



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

**Risultati dell'indagine condotta dal 7 dicembre 2011 al
31 gennaio 2012**

A cura di Maddalena Bavazzano
Settore Comunicazione, Informazione e Documentazione

Firenze, 28 febbraio 2012

Introduzione

La procedura gestionale PG SG.12 (Monitoraggio della soddisfazione dei clienti) prevede che annualmente, nei mesi di settembre-ottobre, venga 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 clienti istituzionali**. Per panel si intende una campione stabile delle seguenti figure istituzionali: Regione Toscana, Province, Comuni, ASL, Forze di Polizia, Associazioni ambientaliste.

Per procedere con questa indagine siamo partiti in primo luogo dall'esperienza di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza effettuata annualmente tramite il sito web e in particolare dal questionario predisposto per lo stesso monitoraggio.

Anche in questo caso, infatti, si è pensato di costruire un'indagine 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.); nel mese di dicembre 2011 è stato invitato a compilare il questionario - 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.

Il questionario predisposto per l'indagine

Il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione dell'indagine è quello utilizzato per le altre indagini condotte in Agenzia e cioè quello proposto da Parasuraman, Zeithami e Berry denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze dell'Agenzia.

Il modello identifica 5 aree di indagine che caratterizzano la qualità del prodotto/servizio: affidabilità, capacità di risposta, capacità di rassicurazione, empatia, aspetti tangibili. Per ciascuna area di indagine vengono quindi definite le domande da inserire nel questionario. La qualità del servizio è definita come grado di corrispondenza tra il livello di servizio erogato e le attese del cliente.

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

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

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'analogia 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. Appropriately dei tempi di emissione del parere
4. Completezza e adeguatezza tecnica del parere ricevuto
5. Facilità di lettura del parere ricevuto
6. Appropriately 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.

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.

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 clienti 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.

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	

	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
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.

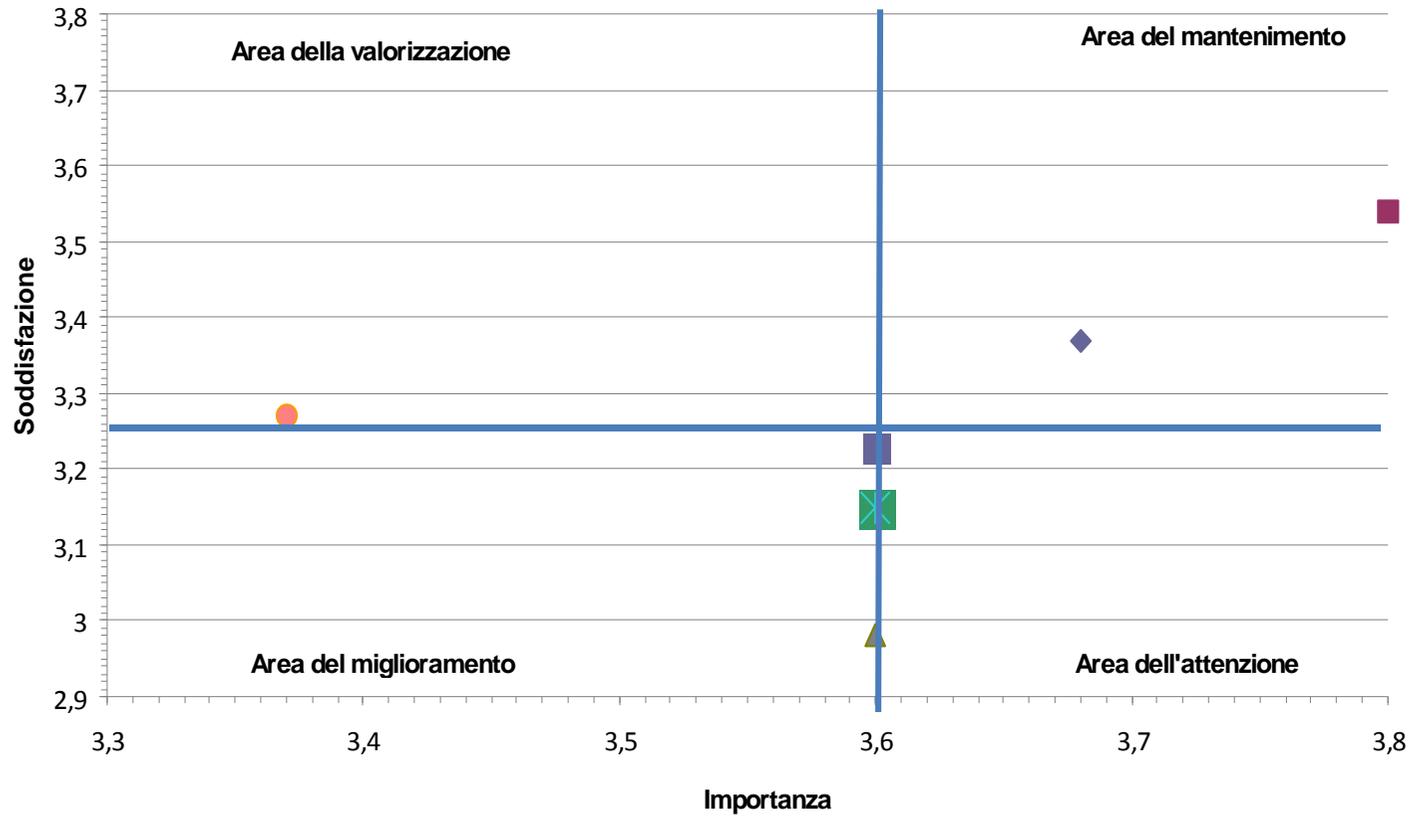
Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva. Tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per tutti gli aspetti da un minimo del 79% di persone per l'appropriatezza 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

