



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

---

# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

## **anno 2009**

**Effettuata sul web ARPAT dall'1.12.2009 al 31.1.2010**

Firenze, 31 marzo 2010

---



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

## Sommario

Sommario .....	2
Introduzione .....	3
1. Le precedenti esperienze di monitoraggio della soddisfazione dei clienti in ARPAT .....	6
2. Il modello teorico di riferimento .....	14
3. Il questionario predisposto per l'indagine via web .....	19
4. L'universo a cui era rivolto il questionario .....	23
5. Criteri di campionamento ed affidabilità dei risultati .....	24
6. Le caratteristiche di coloro che hanno risposto .....	26
7. Il supporto tecnico-scientifico .....	30
8. Controllo e monitoraggio .....	37
9. Attività di laboratorio .....	44
10. Organizzazione e diffusione della conoscenza .....	51
11. Confronto fra i diversi processi .....	58
12. Un indice sintetico di soddisfazione per i diversi processi .....	61
13. Il giudizio complessivo sull'Agenzia e sull'importanza dell'ambiente .....	62

ALLEGATO: TABELLE E GRAFICI

---

## Introduzione

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

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

Sempre nel 2009, è stata definita una revisione complessiva della PG SG 99.12 che prevede la realizzazione di un vero e proprio sistema di ascolto dell'Agenzia, in quanto si considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, da parte dei clienti interni ed esterni e delle altre parti interessate.

La PG 12 revisionata prevede quindi che siano effettuate sistematicamente delle rilevazioni rivolte ai:

### **Clienti istituzionali**

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

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

- Regione Toscana:
  - Responsabili delle Aree di coordinamento e dei settori afferenti le attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- Province (10):
  - Responsabili dei settori afferenti le attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- Comuni (287):
  - Responsabili dei settori afferenti le attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- ASL (12):
  - Responsabile Dipartimento di Prevenzione
  - Responsabile Laboratorio di Area Vasta
  - Responsabili dei settori afferenti le attività ARPAT (da individuare puntualmente);
- Forze di polizia (NOE, GDF, CFS):
  - Responsabili a livello provinciale (da individuare puntualmente);

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

### **Clienti interni**

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

### **Clienti esterni in generale**

Viene predisposto annualmente un questionario su sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell'Agenzia. Il questionario rimane disponibile sul sito web di ARPAT dall'1° gennaio al 31 dicembre. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale. Il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia, sul sito web e sulla carta intestata viene inserita la seguente dizione. "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 i clienti e/o interlocutori a vario titolo dell'Agenzia.

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

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

- a. Destinatari Arpatnews;
- b. Utenti dell'URP;
- c. Persone che hanno presentato esposti e/o richieste di accesso agli atti;
- d. Partecipanti alle Conferenze di Servizi;
- e. Utenti dei servizi bibliotecari dell'Agenzia.

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



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

---

Il questionario è stato in linea sul sito web dall'1 dicembre 2009 al 31 gennaio 2010, i cui risultati sono oggetto del presente rapporto.

Successivamente alla conclusione di questa rilevazione, il medesimo questionario è stato riproposto sul sito web, e ci rimarrà fino alla fine di giugno, secondo quanto previsto dalla revisione della PG 012 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti, secondo cui annualmente viene predisposto “un questionario su sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell’Agenzia. Il questionario rimane disponibile sul sito web di ARPAT dall’1° gennaio al 31 dicembre. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale. Il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell’Agenzia, sul sito web e sulla carta intestata.”

Il coordinatore del  
Gruppo di sperimentazione

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

Nel corso del [2004](#) è stata realizzata da parte di Cegos per conto dell'Agenzia una indagine presso gli enti locali e le aziende toscane, per misurare la soddisfazione rispetto alle prestazioni effettuate dall'Agenzia. 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.

Il questionario fu inviato via posta/fax ai soggetti individuati seguito da un recall telefonico per sollecitare l'invio dei questionari compilati o effettuare la compilazione diretta del questionario via telefono.

All'indagine hanno risposto 150 comuni (sui 287 esistenti in Toscana), nove province su dieci. Hanno risposto per ciascun ente amministratori o funzionari. Su un totale di 3.000 aziende, 600 sono state interpellate e sono state fornite risposte da 272 di esse.

Complessivamente il giudizio espresso dai rappresentanti degli enti territoriali alla domanda "complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?" fa riscontro una risposta largamente positiva: il 90% dei comuni intervistati si è infatti dichiarata soddisfatta del rapporto intercorso con l'Agenzia e tra questi 4% ha definito il rapporto "molto soddisfacente". Solo il 10% dei comuni ha espresso un parere negativo sul rapporto, e tra questi il 2,7% si è dichiarato "poco soddisfatto", mentre il restante 7,3% ha definito il rapporto "non soddisfacente". Per quanto riguarda le province il 77,8% delle province intervistate si è dichiarata soddisfatta del rapporto intercorso con l'Agenzia, mentre il 22,2% ha espresso un parere negativo sul rapporto, dichiarandosi "poco soddisfatto", mentre nessuno ha definito il rapporto "non soddisfacente".

Il rapporto di ricerca poi si soffermava sui singoli aspetti indagati.

Fra le 272 aziende che hanno compilato il questionario, alla domanda "complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?" hanno dato una risposta sostanzialmente positiva: quasi il 70% delle aziende intervistate si è infatti dichiarata soddisfatta del rapporto intercorso con l'Agenzia e il 20,6% ha definito il rapporto molto soddisfacente. Quasi il 31% delle aziende ha espresso un parere critico sul rapporto, ma tra queste soltanto il 4,4% si è dichiarata "non soddisfatta", mentre il restante 26,5% ha definito il rapporto "poco soddisfacente".

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

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

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

L'indagine è stata effettuata mediante un questionario proposto da intervistatrici telefoniche professioniste ad un campione definito, di Enti Pubblici, di circa 251 casi. Successivamente l'indagine è stata integrata con un questionario via web, compilato da 95 delle circa 300 aziende private clienti di ARPAT che erano state invitate a partecipare.

In questa, come nella precedente rilevazione, il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione dell'indagine è quello proposto da Parasuraman et al (1985) denominato [SERVQUAL](#) e opportunamente modificato secondo le esigenze del caso. (vedi più in dettaglio [capitolo 2](#))

Essendo il modello SERVQUAL di carattere generico, è stato necessario il suo "adattamento" al caso specifico, e cioè ai processi/servizi svolti da ARPAT, individuando una serie di indicatori sulla cui base stato predisposto il questionario.

Questi indicatori hanno costituito le "unità di misura" della soddisfazione del cliente per i vari processi/servizi offerti da ARPAT, raggruppati in in 4 sezioni, sulla base della natura del servizio, con i relativi indicatori del modello SERVQUAL:

Settore 1 attività di laboratorio/analisi varie

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

Settore 2 A) attività tecniche, ispettive e di controllo

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

Settore 2 B) emissioni di pareri e valutazioni tecniche

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

Settore 3 attività di supporto tecnico-amministrativa

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

Settore 4 attività di formazione e diffusione della conoscenza

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

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

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

Sono stati quindi dati giudizi sui singoli fattori di qualità relativi ai diversi servizi fruiti, per poi dare un giudizio complessivo in merito ai medesimi fattori di qualità, con una notevole variabilità di risultati per ciascuno di essi:

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



Nel [2009](#) l'Agenzia ha ritenuto opportuno continuare questa attività di indagine, interessando l'opinione pubblica toscana nel suo insieme. Partner dell'iniziativa è stata individuata la Fondazione Sistema Toscana che ha effettuato anche la precedente indagine e dava garanzie di affidabilità e di applicazione di metodologie innovative.

E' stata effettuata nel corso dei mesi di marzo e aprile 2009 da parte della Fondazione Sistema Toscana, una indagine telefonica rivolta ad un campione rappresentativo di cittadini toscani, che ha prodotto 800 interviste. Inoltre al questionario era possibile rispondere anche via web, ed il questionario è stato compilato da 141 persone.

Evidentemente le due fasi hanno valori e significati diversi, rappresentativa della popolazione regionale la prima, assolutamente orientata ad un dato di natura "esplorativa" la seconda.

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

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

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

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

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

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

Dalla ricerca sono emerse interessanti considerazioni sui giudizi del cittadino, che hanno permesso di individuare le preoccupazioni prioritarie degli abitanti, di mettere a fuoco opportunità di sviluppo del territorio e interventi necessari per il benessere ambientale. In entrambe le rilevazioni emerge che le principali fonti di preoccupazione dei cittadini toscani riguardano "la qualità dell'aria," "la qualità del cibo" e "l'uso incontrollato di prodotti chimici." Appaiono quindi gli argomenti più menzionati dalla popolazione campionaria che, nel complesso, considera la qualità dell'ambiente nel territorio regionale piuttosto positiva con un Indice di Eccedenza pari a 78,2% contro il 13% registrato nell'indagine web dove i cittadini si dimostrano decisamente più critici e più sensibili alle tematiche ambientali. Ovviamente le province e le aree più industrializzate, come le periferie delle grandi città, segnano valori più bassi rispetto ai territori residenziali ad alto contenuto paesaggistico in termini di risorse naturali. L'analisi del grado di sensibilizzazione rispetto ad alcune tematiche ambientali rivela un elevato indice di aspettativa da parte dei cittadini toscani nei confronti di ARPAT: l'Agenzia, ha infatti il compito di garantire il controllo e il monitoraggio di quelle tematiche ambientali, che secondo i risultati dell'indagine, rappresentano le principali fonti di preoccupazione.

