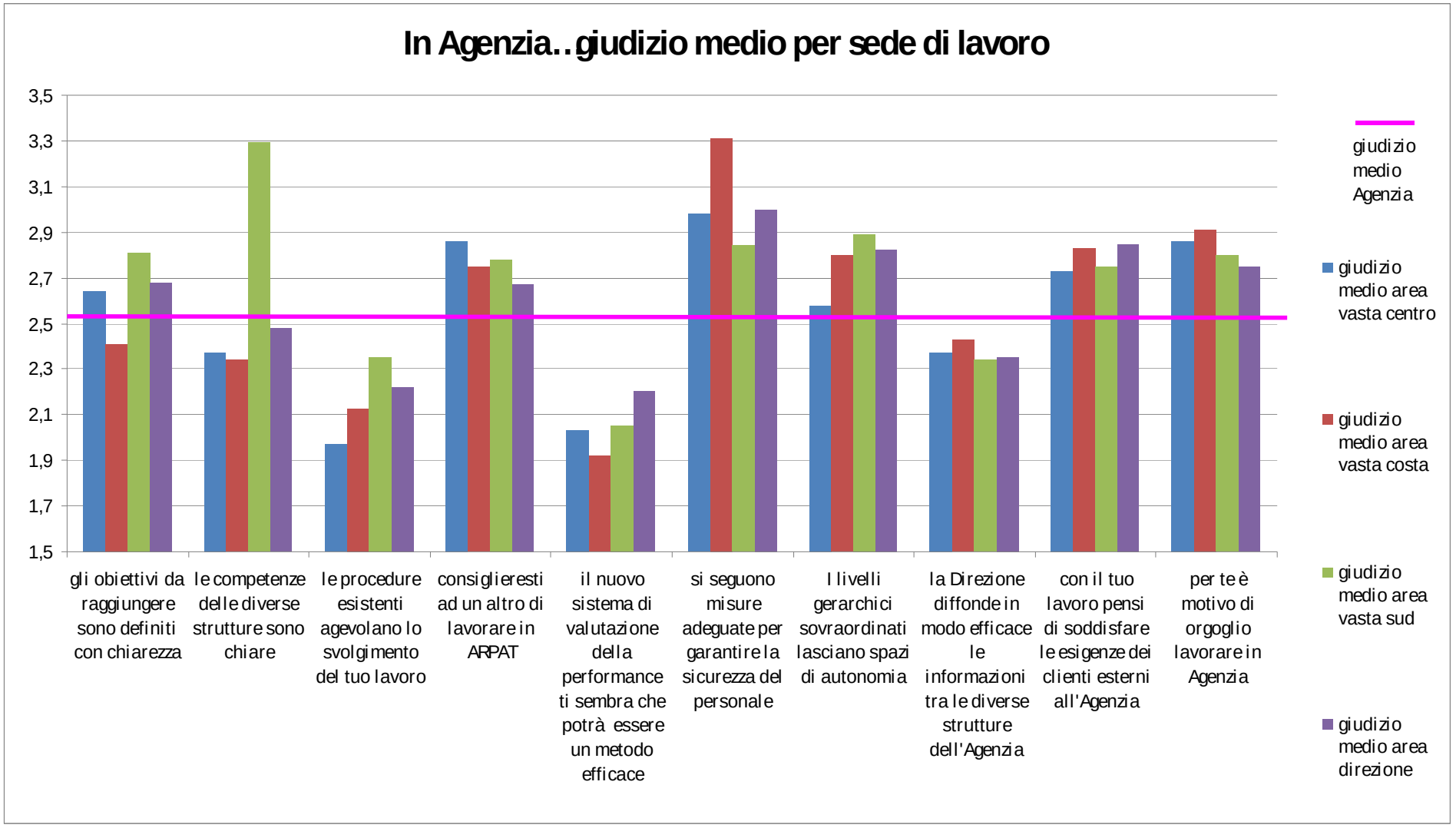
Nell'analisi dei dati è stato inoltre attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto=4; Abbastanza =3; Poco=2; Per niente=1) calcolando quindi un indice medio di soddisfazione. Nei grafici che seguono il giudizio medio è rappresentato per qualifica e sede di lavoro.


In Agenzia..totale delle risposte
si seguono misure adeguate per garantire la sicurezza del personale
con il tuo lavoro pensi di soddisfare le esigenze dei clienti esterni all'Agenzia
per te è motivo di orgoglio lavorare in Agenzia
I livelli gerarchici sovraordinati lasciano spazi di autonomia
consiglieresti ad un altro di lavorare in ARPAT
gli obiettivi da raggiungere sono definiti con chiarezza
le competenze delle diverse strutture sono chiare
la Direzione diffonde in modo efficace le informazioni tra le diverse strutture dell'Agenzia
le procedure esistenti agevolano lo svolgimento del tuo lavoro
il nuovo sistema di valutazione della performance ti sembra che potrà essere un metodo efficace
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Molto
Abbastanza
Poco
Per niente


In Agenzia - giudizio medio
per te è motivo di orgoglio lavorare in Agenzia
con il tuo lavoro pensi di soddisfare le esigenze dei clienti esterni all'Agenzia
la Direzione diffonde in modo efficace le informazioni tra le diverse strutture dell'Agenzia
I livelli gerarchici sovraordinati lasciano spazi di autonomia
si seguono misure adeguate per garantire la sicurezza del personale
il nuovo sistema di valutazione della performance ti sembra che potrà essere un metodo efficace
consiglieresti ad un altro di lavorare in ARPAT
le procedure esistenti agevolano lo svolgimento del tuo lavoro
le competenze delle diverse strutture sono chiare
gli obiettivi da raggiungere sono definiti con chiarezza
1,5
1,7
1,9
2,1
2,3
2,5
2,7
2,9
3,1
3,3
3,5


In Agenzia..giudizio medio del comparto e della dirigenza
per te è motivo di orgoglio lavorare in Agenzia
con il tuo lavoro pensi di soddisfare le esigenze dei clienti esterni all'Agenzia
la Direzione diffonde in modo efficace le informazioni tra le diverse strutture dell'Agenzia
I livelli gerarchici sovraordinati lasciano spazi di autonomia
si seguono misure adeguate per garantire la sicurezza del personale
il nuovo sistema di valutazione della performance ti sembra che potrà essere un metodo efficace
consiglieresti ad un altro di lavorare in ARPAT
le procedure esistenti agevolano lo svolgimento del tuo lavoro
le competenze delle diverse strutture sono chiare
gli obiettivi da raggiungere sono definiti con chiarezza
1,5
1,7
1,9
2,1
2,3
2,5
2,7
2,9
3,1
3,3
3,5
giudizio medio comparto
giudizio medio dirigenti


In Agenzia...giudizio medio per qualifica
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
gli obiettivi da raggiungere sono definiti con chiarezza
le competenze delle diverse strutture sono chiare
le procedure esistenti agevolano lo svolgimento del tuo lavoro
consiglieresti ad un altro di lavorare in ARPAT
il nuovo sistema di valutazione della performance ti sembra che potrà essere un metodo efficace
si seguono misure adeguate per garantire la sicurezza del personale
I livelli gerarchici sovraordinati lasciano spazi di autonomia
la Direzione diffonde in modo efficace le informazioni tra le diverse strutture dell'Agenzia
con il tuo lavoro pensi di soddisfare le esigenze dei clienti esterni all'Agenzia
per te è motivo di orgoglio lavorare in Agenzia
giudizio medio di Agenzia
comparto ruolo amministrativo
comparto ruolo sanitario
comparto ruolo tecnico
dirigente con incarico di struttura
dirigente con incarico professionale