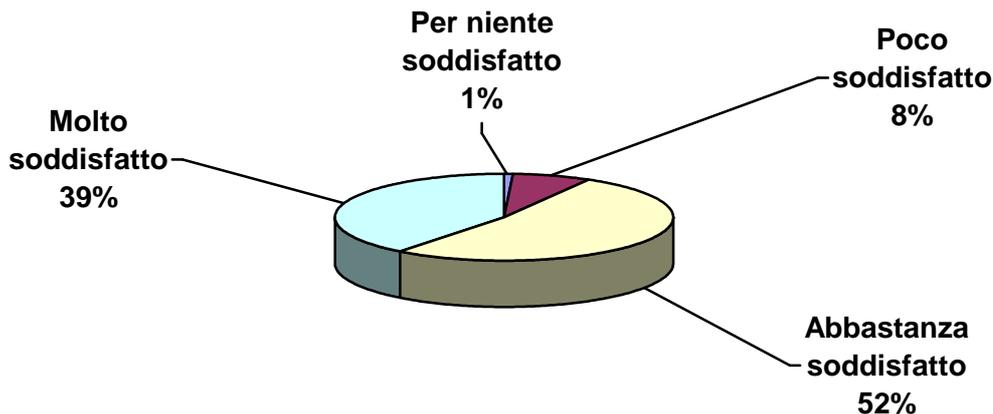
Matrice importanza/soddisfazione



Giudizio 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.

<p>“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”</p> <p>“I tempi per le rilevazione dell'inquinamento acustico sono ancora troppo lunghi.”</p>	<p>Amministrazioni comunali in Provincia di Firenze</p>
<p>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.</p>	<p>Amministrazione comunale in Provincia di Grosseto</p>
<p>“Il rapporto di consulenza e collaborazione avuto con gli uffici Arpat, in particolare in materia di acustica, della provincia di Arezzo è stato ottimo.”</p>	<p>Amministrazione comunale in Provincia di Arezzo</p>
<p>“Il centralino telefonico unificato su Firenze non Ã” molto funzionale.”</p>	<p>Amministrazione comunale in Provincia di Siena</p>
<p>“Si rilevano carenze di personale per il servizio di vigilanza”</p>	<p>Amministrazione comunale in Provincia di Massa Carrara</p>
<p>“Inviare copia pubblicazioni per e mail, CD o cartaceo.”</p>	<p>Azienda sanitaria che ha avuto contatti con Dipartimento di Grosseto</p>
<p>“Livello di collaborazione molto buono a livello locale, più complicato con le strutture sovraprovinciali.”</p>	<p>Azienda sanitaria che ha avuto contatti con Dipartimento di Grosseto e Firenze</p>
<p>“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.”</p>	<p>Forza di polizia che ha avuto contatti con Dipartimento di Massa</p>
<p>“Rafforzare il legame di collaborazione che lega l'ARPAT alle FFPP”</p>	<p>Forza di polizia che ha avuto contatti con Dipartimento di Arezzo</p>