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

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

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

L'incidenza percentuale delle pratiche utilizzate tra i cittadini web è chiaramente più elevata rispetto a tutte le abitudini elencate, poiché, in questo caso, i cittadini tendono ad essere più responsabili e maggiormente attenti alla salute ambientale; sono infatti i più informati sulle tematiche ambientali e rivestono un ruolo più attivo per la protezione dell'ambiente rispetto non solo alla media della popolazione toscana ma anche agli europei in generale . La maggior parte delle notizie le ricavano da internet (nel 40% dei casi), dai quotidiani( nel 17%) e dalle pubblicazioni (nel 12% del campione). Mentre i cittadini toscani coinvolti nell'indagine campionaria sembrano scarsamente interessati: solo il 3% degli intervistati, in gran parte giovani,

partecipa direttamente ai convegni e alla consultazione delle pubblicazioni relative all'ambiente, la maggioranza dei cittadini (69 %) ricava le notizie da televisione e radio. Un dato questo in linea con quanto emerge dal Rapporto della Commissione Europea secondo cui la principale fonte di informazione risulta la televisione nel 68% dei casi mentre internet viene utilizzato solo dal 24% degli Europei.

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

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

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

Importanza analoga (4,9) viene indicata per quanto riguarda la tematica dello smaltimento dei rifiuti. D'altra parte nell'indagine regionale, con riferimento al tema dei rifiuti è stato chiesto ai cittadini se avessero l'[abitudine di differenziare il rifiuto](#) per tipologia. Le risposte sono state incoraggianti infatti 9 cittadini su 10 hanno dichiarato di differenziare carta, vetro e plastica, e 8 su dieci raccolgono in modo differenziato anche pile batterie. Molti (75%) affermano altresì di effettuare la raccolta differenziata anche per l'organico.

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

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

Interessante infine il giudizio espresso nell'indagine della Regione sul "Livello di soddisfazione generale dei cittadini toscani per il luogo in cui vivono", per il quale il 36,9% si dice molto soddisfatto ed il 55,7 abbastanza soddisfatto, mentre – nell'indagine FST-ARPAT – la "Valutazioni sulla qualità dell'ambiente della provincia in cui si vive" registra una media regionale di 78/100, con

differenziazioni significative fra le varie province: dai minimi di 54/100 per Livorno e 66/100 di Prato ai 100/100 di Grosseto e 98/100 di Siena.

Per ulteriori approfondimenti vedere il rapporto completo.

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

Il questionario era composto da cinque sezioni:

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

L'analisi dei risultati della rilevazione è stata affidata dal Comitato Tecnico Dipartimentale ad un Gruppo di lavoro, che ha stilato il [rapporto di sintesi](#) disponibile su Omnibus.

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

Nella prima parte del rapporto si esaminano quindi i risultati delle varie sezioni del questionario, evidenziando in particolare quelle tematiche per le quali sono emerse (sulla base della percentuale di risposte) criticità evidenti e situazioni problematiche. [la percentuale delle persone che non ha risposto alle domande del questionario è stata inserita dal Gruppo di Lavoro nella percentuale definita come "tendenza negativa"].

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

- L'attuale valutazione del personale è adeguata (tendenza negativa al 90%);
- Le opportunità di carriera possibili nell'Agenzia sono soddisfacenti (tendenza negativa all'87%);
- Le persone meritevoli sono riconosciute (tendenza negativa all'81%);
- Le opportunità professionali possibili nell'Agenzia sono soddisfacenti (tendenza negativa al 76%)

- Le procedure utilizzate agevolano lo svolgimento del lavoro (tendenza negativa al 70%);
- Sono soddisfatto/a della valorizzazione della mia professionalità (tendenza negativa al 68%);
- L'attività svolta dalla mia partizione organizzativa è valorizzata dal Dip.to/Servizio (tendenza negativa al 65%);
- Mi sento costantemente incoraggiato ad assumere nel lavoro quotidiano un atteggiamento attivo, a fornire il mio contributo in termini di proposte e soluzioni (tendenza negativa al 63%);
- Il responsabile stabilisce i carichi di lavoro in modo equo e razionale (tendenza negativa al 60%).

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

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

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

## 2. Il modello teorico di riferimento

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

Il modello SERVQUAL nasce negli anni '80 per fornire alle aziende di servizi un metodo empirico e di riferimento per valutare e migliorare la qualità dei servizi erogati. Diversi sono gli elementi che caratterizzano questo modello e che sono stati presi a riferimento per le nostre ricerche.

Il modello Servqual 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 riguardante la capacità dell'impresa proponente il servizio di prestare opera in maniera affidabile e precisa. L'azienda fornisce ai clienti un servizio accurato sin dalla prima erogazione, senza commettere errori, erogando quanto promesso e rispettando i tempi.
- b. **Capacità di risposta**, dove viene indagato il giudizio dell'utente sulla capacità dell'impresa di costituire una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e fruitori. I dipendenti dell'azienda sono pronti ad aiutare i clienti, a rispondere alle loro richieste e 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 all'accoglimento dei suoi bisogni. Il comportamento dei dipendenti infonde ai clienti un senso di fiducia nell'azienda che li fa sentire al sicuro.
- 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

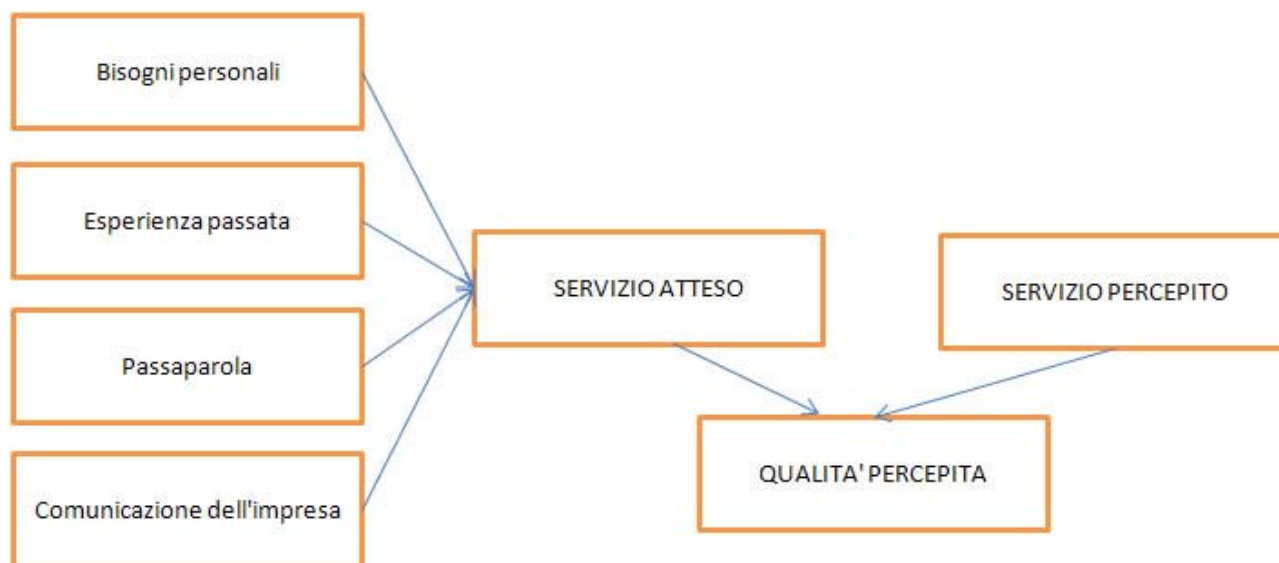
- e. **Aspetti tangibili**, inteso come giudizio di qualità sulle componenti estetiche e funzionali degli aspetti percepibili che compongono il servizio, siano essi relativi alle strutture fisiche, alle attrezzature, al personale, agli strumenti di comunicazione. Il cliente percepisce la qualità anche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

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

- Accessibilità al servizio;
- Comunicazione;
- Competenza degli operatori;
- Cortesia degli operatori;
- Credibilità;
- Affidabilità dei risultati
- Reattività di intervento;
- Comprensione delle esigenze del cliente / utente / cittadino.
- Sicurezza delle procedure;
- Aspetti tangibili (della struttura erogante);

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

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







**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

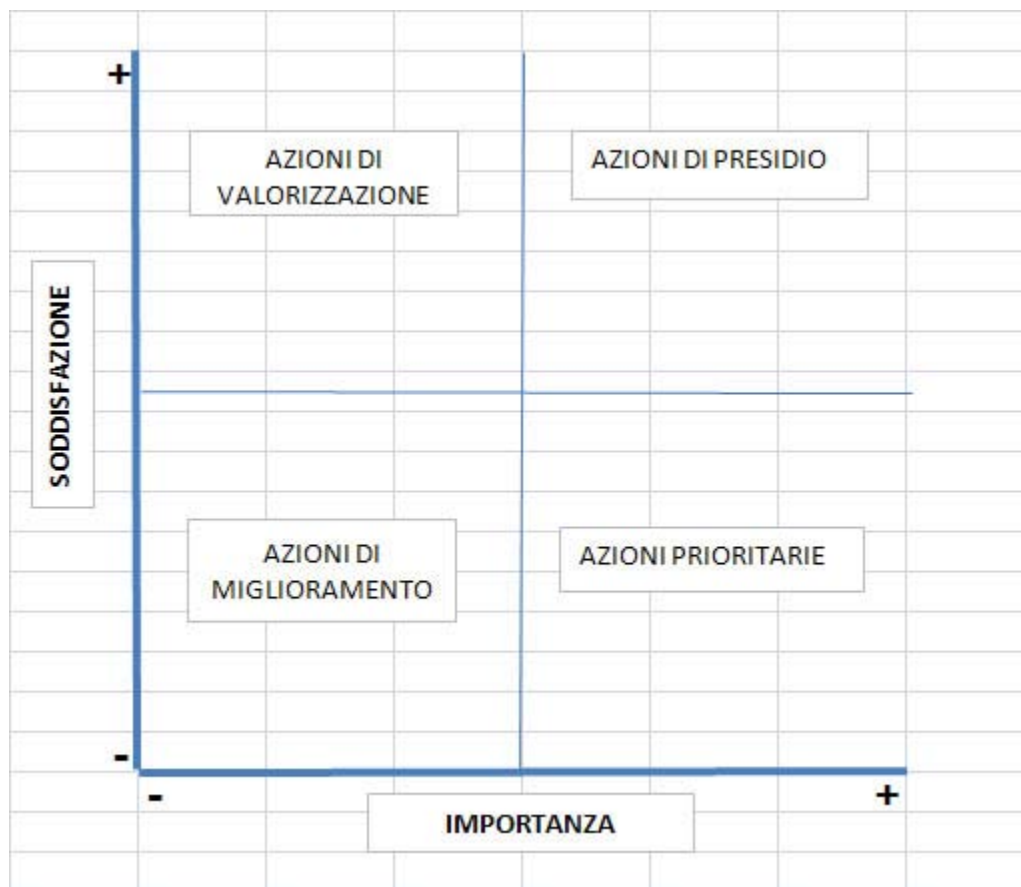
Gruppo di sperimentazione per la  
gestione a rete delle attività di  
comunicazione

Nei questionari viene quindi richiesto ai clienti, sia una espressione della soddisfazione sul servizio (servizio percepito), sia l'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio stesso (servizio atteso).