In Agenzia…giudizio medio per sede di lavoro
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
gli obiettivi da raggiungere sono definiti con chiarezza
le competenze delle diverse strutture sono chiare
le procedure esistenti agevolano lo svolgimento del tuo lavoro
consiglieresti ad un altro di lavorare in ARPAT
il nuovo sistema di valutazione della performance ti sembra che potrà essere un metodo efficace
si seguono misure adeguate per garantire la sicurezza del personale
I livelli gerarchici sovraordinati lasciano spazi di autonomia
la Direzione diffonde in modo efficace le informazioni tra le diverse strutture dell'Agenzia
con il tuo lavoro pensi di soddisfare le esigenze dei clienti esterni all'Agenzia
per te è motivo di orgoglio lavorare in Agenzia
giudizio medio Agenzia
giudizio medio area vasta centro
giudizio medio area vasta costa
giudizio medio area vasta sud
giudizio medio area direzione

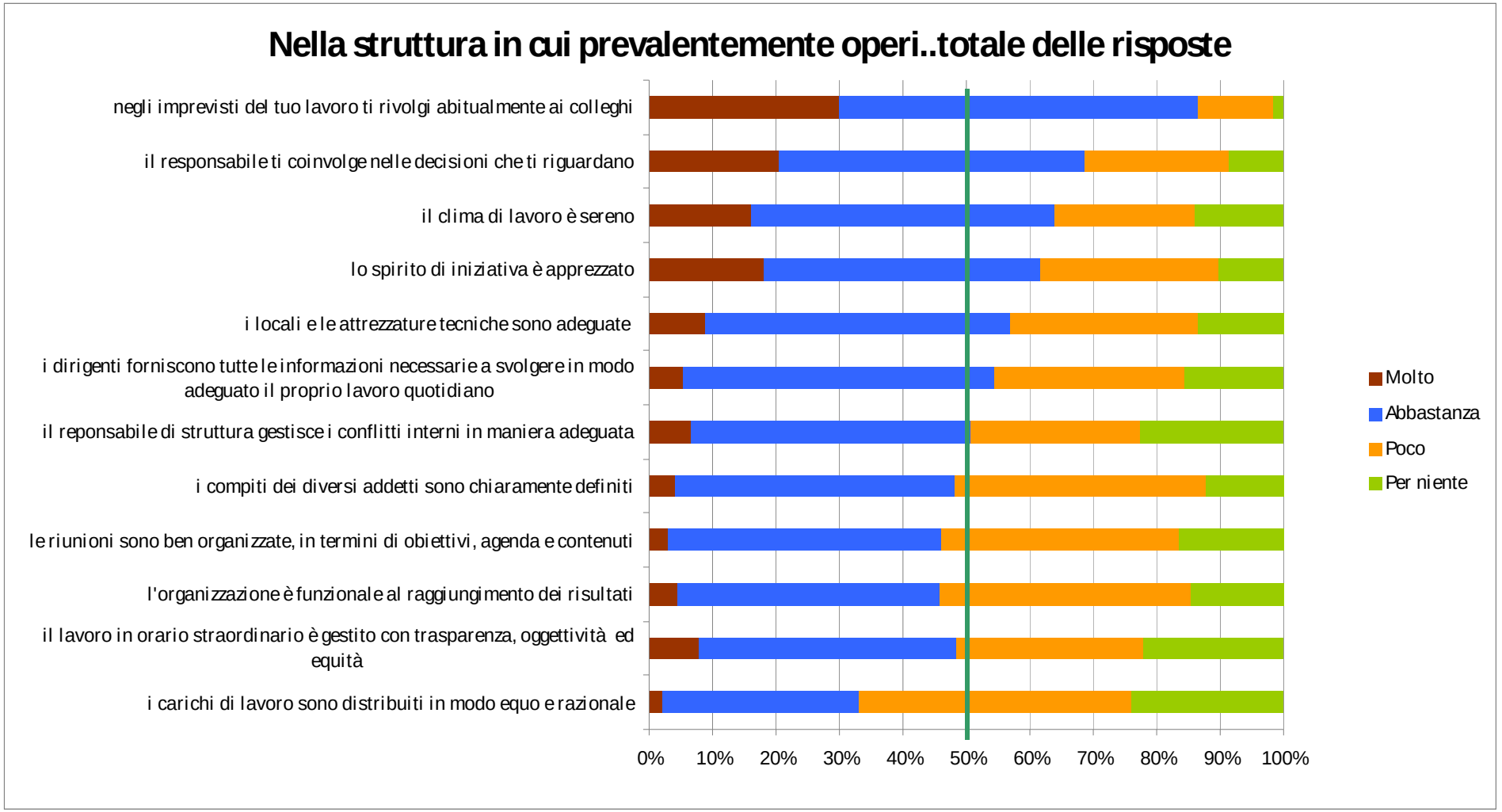
2.4.3.2 Nella struttura in cui prevalentemente operi

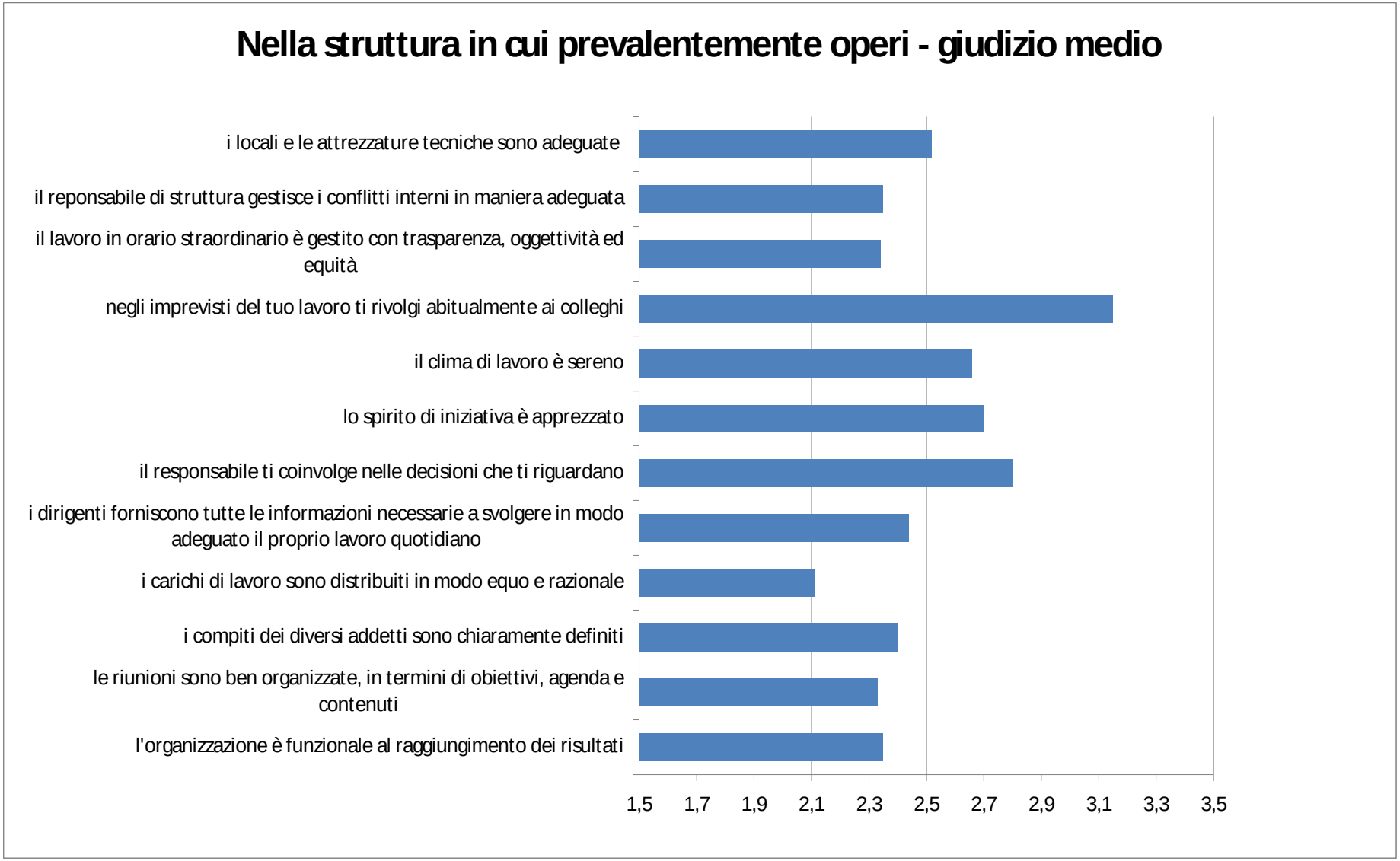
Nella struttura in cui prevalentemente operi..	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	(vuoto)
l'organizzazione è funzionale al raggiungimento dei risultati	14	133	127	47	95
le riunioni sono ben organizzate, in termini di obiettivi, agenda e contenuti	10	137	119	53	97
i compiti dei diversi addetti sono chiaramente definiti	14	143	129	40	90
i carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo e razionale	7	100	140	78	91
i dirigenti forniscono tutte le informazioni necessarie a svolgere in modo adeguato il proprio lavoro quotidiano	17	158	97	50	94
il responsabile ti coinvolge nelle decisioni che ti riguardano	65	153	73	27	98
lo spirito di iniziativa è apprezzato	59	141	91	33	92
il clima di lavoro è sereno	52	155	72	45	92
negli imprevisti del tuo lavoro ti rivolgi abitualmente ai colleghi	97	183	39	5	92
il lavoro in orario straordinario è gestito con trasparenza, oggettività ed equità	23	119	87	65	122
il responsabile di struttura gestisce i conflitti interni in maniera adeguata	20	138	83	70	105
i locali e le attrezzature tecniche sono adeguate	28	155	95	43	95