Il modello evidenzia quindi gli scostamenti tra il servizio che i clienti si attendono (servizio atteso) e quello che percepiscono (servizio percepito).

Ogni singola interazione di servizio (momenti della verità) contribuisce alla soddisfazione/insoddisfazione del cliente. Le interazioni possono essere a distanza (es. tramite comunicazioni formali per lettera), telefoniche o dirette. Gli eventi iniziali sono più critici perché possono condizionare le percezioni delle interazioni successive. Non esiste una seconda occasione per fare una buona prima impressione.

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





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

Questi gap sono diversi:

- GAP 1: lo scostamento fra le aspettative del cliente e la visione del management dell'azienda: rileva se rispetto alle aspettative del cliente/ utente / cittadino gli attori dell'azienda / ente hanno colto i fattori di qualità ed 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 ed 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 della 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 etc.) 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 etc.); nello stabilire obiettivi e procedure il management deve riuscire a coinvolgere le persone che hanno il compito di fornire il servizio; individuazione di obiettivi misurabili e realistici e soprattutto condivisi ed 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 sui processi e strutture: governare i processi, controllare la qualità erogata e gli indicatori relativi;
- GAP 4: si deve 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



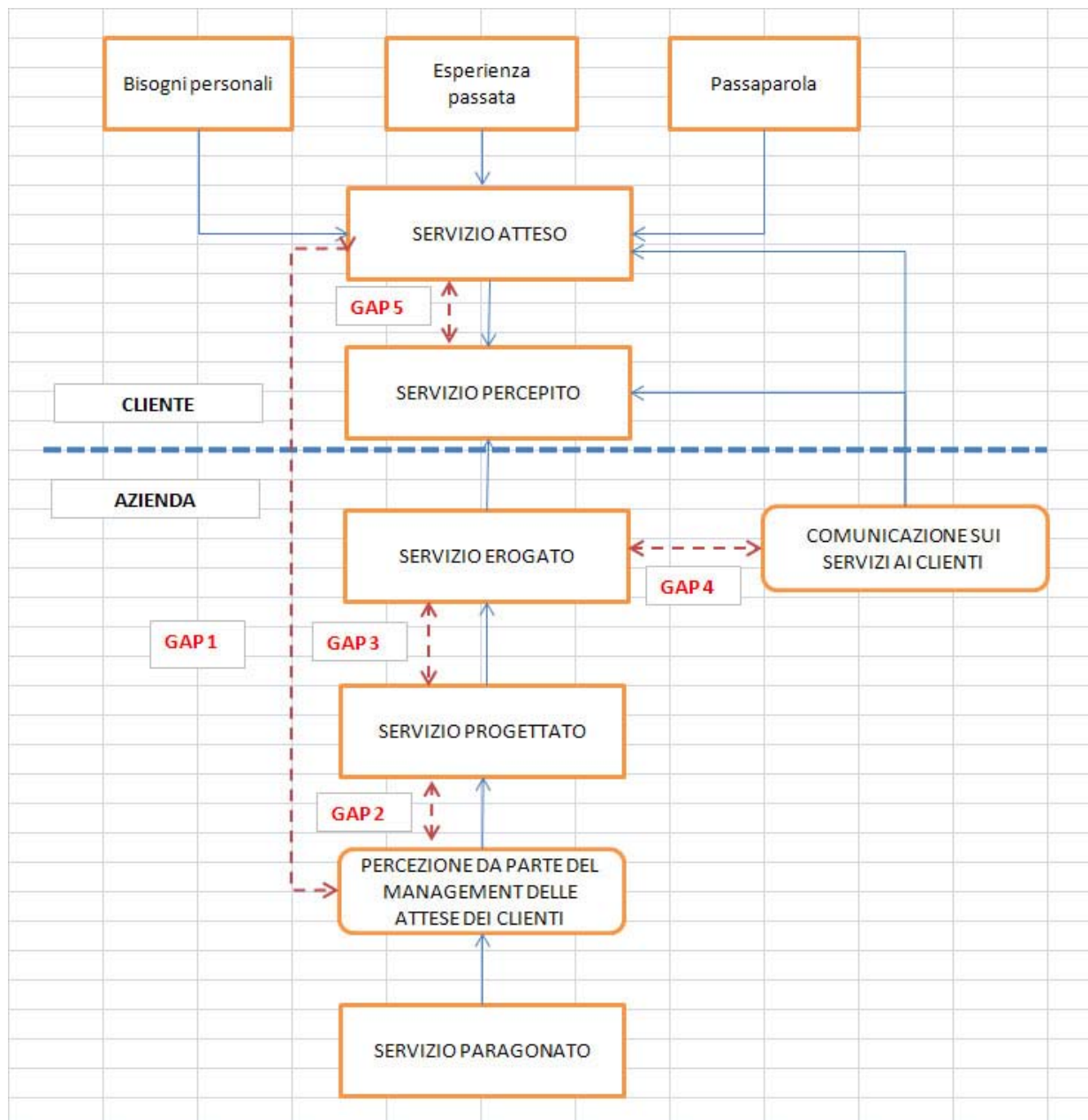
**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

preventivamente circa i contenuti della comunicazione esterna; il management deve sia ricercare e presidiare la coerenza fra i contenuti della comunicazione e le specifiche di servizio; sia sviluppare la comunicazione orizzontale tra i vari uffici,

- GAP 5: Tutte le azioni sui precedenti gap, in quanto questo scostamento esprime un problema di qualità del servizio e può dipendere da uno o più scostamenti precedenti.



### **3. Il questionario predisposto per l'indagine via web**

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

Il primo aspetto che è stato definito è quello di effettuare la rilevazione alla luce di quanto previsto dalla legge [30/2009](#), che ha dettato la nuova disciplina dell'Agenzia, e dal Regolamento organizzativo (adottato con [DGR 1198/2009](#)). Infatti, attraverso questi atti, sono stati 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, nell'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 ed il suo stato, ed a garantire un'informazione ambientale oggettiva al pubblico (...)”.

Nel Regolamento di organizzazione, poi, oltre alla definizione più specifica di questi processi primari - realizzativi (art.6) è stato, fra l'altro, anche evidenziato anche un altro processo di supporto interno, ma particolarmente rilevante per l'attività agenziale, e cioè quello di “attività di prova e misura, in laboratorio e in campo” (art.14).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- [1] Cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto;
- [2] Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto;
- [3] Capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto;
- [4] Informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato;
- [5] Facilità di accesso al servizio;
- [6] Completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio;
- [7] Appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio.

Poi, per ciascun processo sono stati individuati fattori specifici:

**Supporto tecnico-scientifico:**

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

**Controllo e monitoraggio**

- [8] trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo;
- [9] completezza delle informazioni sugli esiti del controllo;
- [10] attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo.

**Attività di laboratorio**

- [8] affidabilità dei risultati analitici;
- [9] completezza del rapporto di prova ricevuto;

[10] comprensibilità del rapporto di prova ricevuto.

### **Organizzazione e diffusione della conoscenza**

[8] diffusione dei dati ambientali;

[9] attività di comunicazione e informazione di ARPAT;;

[10] interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale;

[11] interventi formativi di ARPAT;

[12] servizi bibliotecari e documentali di ARPAT.

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

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

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

#### **4. L'universo a cui era rivolto il questionario**

Il questionario, pubblicato sul sito web ARPAT dal 1° dicembre 2009 al 31 gennaio 2010 all'indirizzo <http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione> (e successivamente ripubblicato in modo analogo allo stesso indirizzo dal 1° febbraio al 30 giugno 2010) è rivolto all'insieme delle “parti interessate” rispetto alle attività svolte dall'Agenzia. Si possono in particolare distinguere:

- Le “parti interessate istituzionali”, che comprendono amministratori ed operatori di regione, province, comuni, aziende usl, comunità montane, autorità di ambito ottimale, forze di polizia, organismi statali, istituti di ricerca ed universitari, ecc. che sono coinvolti a vario titolo sulle tematiche dell'ambiente;
- Le “parti interessate della società civile”, con cui si fa quindi riferimento ad associazioni ambientaliste e dei consumatori, comitati di cittadini, operatori di mercato (aziende di servizi, imprese, associazioni di categoria, professionisti), operatori dei media, ed 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 nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010, si è invitato a compilarlo 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 appunto i recapiti di posta delle “parti interessate”, e che comprendeva a fine 2009 circa 27.000 recapiti di posta elettronica. Fra questi vi sono anche i recapiti (laddove era disponibile l'indirizzo di posta elettronica) utilizzati per la ricerca del 2007.

Sicuramente sono presenti in questo indirizzario amministratori ed operatori di tutti gli enti istituzionali della toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.) e molti esponenti della società civile. C'è anche un'ampia rappresentanza di operatori delle altre agenzie ambientali italiane (circa 4.000 indirizzi) e di altri enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Semmai, rispetto all'indagine del 2004 è limitatamente presente il mondo delle imprese.



## **5. Criteri di campionamento ed 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 ed identificabile grazie ad un codice individuale, si estraggono le singole unità di osservazione (le persona da intervistare) con criteri di pura casualità.

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

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

Le indagini di *customer satisfaction* ben raramente possono presentare queste condizioni. Già l’individuazione dell’universo di riferimento, nel nostro come nella quasi totalità dei casi, è problematica. Molto più problematica, ad esempio, di quando ci si rivolge all’insieme della popolazione, come è avvenuto nell’indagine effettuata da Fondazione Sistema Toscana nel 2009 (vedi [capitolo 1](#)).

Infatti la definizione di “parti interessate” come universo al quale ci si intende rivolgere (vedi [capitolo 4](#)) comporterebbe che per ciascuna delle categorie in cui l’universo stesso si articola si dovrebbero individuare esattamente gli specifici nominativi dei clienti da contattare per rilevare il loro giudizio, tenendo presente che – ai fini delle indagini di customer satisfaction - si deve trattare di clienti effettivi e recenti.

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





**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

---

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 coloro che hanno risposto, considerata la numerosità e l'articolazione delle caratteristiche degli intervistati, possiamo affermare che il campione formatosi fornisce un quadro completo, significativo, affidabile del sistema di opinioni maturate da parte delle figure interessate.

## 6. Le caratteristiche di coloro che hanno risposto

Complessivamente il questionario è stato “contattato” 1037, volte, in 449 casi il questionario è stato aperto ma non compilato. Si può ipotizzare che questo sia avvenuto perché le persone hanno trovato difficoltà nella compilazione, ovvero in realtà non hanno “superato” le domande con le quali si indicava come requisito di partecipazione di aver avuto dei contatti con l’Agenzia negli ultimi dodici mesi.

588 sono state le persone che hanno risposto almeno ad una parte del questionario (vedi tabella 1)

<b>Tabella 1 - RISPOSTE AL QUESTIONARIO</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hanno risposto ad 1 processo	298	50,7%
hanno risposto a 2 processi	90	15,3%
hanno risposto a 3 processi	34	5,8%
hanno risposto a 4 processi	23	3,9%
hanno risposto solo alle domande generali	143	24,3%
<b>Totale risposte</b>	<b>588</b>	

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

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

Nei commenti i dati del campione sono confrontati con quelli della popolazione toscana fra i 18 ed i 70 anni, stimata, ai fini della rilevazione, come “attiva” (dati ISTAT all’1.1.2009), che è costituita da 2.557.374 rispetto ai 3.707.818 della popolazione totale, non considerando quindi i minori di 18 anni e coloro che hanno più di 70 anni (pari rispettivamente al 15% ed al 28%).

<b>Genere</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Uomo	252	57,8%
Donna	184	42,2%
<b>Totale risposte a questa domanda</b>	<b>436</b>	

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



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	25	5,9%
31-40 anni	85	20,0%
41-50 anni	137	32,3%
51-60 anni	139	32,8%
61 o più anni	38	9,0%
<b>Totale risposte a questa domanda</b>	<b>424</b>	

Riguardo all'età si conferma l'impressione che il campione sia rappresentativo di una fetta della popolazione toscana maggiormente attiva ed impegnata in attività di lavoro. Nel campione risulta infatti una minore incidenza rispetto alla popolazione della fascia di età più giovane (18-30 anni: 18,4%) e di quella più matura (61 e più anni: 17,9%), mentre sono più che presenti le fasce centrali di età (31-60 anni: 63,7%).

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	74	17,4%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	12	2,8%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	39	9,2%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	45	10,6%
Amministrazione provinciale	20	4,7%
Associazioni ambientaliste	8	1,9%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	3	0,7%
Aziende di servizi pubblici	33	7,8%
Aziende private	29	6,8%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc..	5	1,2%
Comitati di cittadini	1	0,2%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	2	0,5%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	46	10,8%
Istituti scolastici	12	2,8%
Media (quotidiani, radio, tv)	3	0,7%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.)	8	1,9%
Professionisti	32	7,5%
Regione Toscana	13	3,1%
Altro	40	9,4%
<b>Totale risposte a questa domanda</b>	<b>425</b>	

Considerate le tipologie di “parti interessate” alle quali ci si è rivolti, il campione formatosi presenta risposte per tutte le “categorie” previste. Vi è una prevalenza delle parti interessate istituzionali

(65%) rispetto a quelle espressioni delle società civile (25,6%), mentre non sono ben classificabili il 9,4% che hanno risposto “altro”. Va comunque osservato che fra le parti interessate istituzionali vi è una importante presenza di persone che operano nell’ambito della università, ricerca e scuola (13,6%) e nelle agenzie ambientali (17,4%), tali che le risposte più attinenti agli enti istituzionali costituiscono un 34%.

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

<b>Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Carica politica direttiva (consigliere)	7	1,7%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	7	1,7%
Dirigente	78	18,4%
Funzionario	101	23,8%
Impiegato	120	28,3%
Operaio	2	0,5%
Professore universitario o ricercatore	31	7,3%
Insegnante	12	2,8%
Altro	66	15,6%
<b>Totale risposte a questa domanda</b>	<b>424</b>	

Anche riguardo alla posizione lavorativa ricoperta tutte le categorie previste hanno ricevuto una risposta. Va detto, comunque che la presenza di amministratori è piuttosto contenuta (3,4%) mentre è molto forte (70,5%) quella di persone che ricoprono incarichi lavorativi ai vari livelli (dirigenti, funzionari, impiegati).

<b>Può indicarci il territorio in cui è residente?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Provincia di Arezzo	24	5,7%
Provincia di Firenze	144	34,0%
Provincia di Grosseto	13	3,1%
Provincia di Livorno	16	3,8%
Provincia di Lucca	13	3,1%
Provincia di Massa-Carrara	7	1,7%
Provincia di Pisa	31	7,3%
Provincia di Pistoia	23	5,4%
Provincia di Prato	13	3,1%
Provincia di Siena	11	2,6%
Altra Regione	129	30,4%
<b>Totale risposte a questa domanda</b>	<b>424</b>	

Riguardo alla rappresentatività territoriale, va rilevata una significativa presenza di intervistati di altre regioni (circa il 30%). Per quanto riguarda le diverse aree della Toscana, dopo aver “depurato” i dati delle risposte provenienti da fuori regione, si evidenzia – in relazione alla popolazione - una “sovrarappresentazione” della Provincia di Firenze, e quindi una conseguente “sotto rappresentazione” delle altre province, ma comunque una discreta distribuzione delle risposte su tutto il territorio regionale.

<b>Territorio di residenza</b>	<b>indagine</b>	<b>popolazione</b>
Provincia di Arezzo	8,1%	9,3%
Provincia di Firenze	48,8%	26,6%
Provincia di Grosseto	4,4%	6,1%
Provincia di Livorno	5,4%	9,2%
Provincia di Lucca	4,4%	10,5%
Provincia di Massa-Carrara	2,4%	5,5%
Provincia di Pisa	10,5%	11,0%
Provincia di Pistoia	7,8%	7,8%
Provincia di Prato	4,4%	6,7%
Provincia di Siena	3,7%	7,2%

<b>Può indicarci gli studi che ha effettuato</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	3	2,0%
Diploma di scuola secondaria superiore	42	27,8%
Laurea	85	56,3%
Master o specializzazione post laurea	21	13,9%
<b>Totale risposte a questa domanda</b>	<b>151</b>	

Rispetto al livello di istruzione, il campione è fortemente sbilanciato, in quanto coloro che hanno una laurea o una specializzazione post-laurea sono ben il 70,2%.

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

## 7. Il supporto tecnico-scientifico

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 260 (44,2%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di supporto tecnico-scientifico agli enti locali.

Di questi hanno avuto anche contatti per altre attività svolte da ARPAT:

- per l'attività di controllo e monitoraggio: 89
- per l'attività di laboratorio: 41
- per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza: 72

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n	%
Partecipazione a Conferenze di servizio	75	13,6%
Istruttorie relative a emissioni di rumore	68	12,4%
Altro	63	11,5%
Istruttorie su siti inquinati in bonifica	51	9,3%
Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	50	9,1%
Istruttorie su emissioni in atmosfera	43	7,8%
Istruttorie su opere soggette a VIA	36	6,5%
Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti	33	6,0%
Istruttorie relative a radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	30	5,5%
Istruttorie su attività di coltivazione di cave	28	5,1%
Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA)	27	4,9%
Istruttorie relative al servizio fitosanitario	18	3,3%
Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	17	3,1%
Istruttorie relative a radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	11	2,0%
<b>[erano possibili più di una risposta]</b>	<b>550</b>	

A confermare il “buon assortimento del campione”, nelle risposte è stato indicato di aver avuto contatti con ARPAT per tutte le diverse attività previste, con una prevalenza delle partecipazioni alle Conferenze di Servizio.

<b>Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Dipartimento provinciale di Firenze	72	21,8%
Direzione ARPAT	54	16,4%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	35	10,6%
Dipartimento provinciale di Pisa	28	8,5%
Dipartimento provinciale di Arezzo	23	7,0%
Dipartimento provinciale di Pistoia	17	5,2%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	14	4,2%
Dipartimento provinciale di Livorno	14	4,2%
Dipartimento provinciale di Grosseto	12	3,6%
Dipartimento provinciale di Lucca	12	3,6%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	12	3,6%
Dipartimento provinciale di Siena	12	3,6%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	11	3,3%
Dipartimento provinciale di Prato	7	2,1%
Non applicabile	4	1,2%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	3	0,9%
<b>[erano possibili più di una risposta]</b>	<b>330</b>	

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

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi grafico e tabella pagina seguente), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'81,0% di coloro che hanno risposto (riguardo ai tempi di erogazione del servizio, ad un massimo del 93,2% per la competenza tecnica del personale ARPAT. Si tratta senza dubbio di dati molto positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di rilascio dei pareri, ma anche su altri fattori, quali ad esempio la facilità di accesso e le informazioni messe a disposizione su questo tipo di prestazione dell'Agenzia.