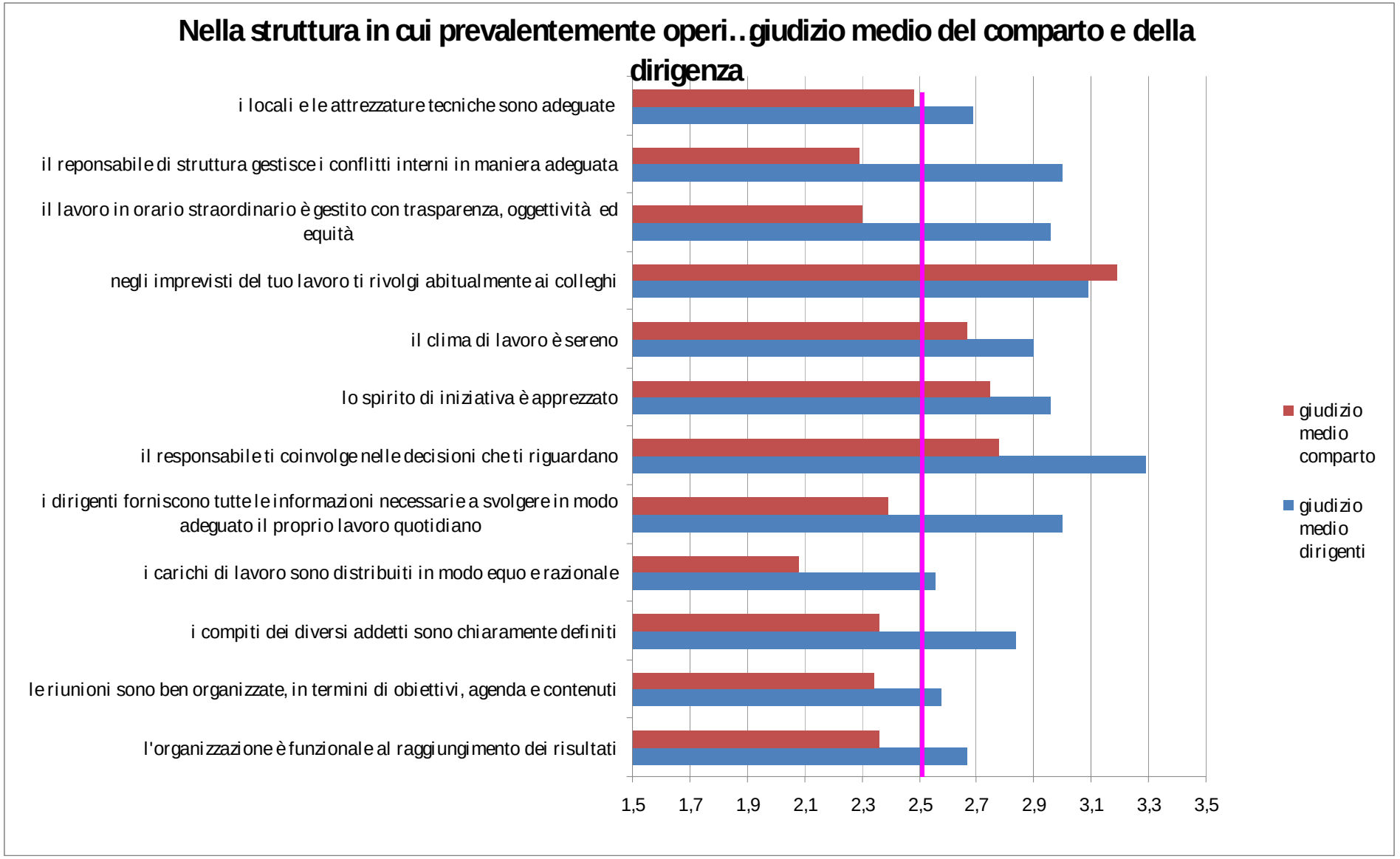
Come emerge dall'analisi delle risposte gli elementi più critici risultano:

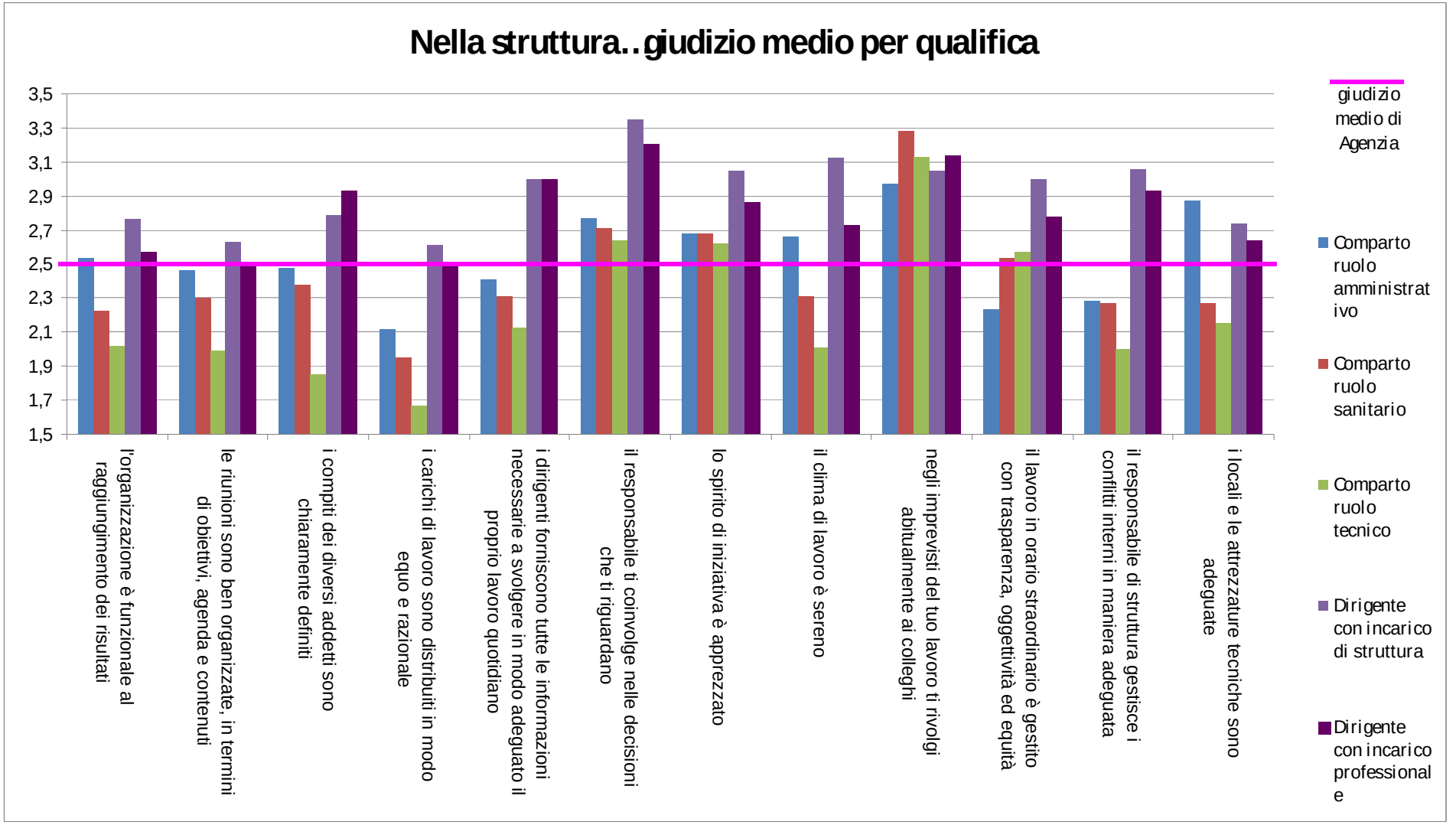
- distribuzione dei carichi di lavoro
- organizzazione delle riunioni di lavoro
- gestione straordinari
- funzionalità dell'organizzazione al raggiungimento dei risultati
- gestione dei conflitti da parte responsabile
- informazioni fornite da dirigenti

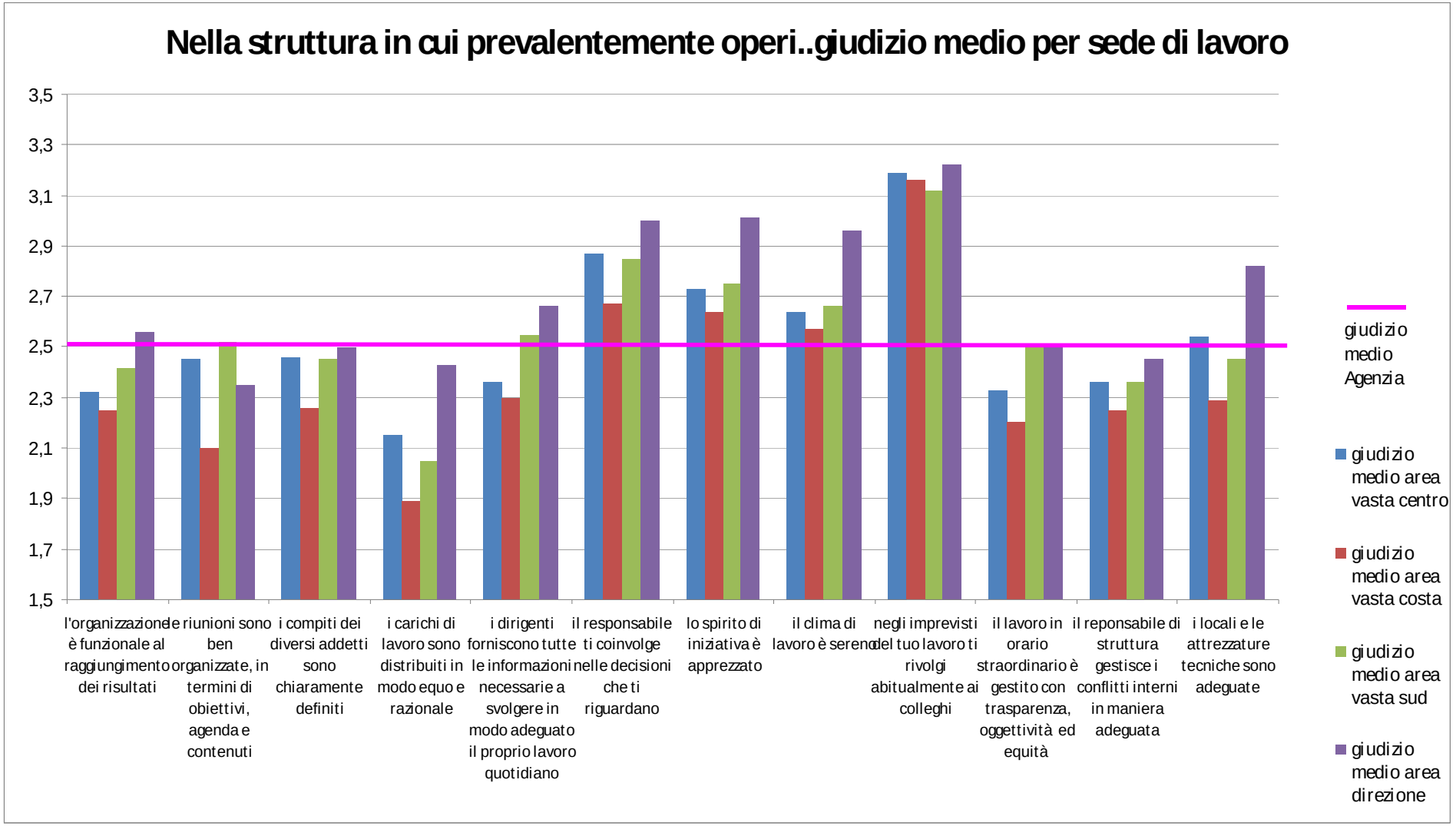
Nell'analisi dei dati è stato inoltre attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto=4; Abbastanza =3; Poco=2; Per niente=1) calcolando quindi un indice medio di soddisfazione. Nei grafici che seguono il giudizio medio è rappresentato per qualifica e sede di lavoro.