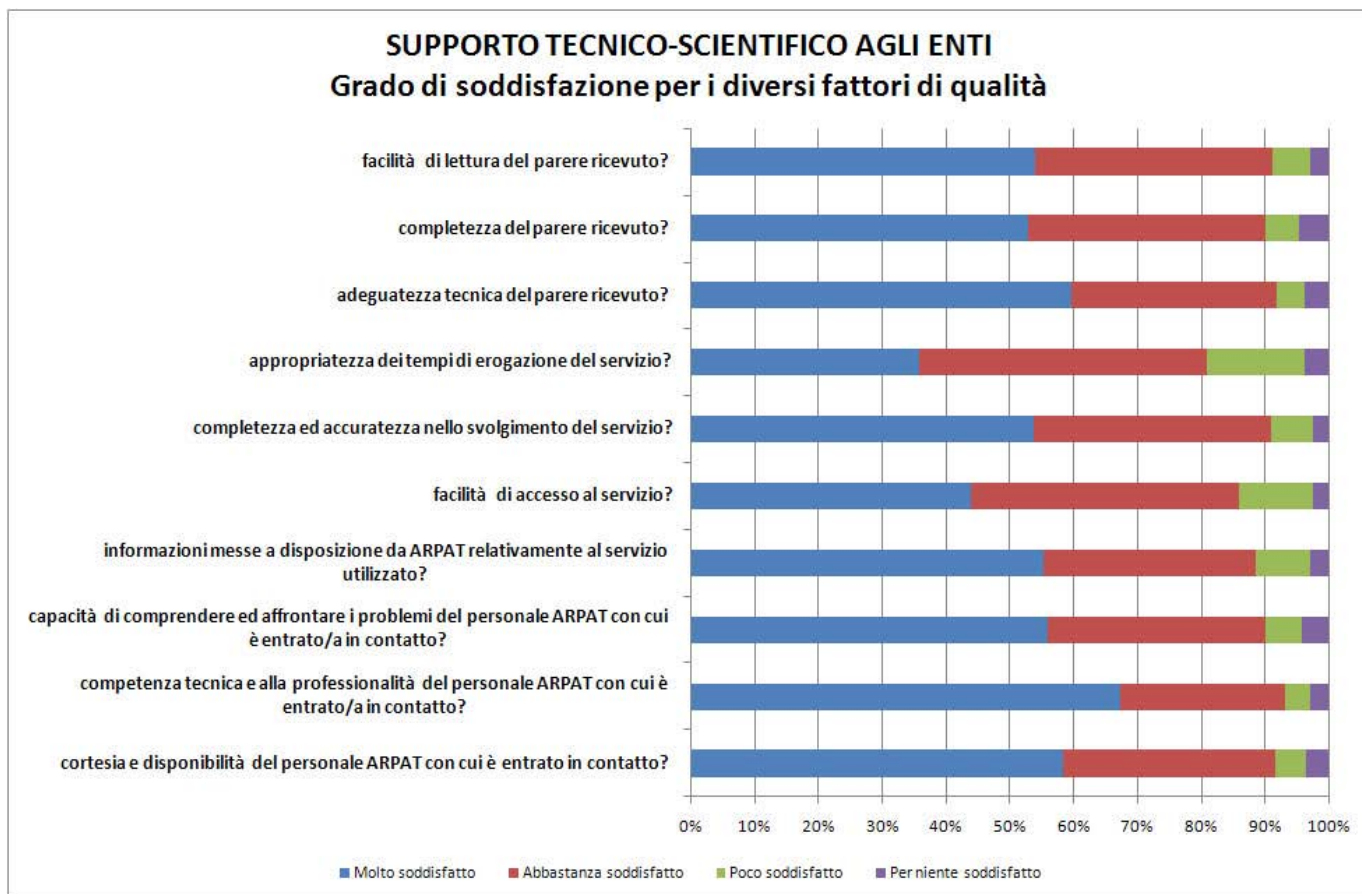
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

SUPPORTO AGLI ENTI	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	67,3%	25,9%	4,0%	2,8%
adeguatezza tecnica del parere ricevuto?	59,7%	32,3%	4,4%	3,6%
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	58,5%	33,2%	4,7%	3,6%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	56,1%	34,1%	5,7%	4,1%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	55,3%	33,3%	8,5%	2,8%
facilità di lettura del parere ricevuto?	53,9%	37,3%	5,8%	2,9%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	53,8%	37,2%	6,5%	2,4%
completezza del parere ricevuto?	52,9%	37,2%	5,4%	4,5%
facilità di accesso al servizio?	44,0%	42,0%	11,6%	2,4%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	36,0%	45,0%	15,3%	3,7%







**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

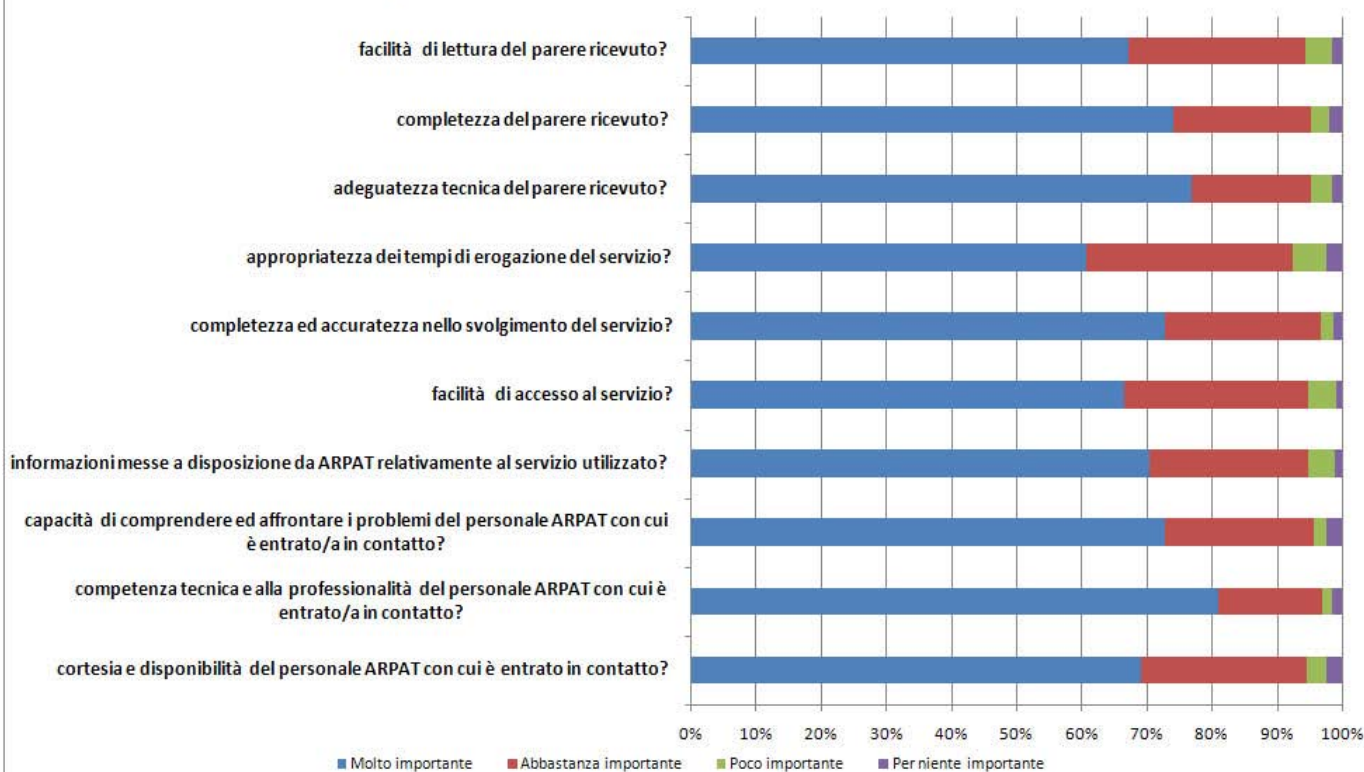
## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi agli aspetti afferenti gli aspetti tecnici che sono definiti molto importanti: competenza tecnica e professionalità del personale (81,1%), adeguatezza tecnica del parere ricevuto (77,0%), completezza del parere ricevuto (74,2%).

SUPPORTO AGLI ENTI	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante
competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	81,1%	15,8%	1,5%	1,5%
adeguatezza tecnica del parere ricevuto?	77,0%	18,3%	3,2%	1,6%
completezza del parere ricevuto?	74,2%	21,0%	2,8%	2,0%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	72,9%	23,9%	2,0%	1,2%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	72,8%	22,8%	2,0%	2,4%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	70,5%	24,4%	3,9%	1,2%
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	69,2%	25,4%	3,1%	2,3%
facilità di lettura del parere ricevuto?	67,3%	27,0%	4,0%	1,6%
facilità di accesso al servizio?	66,7%	28,2%	4,3%	0,8%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	60,8%	31,6%	5,2%	2,4%

### SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI Importanza attribuita ai diversi fattori di qualità





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Al fine di 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 esprimono 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.

<b>SUPPORTO AGLI ENTI</b>	<b>Importanza</b>	<b>Soddisfazione</b>	<b>sodd-imp</b>
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,51	3,13	-0,38
facilità di accesso al servizio	3,61	3,28	-0,33
completezza del parere ricevuto	3,67	3,38	-0,29
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,69	3,43	-0,26
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,66	3,42	-0,24
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,64	3,41	-0,23
adeguatezza tecnica del parere ricevuto	3,71	3,48	-0,23
competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	3,76	3,58	-0,19
facilità di lettura del parere ricevuto	3,60	3,42	-0,18
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,62	3,47	-0,15



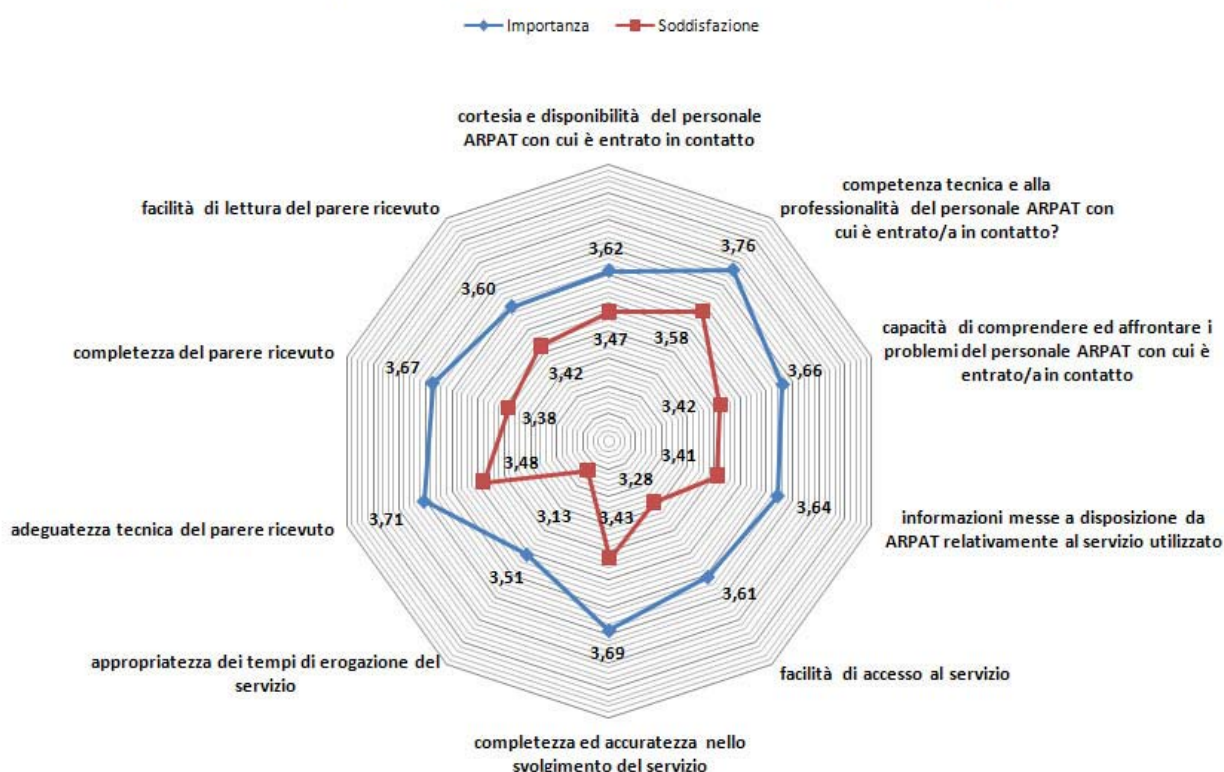
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

### **SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI** **confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di qualità**



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, la quale con ancora più evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza ed al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

In questo caso, visti i valori medi registrati per l'importanza e la soddisfazione, emerge con evidente chiarezza come elemento critico, al quale dedicare particolare attenzione quello dei tempi di predisposizione dei pareri.

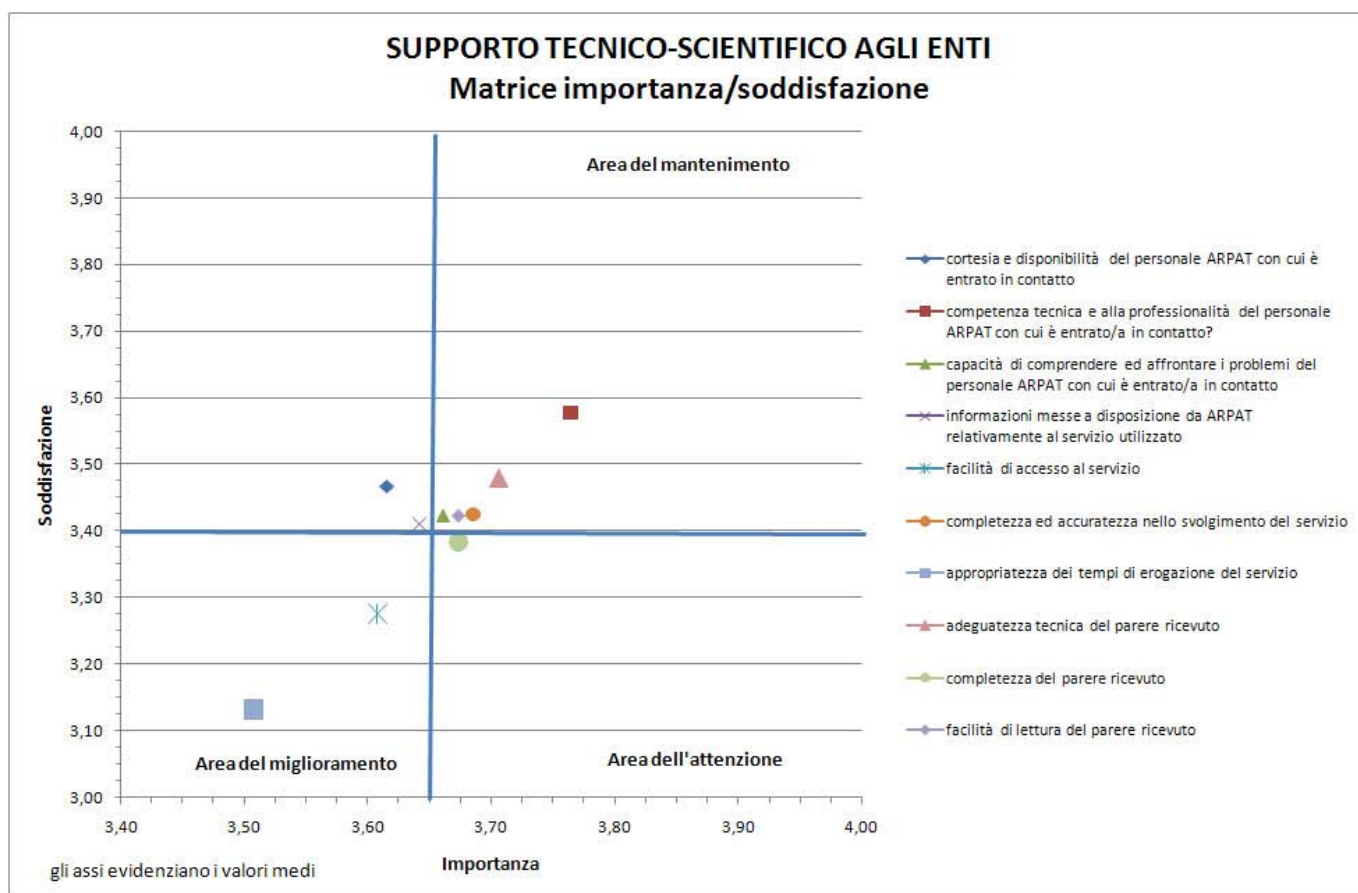


**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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



## 8. Controllo e monitoraggio

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 130 (22,1%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività controllo e monitoraggio sul territorio.

Di questi hanno avuto anche contatti per altre attività svolte da ARPAT:

- per l'attività di supporto tecnico scientifico 89
- per l'attività di laboratorio 36
- per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza 61

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n.	%
Controllo emissioni di rumore	31	9,9%
Monitoraggio qualità dell'acqua	27	8,6%
Monitoraggio qualità dell'aria	24	7,7%
Controllo emissioni in atmosfera	23	7,3%
Presentazione di un esposto/segnalazione	21	6,7%
Monitoraggio inquinamento acustico	20	6,4%
Controllo impianti di trattamento rifiuti	19	6,1%
Controllo siti inquinati in bonifica	17	5,4%
Controllo acque di balneazione potabili termali minerali ecc.	16	5,1%
Controllo fitosanitario	16	5,1%
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	15	4,8%
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	15	4,8%
Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA)	14	4,5%
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	12	3,8%
Altro	12	3,8%
Controllo e monitoraggio radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	10	3,2%
Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	9	2,9%
Controllo delle attività di coltivazione di cave	8	2,6%
Controllo e monitoraggio radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	4	1,3%
<b>[Erano possibili più risposte a questa domanda]</b>	<b>313</b>	

Anche in questo caso, come per il “supporto”, si fornisce un ulteriore segnale nel senso della significatività del campione, considerato che nelle risposte è stato indicato di aver avuto contatti con ARPAT per tutte le diverse attività previste, con una prevalenza, dei controlli sul rumore e del monitoraggio della qualità dell’acqua. Interessante anche il numero di coloro che dichiarano di aver avuto contatti per presentare esposti/segnalazioni all’Agenzia (6,7%).

<b>Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Dipartimento provinciale di Firenze	40	24,7%
Direzione ARPAT	27	16,7%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	14	8,6%
Dipartimento provinciale di Pisa	14	8,6%
Dipartimento provinciale di Siena	11	6,8%
Dipartimento provinciale di Arezzo	9	5,6%
Dipartimento provinciale di Pistoia	9	5,6%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	6	3,7%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	6	3,7%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	5	3,1%
Dipartimento provinciale di Livorno	5	3,1%
Dipartimento provinciale di Lucca	5	3,1%
Dipartimento provinciale di Prato	4	2,5%
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	1,9%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	2	1,2%
Non applicabile	2	1,2%
<b>[Erano possibili più risposte a questa domanda]</b>	<b>162</b>	

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

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi grafico e tabella pagina seguente), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell’83,3% di coloro che hanno risposto (riguardo ai tempi di erogazione del servizio, ad un massimo del 93,4% per la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT. Si Tratta senza dubbio di dati molto positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di tali prestazioni, ma anche su altri fattori, quali ad esempio completezza delle informazioni sugli esiti del controllo.