Nella struttura in cui prevalentemente operi..totale delle risposte
negli imprevisti del tuo lavoro ti rivolgi abitualmente ai colleghi
il responsabile ti coinvolge nelle decisioni che ti riguardano
il clima di lavoro è sereno
lo spirito di iniziativa è apprezzato
i locali e le attrezzature tecniche sono adeguate
i dirigenti forniscono tutte le informazioni necessarie a svolgere in modo adeguato il proprio lavoro quotidiano
il reponsabile di struttura gestisce i conflitti interni in maniera adeguata
i compiti dei diversi addetti sono chiaramente definiti
le riunioni sono ben organizzate, in termini di obiettivi, agenda e contenuti
l'organizzazione è funzionale al raggiungimento dei risultati
il lavoro in orario straordinario è gestito con trasparenza, oggettività ed equità
i carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo e razionale
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

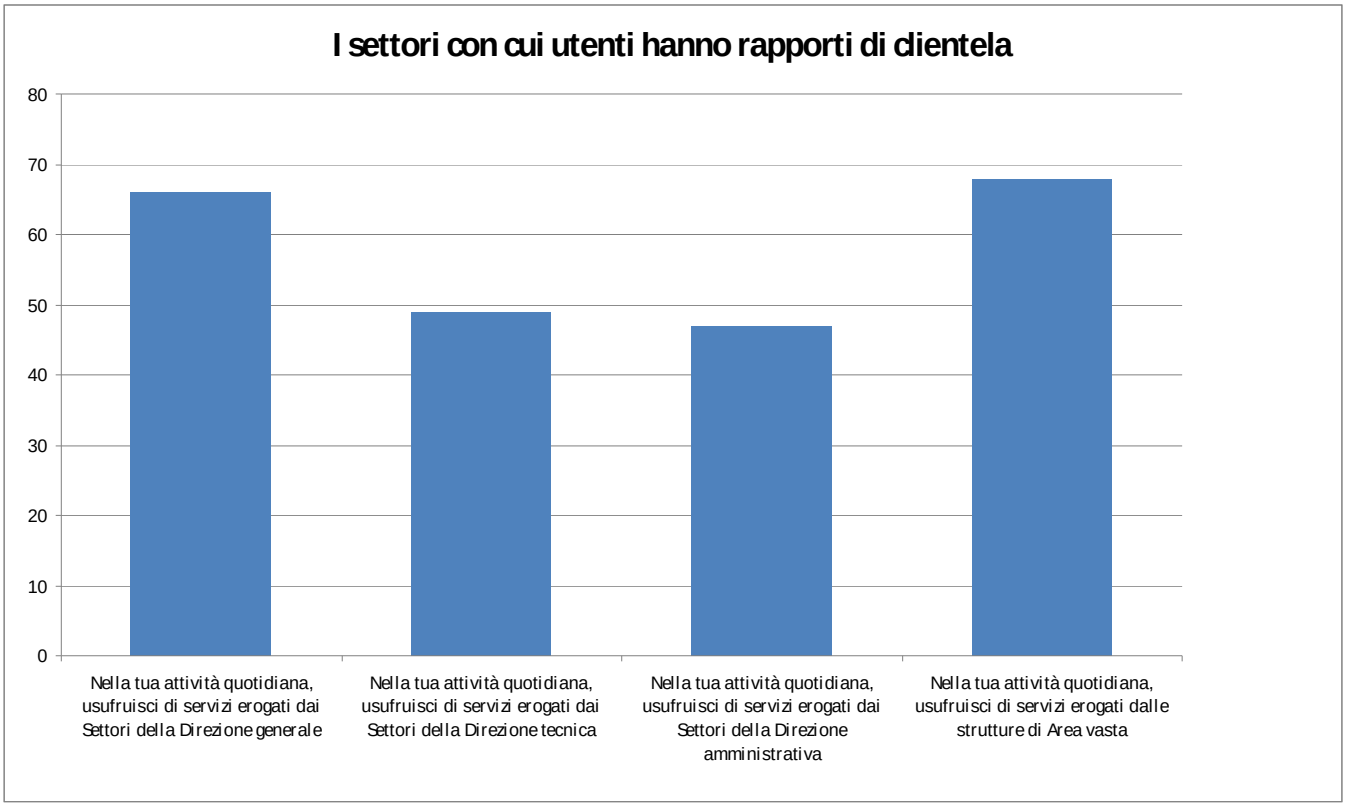

Nella struttura in cui prevalentemente operi - giudizio medio
i locali e le attrezzature tecniche sono adeguate
il reponsabile di struttura gestisce i conflitti interni in maniera adeguata
il lavoro in orario straordinario è gestito con trasparenza, oggettività ed equità
negli imprevisti del tuo lavoro ti rivolgi abitualmente ai colleghi
il clima di lavoro è sereno
lo spirito di iniziativa è apprezzato
il responsabile ti coinvolge nelle decisioni che ti riguardano
i dirigenti forniscono tutte le informazioni necessarie a svolgere in modo adeguato il proprio lavoro quotidiano
i carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo e razionale
i compiti dei diversi addetti sono chiaramente definiti
le riunioni sono ben organizzate, in termini di obiettivi, agenda e contenuti
l'organizzazione è funzionale al raggiungimento dei risultati
1,5
1,7
1,9
2,1
2,3
2,5
2,7
2,9
3,1
3,3
3,5


Nella struttura in cui prevalentemente operi..giudizio medio del comparto e della dirigenza
i locali e le attrezzature tecniche sono adeguate
il reponsabile di struttura gestisce i conflitti interni in maniera adeguata
il lavoro in orario straordinario è gestito con trasparenza, oggettività ed equità
negli imprevisti del tuo lavoro ti rivolgi abitualmente ai colleghi
il clima di lavoro è sereno
lo spirito di iniziativa è apprezzato
il responsabile ti coinvolge nelle decisioni che ti riguardano
i dirigenti forniscono tutte le informazioni necessarie a svolgere in modo adeguato il proprio lavoro quotidiano
i carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo e razionale
i compiti dei diversi addetti sono chiaramente definiti
le riunioni sono ben organizzate, in termini di obiettivi, agenda e contenuti
l'organizzazione è funzionale al raggiungimento dei risultati
1,5
1,7
1,9
2,1
2,3
2,5
2,7
2,9
3,1
3,3
3,5
giudizio medio comparto
giudizio medio dirigenti


Nella struttura..giudizio medio per qualifica
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
l'organizzazione è funzionale al raggiungimento dei risultati
le riunioni sono ben organizzate, in termini di obiettivi, agenda e contenuti
i compiti dei diversi addetti sono chiaramente definiti
i carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo e razionale
i dirigenti forniscono tutte le informazioni necessarie a svolgere in modo adeguato il proprio lavoro quotidiano
il responsabile ti coinvolge nelle decisioni che ti riguardano
lo spirito di iniziativa è apprezzato
il clima di lavoro è sereno
negli imprevisti del tuo lavoro ti rivolgi abitualmente ai colleghi
il lavoro in orario straordinario è gestito con trasparenza, oggettività ed equità
il responsabile di struttura gestisce i conflitti interni in maniera adeguata
i locali e le attrezzature tecniche sono adeguate
giudizio medio di Agenzia
Comparto ruolo amministrativo
Comparto ruolo sanitario
Comparto ruolo tecnico
Dirigente con incarico di struttura
Dirigente con incarico professionale


Nella struttura in cui prevalentemente operi..giudizio medio per sede di lavoro
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
l'organizzazione è funzionale al raggiungimento dei risultati
le riunioni sono ben organizzate, in termini di obiettivi, agenda e contenuti
i compiti dei diversi addetti sono chiaramente definiti
i carichi di lavoro sono distribuiti in modo equo e razionale
i dirigenti forniscono tutte le informazioni necessarie a svolgere in modo adeguato il proprio lavoro quotidiano
il responsabile ti coinvolge nelle decisioni che ti riguardano
lo spirito di iniziativa è apprezzato
il clima di lavoro è sereno
negli imprevisti del tuo lavoro ti rivolgi abitualmente ai colleghi
il lavoro in orario straordinario è gestito con trasparenza, oggettività ed equità
il reponsabile di struttura gestisce i conflitti interni in maniera adeguata
i locali e le attrezzature tecniche sono adeguate
giudizio medio Agenzia
giudizio medio area vasta centro
giudizio medio area vasta costa
giudizio medio area vasta sud
giudizio medio area direzione

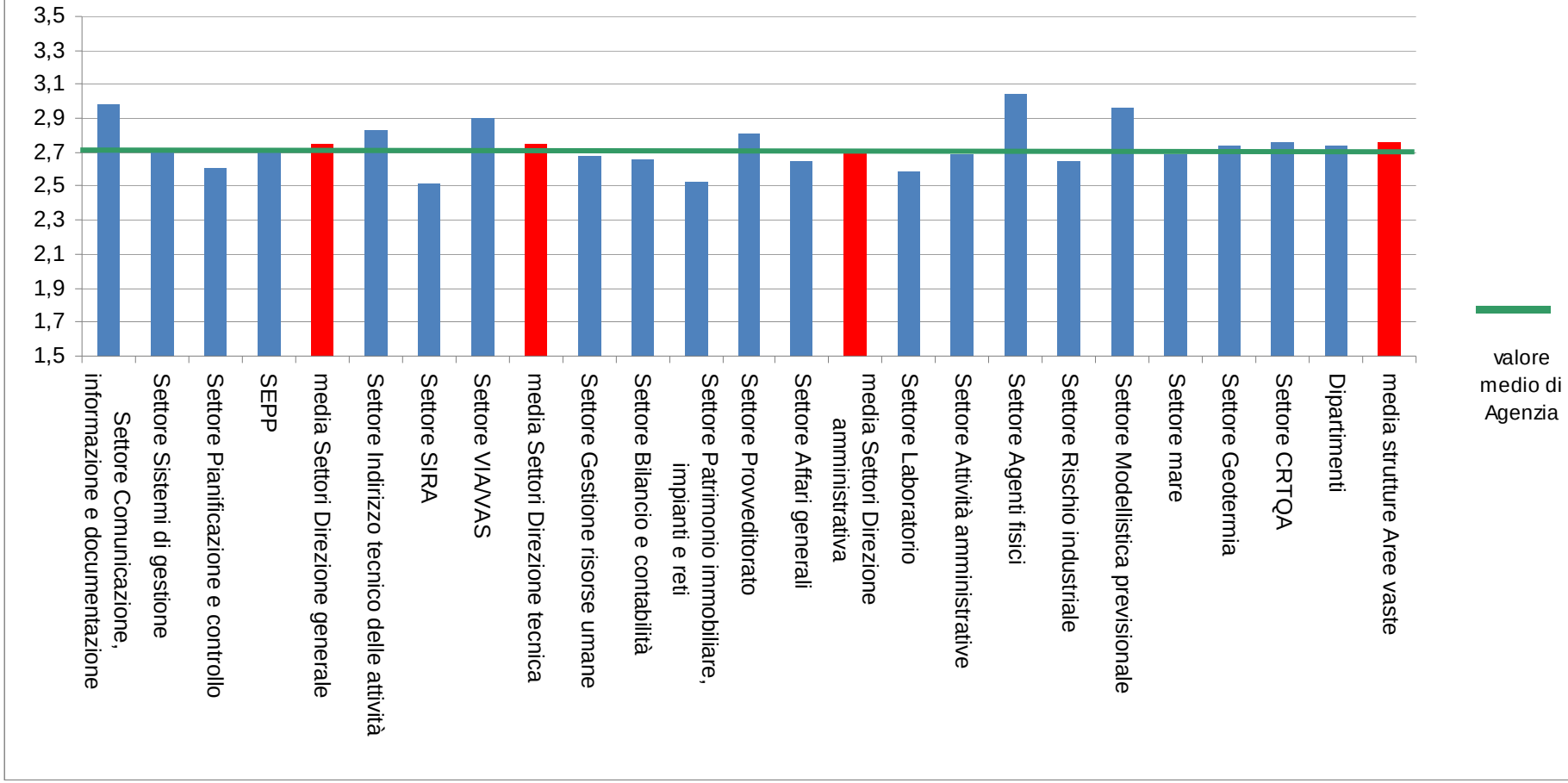
2.4.3.3 I rapporti di "clientela" con le strutture dell'Agenzia