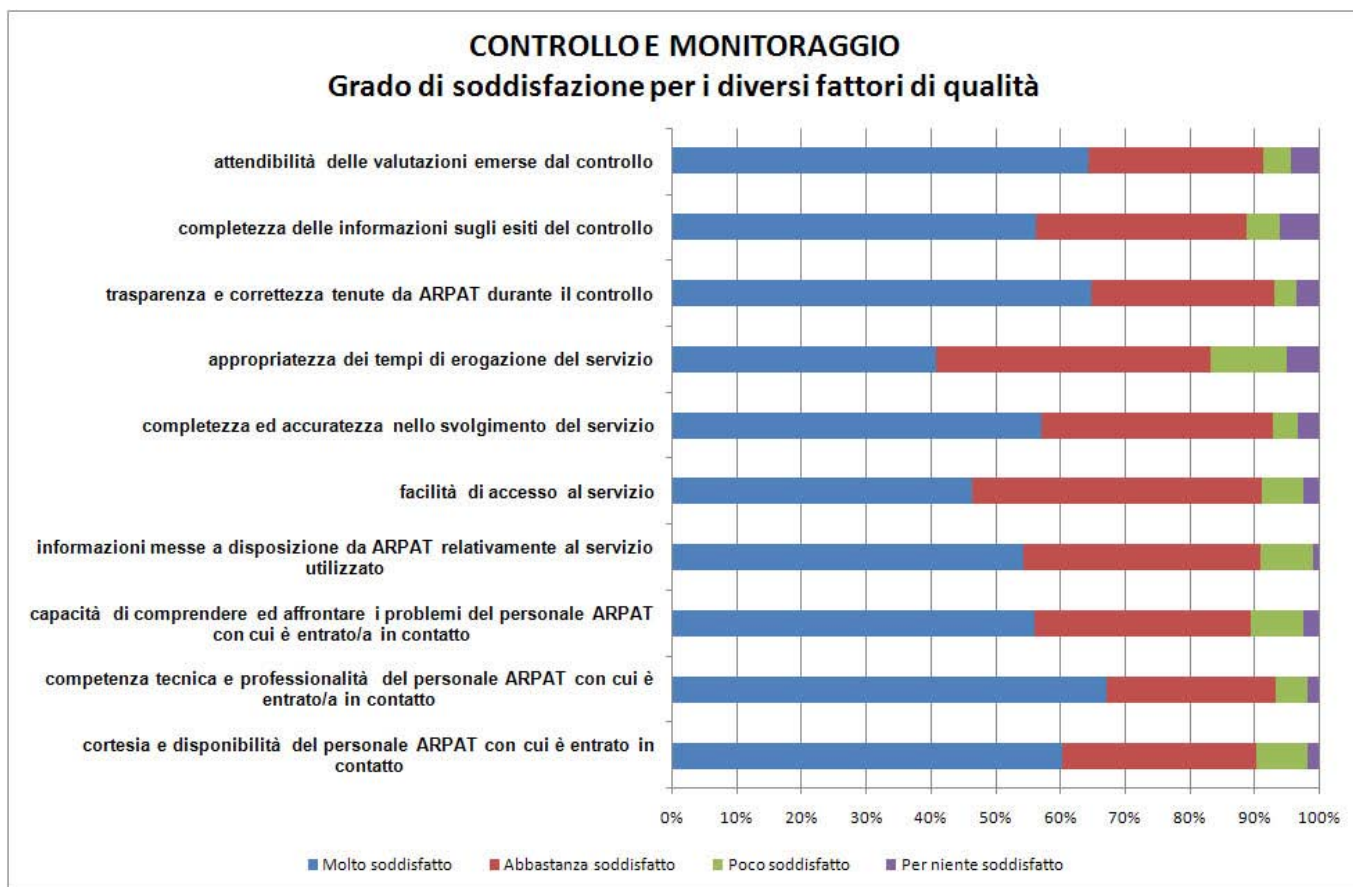
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

CONTROLLO E MONITORAGGIO	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	67,2%	26,2%	4,9%	1,6%
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	65,0%	28,2%	3,4%	3,4%
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	64,4%	27,1%	4,2%	4,2%
cortesìa e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	60,5%	29,8%	8,1%	1,6%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	57,1%	35,7%	4,0%	3,2%
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	56,4%	32,5%	5,1%	6,0%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	56,1%	33,3%	8,1%	2,4%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	54,5%	36,6%	8,1%	0,8%
facilità di accesso al servizio	46,4%	44,8%	6,4%	2,4%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	40,8%	42,5%	11,7%	5,0%





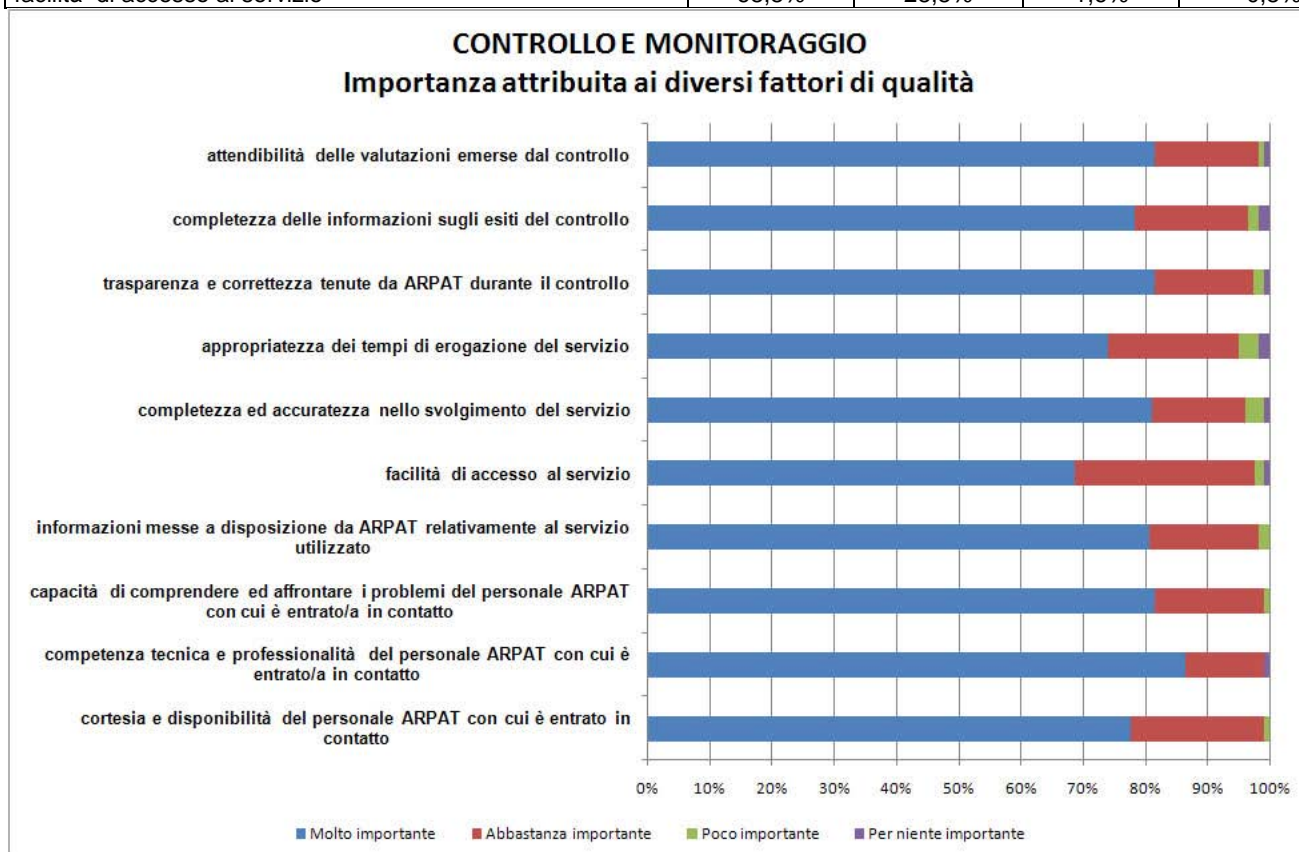
**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Riguardo all'importanza attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi agli aspetti afferenti gli aspetti tecnici che sono definiti molto importanti: competenza tecnica e professionalità del personale (81,1%), attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo (77,0%), trasparenza e correttezza durante il controllo (74,2%).

CONTROLLO E MONITORAGGIO	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	86,5%	12,7%	0,0%	0,8%
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	81,7%	16,7%	0,8%	0,8%
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	81,7%	15,8%	1,7%	0,8%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	81,6%	17,6%	0,8%	0,0%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	81,3%	14,8%	3,1%	0,8%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	80,6%	17,7%	1,6%	0,0%
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	78,3%	18,3%	1,7%	1,7%
cortesìa e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	77,8%	21,4%	0,8%	0,0%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	74,2%	20,8%	3,3%	1,7%
facilità di accesso al servizio	68,8%	28,8%	1,6%	0,8%







**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Al fine di 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 esprimono 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.