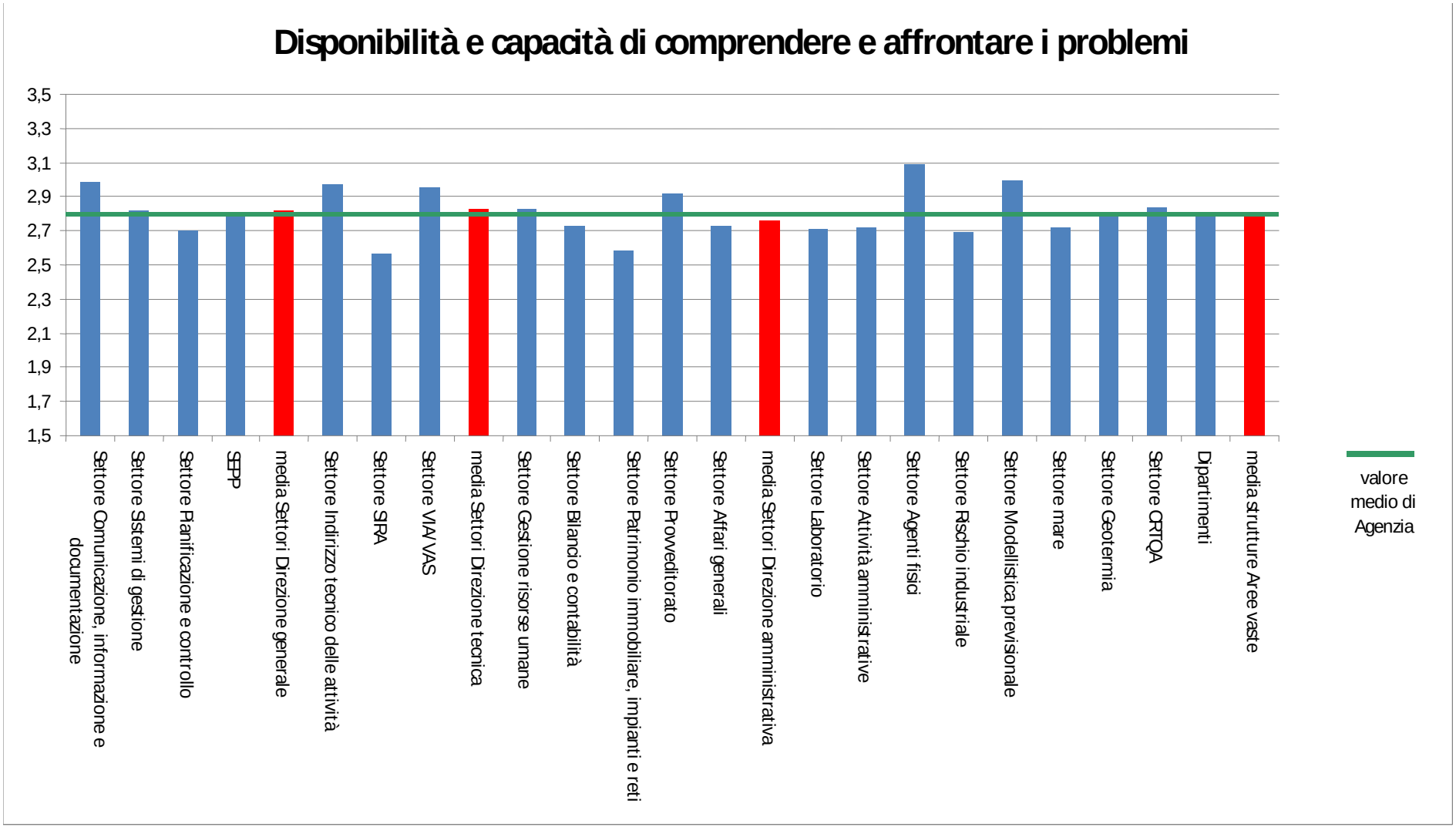


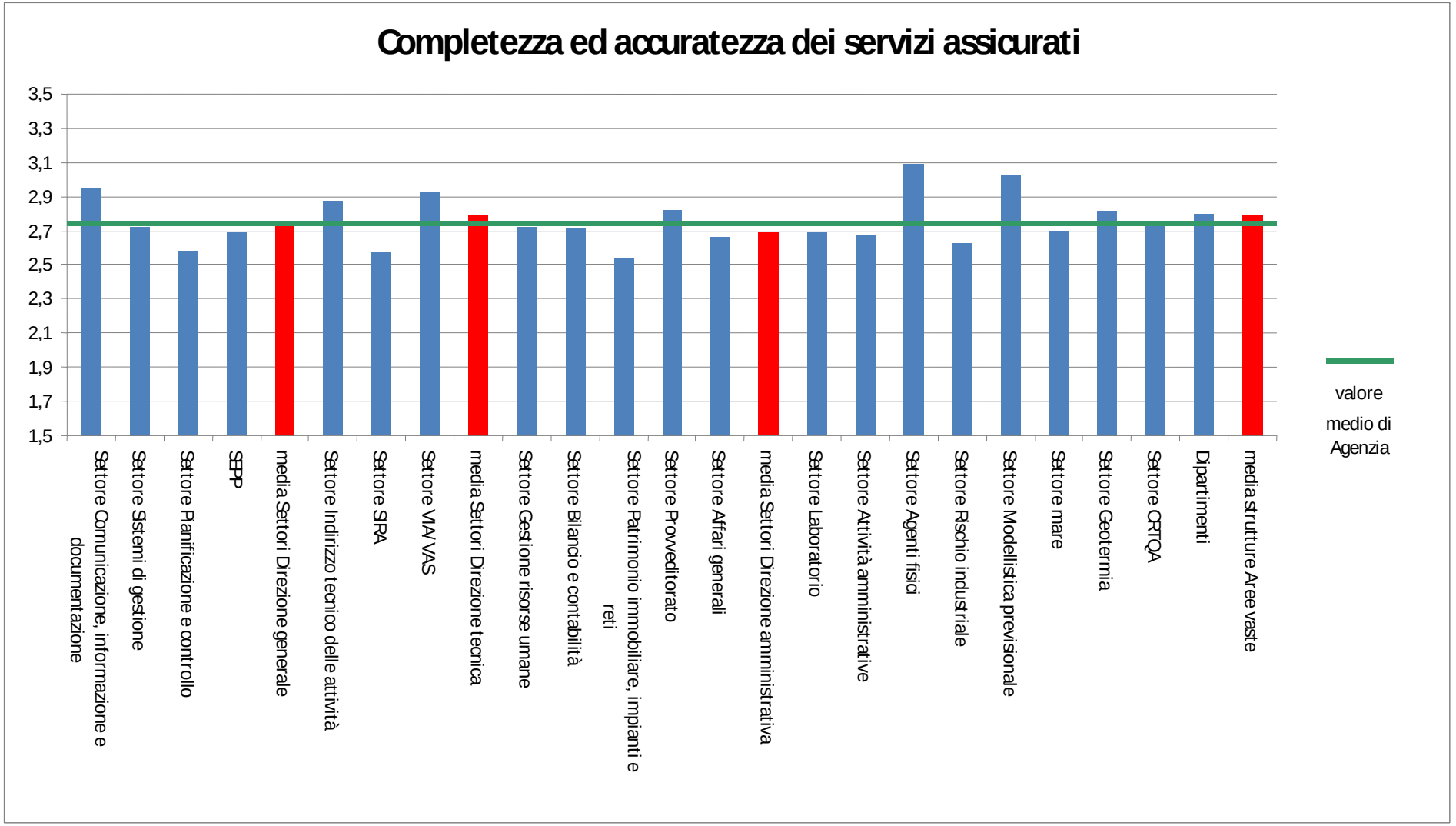
Nei grafici che seguono si riportano i dati relativi ai rapporti di clientela con le varie strutture dell'Agenzia, rispetto ai 4 fattori di qualità: disponibilità e capacità di comprendere e affrontare i problemi, completezza ed accuratezza dei servizi assicurati, tempestività nel fornire i servizi richiesti, chiarezza delle comunicazioni ricevute.

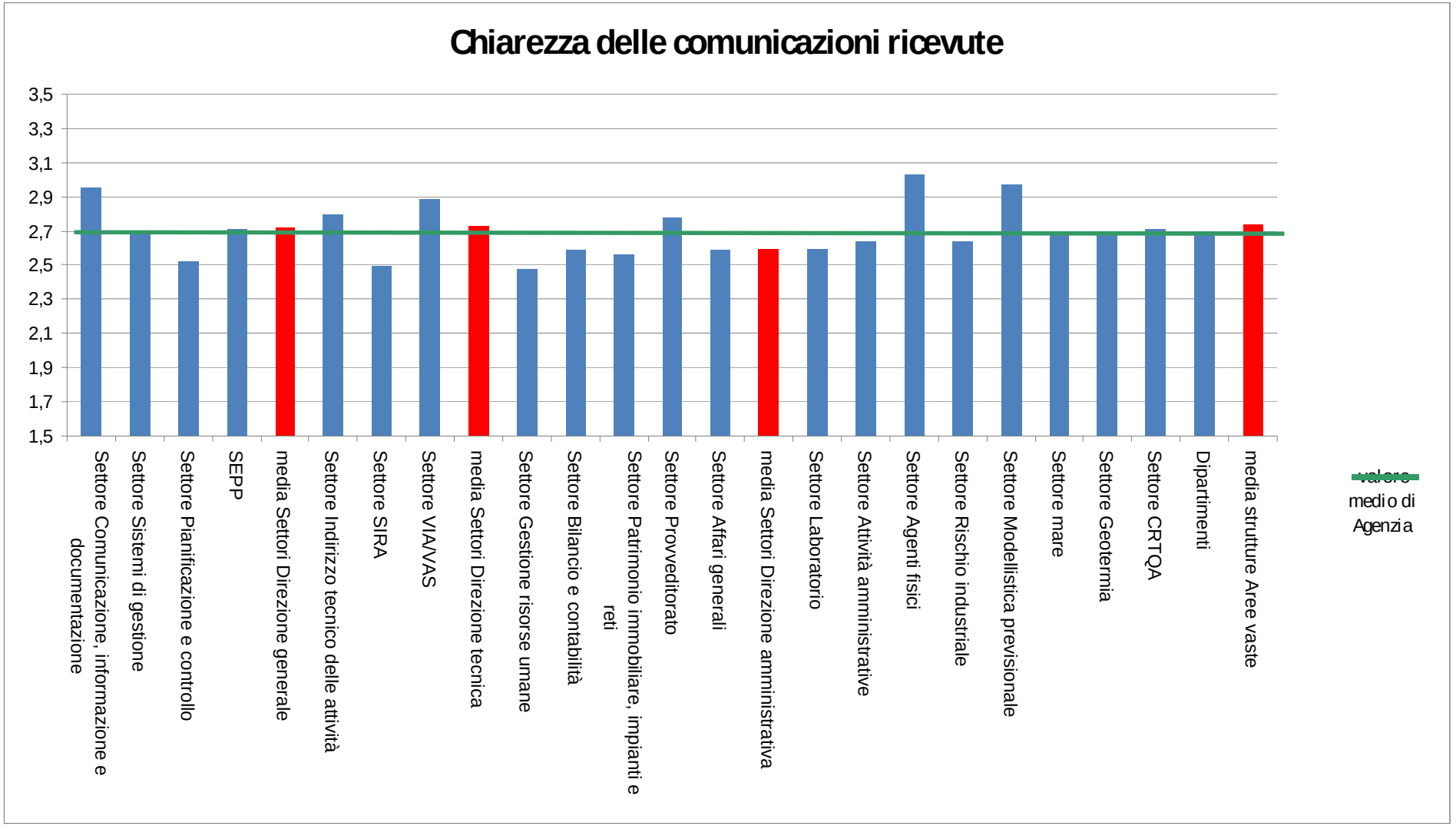
I dati sono qui rappresentati tramite l'indice medio di soddisfazione calcolato attribuendo un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto=4; Abbastanza =3; Poco=2; Per niente=1).

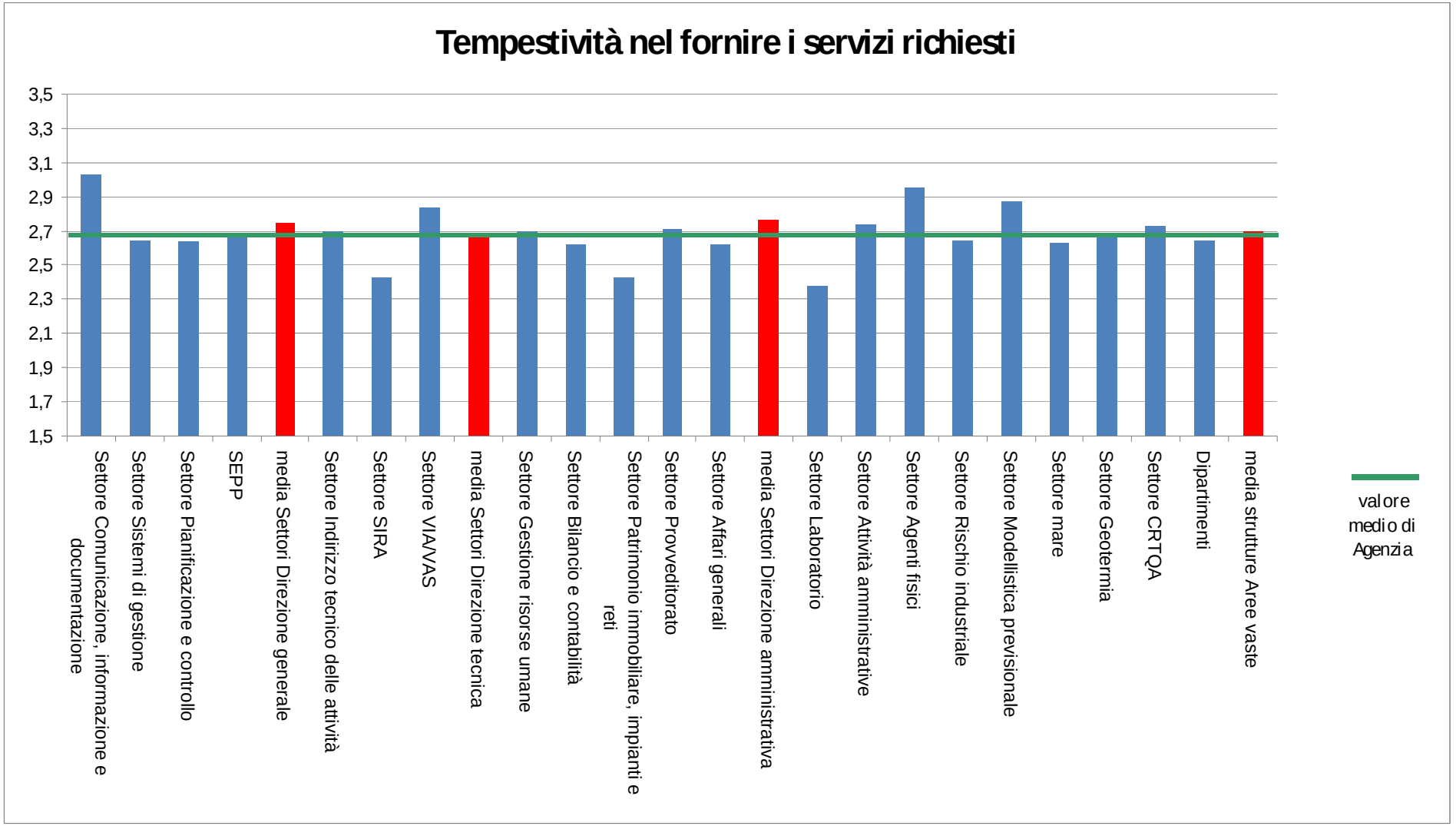
Giudizio complessivo per le diverse strutture di Agenzia




Disponibilità e capacità di comprendere e affrontare i problemi
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
Settore Comunicazione, informazione e documentazione
Settore Sistemi di gestione
Settore Pianificazione e controllo
SEPP
media Settori Direzione generale
Settore Indirizzo tecnico delle attività
Settore SIRA
Settore VIA/ VAS
media Settori Direzione tecnica
Settore Gestione risorse umane
Settore Bilancio e contabilità
Settore Patrimonio immobiliare, impianti e reti
Settore Provveditorato
Settore Affari generali
media Settori Direzione amministrativa
Settore Laboratorio
Settore Attività amministrative
Settore Agenti fisici
Settore Rischio industriale
Settore Modellistica previsionale
Settore mare
Settore Geotermia
Settore ORTQA
Dipartimenti
media strutture Aree vaste
valore medio di Agenzia


Completezza ed accuratezza dei servizi assicurati
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
Settore Comunicazione, informazione e documentazione
Settore Sistemi di gestione
Settore Pianificazione e controllo
SEPP
media Settori Direzione generale
Settore Indirizzo tecnico delle attività
Settore SIRA
Settore VIA/VAS
media Settori Direzione tecnica
Settore Gestione risorse umane
Settore Bilancio e contabilità
Settore Patrimonio immobiliare, impianti e reti
Settore Provveditorato
Settore Affari generali
media Settori Direzione amministrativa
Settore Laboratorio
Settore Attività amministrative
Settore Agenti fisici
Settore Rischio industriale
Settore Modellistica previsionale
Settore mare
Settore Geotermia
Settore CRTQA
Dipartimenti
media strutture Aree vaste
valore medio di Agenzia


Chiarezza delle comunicazioni ricevute
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
Settore Comunicazione, informazione e documentazione
Settore Sistemi di gestione
Settore Pianificazione e controllo
SEPP
media Settori Direzione generale
Settore Indirizzo tecnico delle attività
Settore SIRA
Settore VIA/VAS
media Settori Direzione tecnica
Settore Gestione risorse umane
Settore Bilancio e contabilità
Settore Patrimonio immobiliare, impianti e reti
Settore Provveditorato
Settore Affari generali
media Settori Direzione amministrativa
Settore Laboratorio
Settore Attività amministrative
Settore Agenti fisici
Settore Rischio industriale
Settore Modellistica previsionale
Settore mare
Settore Geotermia
Settore CRTQA
Dipartimenti
media strutture Aree vaste
valore medio di Agenzia


Tempestività nel fornire i servizi richiesti
3,5
3,3
3,1
2,9
2,7
2,5
2,3
2,1
1,9
1,7
1,5
Settore Comunicazione, informazione e documentazione
Settore Sistemi di gestione
Settore Pianificazione e controllo
SEPP
media Settori Direzione generale
Settore Indirizzo tecnico delle attività
Settore SIRA
Settore VIA/VAS
media Settori Direzione tecnica
Settore Gestione risorse umane
Settore Bilancio e contabilità
Settore Patrimonio immobiliare, impianti e reti
Settore Provveditorato
Settore Affari generali
media Settori Direzione amministrativa
Settore Laboratorio
Settore Attività amministrative
Settore Agenti fisici
Settore Rischio industriale
Settore Modellistica previsionale
Settore mare
Settore Geotermia
Settore CRTQA
Dipartimenti
media strutture Aree vaste
valore medio di Agenzia