<b>CONTROLLO E MONITORAGGIO</b>	<b>Importanza</b>	<b>Soddisfazione</b>	<b>sodd-imp</b>
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,68	3,19	-0,48
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,81	3,43	-0,38
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,79	3,45	-0,34
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,73	3,39	-0,34
facilità di accesso al servizio	3,66	3,35	-0,30
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,77	3,47	-0,30
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,77	3,49	-0,28
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,79	3,52	-0,27
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,85	3,59	-0,26
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,78	3,55	-0,24



**ARPAT**

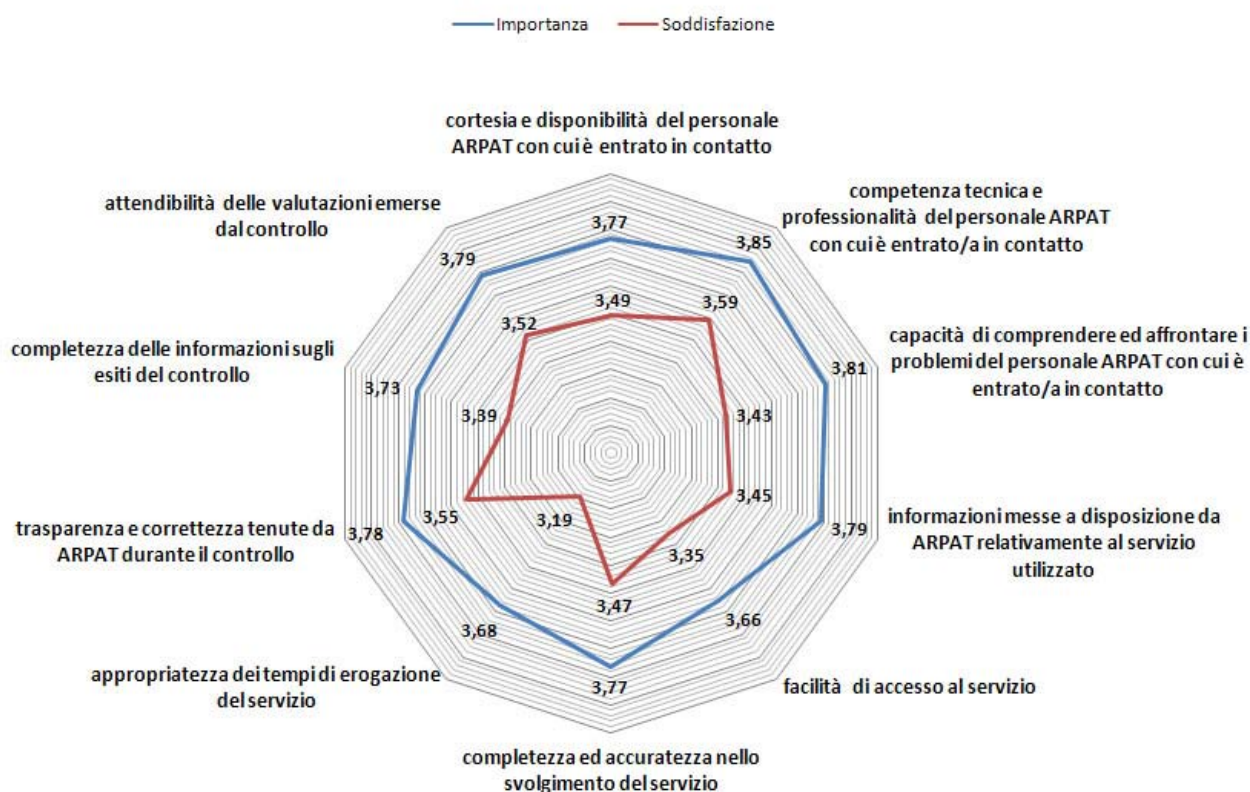
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

## **CONTROLLO E MONITORAGGIO**

### **confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di qualità**



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, la quale con ancora più evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza ed al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

In questo caso, considerati i valori medi registrati per l'importanza e la soddisfazione, emerge che non esisterebbero fattori critici, anche se, probabilmente una certa attenzione dovrebbe essere dedicata alla “completezza delle informazioni sugli esiti dei controlli” e alla “capacità di comprendere ed affrontare i problemi da parte del personale ARPAT”.

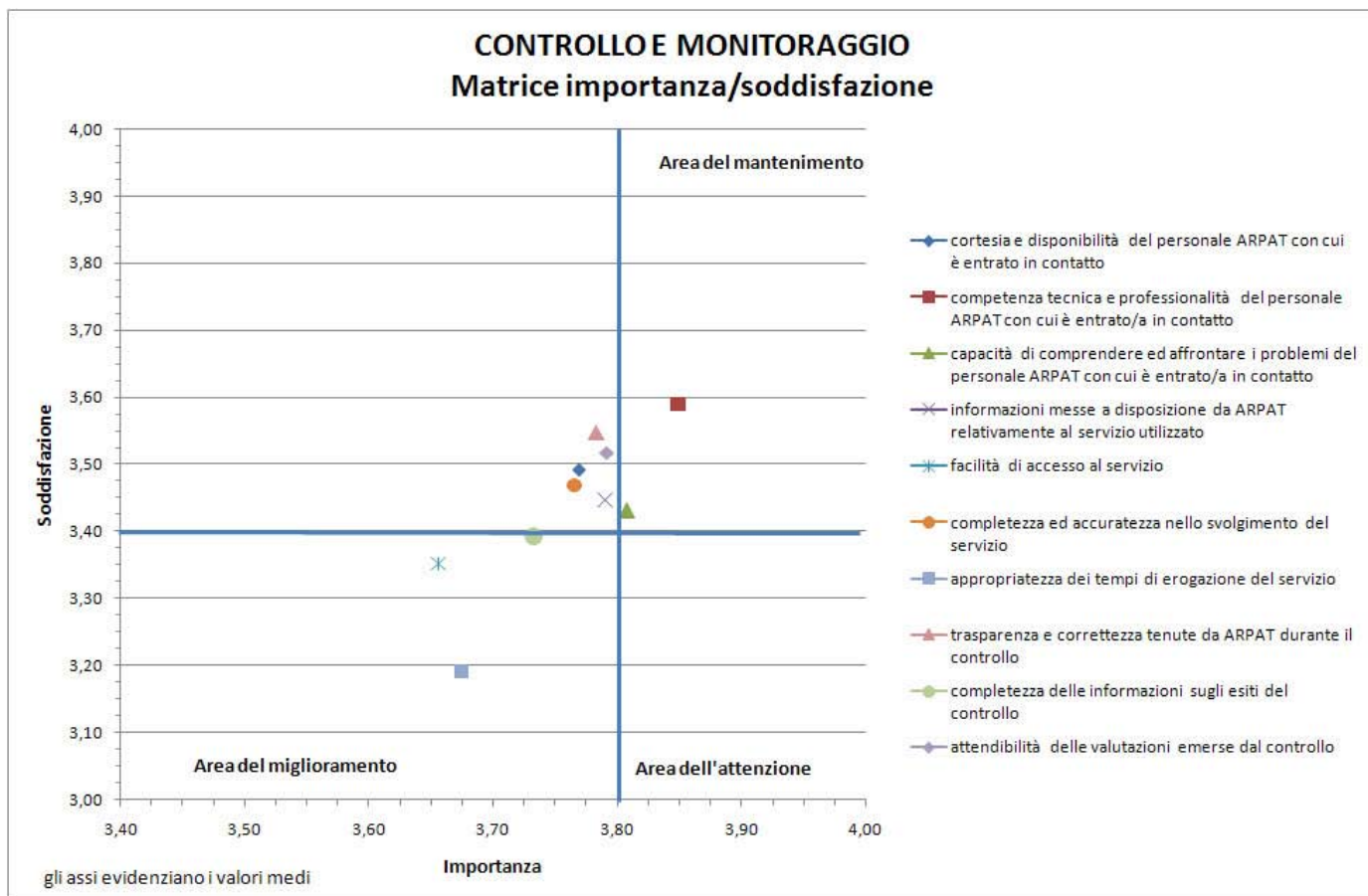


**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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



## 9. Attività di laboratorio

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 56 (9,5%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di laboratorio.

Di questi hanno avuto anche contatti per altre attività svolte da ARPAT:

- per l'attività di supporto tecnico scientifico 41
- per l'attività di controllo e monitoraggio 36
- per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza 31

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n.	%
Analisi di acque superficiali e sotterranee	16	14,7%
Analisi di emissioni in atmosfera	14	12,8%
Analisi di acque potabili termali minerali ecc...	12	11,0%
Analisi di rifiuti	9	8,3%
Analisi terreni di bonifiche	9	8,3%
Analisi di acque di scarico	8	7,3%
Analisi di alimenti cosmetici e reperti	7	6,4%
Analisi di vegetali	7	6,4%
Analisi di amianto	6	5,5%
Altro	6	5,5%
Analisi di acque di balneazione	5	4,6%
Analisi di fanghi e sedimenti	5	4,6%
Analisi di suolo e terre di scavo	5	4,6%
<b>[a questa domanda potevano essere date più risposte]</b>	109	

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



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n.	%
Dipartimento provinciale di Firenze	19	27,9%
Dipartimento provinciale di Pistoia	9	13,2%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	7	10,3%
Dipartimento provinciale di Arezzo	5	7,4%
Dipartimento provinciale di Siena	5	7,4%
Direzione ARPAT	5	7,4%
Dipartimento provinciale di Livorno	4	5,9%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	3	4,4%
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	4,4%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	2	2,9%
Dipartimento provinciale di Lucca	2	2,9%
Dipartimento provinciale di Pisa	2	2,9%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	1	1,5%
Non applicabile	1	1,5%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	0	0,0%
Dipartimento provinciale di Prato	0	0,0%
<b>[a questa domanda potevano essere date più risposte]</b>	<b>68</b>	

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una discreta distribuzione sul territorio con una prevalenza abbastanza netta per il Dipartimento di Firenze, ma presenze significative anche per i Dipartimenti di Pistoia e Massa Carrara. Non risultano invece risposte di persone che abbiano avuto rapporti con il laboratorio del Dipartimento provinciale di Prato.

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi grafico e tabella pagina seguente), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'75,5% di coloro che hanno risposto (riguardo ai tempi di erogazione del servizio [con il 15,1% di poco soddisfatti ed il 9,4% per niente soddisfatti], ad un massimo del 94,5% per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT. Si tratta senza dubbio di dati positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di tali prestazioni, ma anche su altri fattori, quali ad esempio le informazioni disponibili sul servizio e le modalità di accesso ad esso.



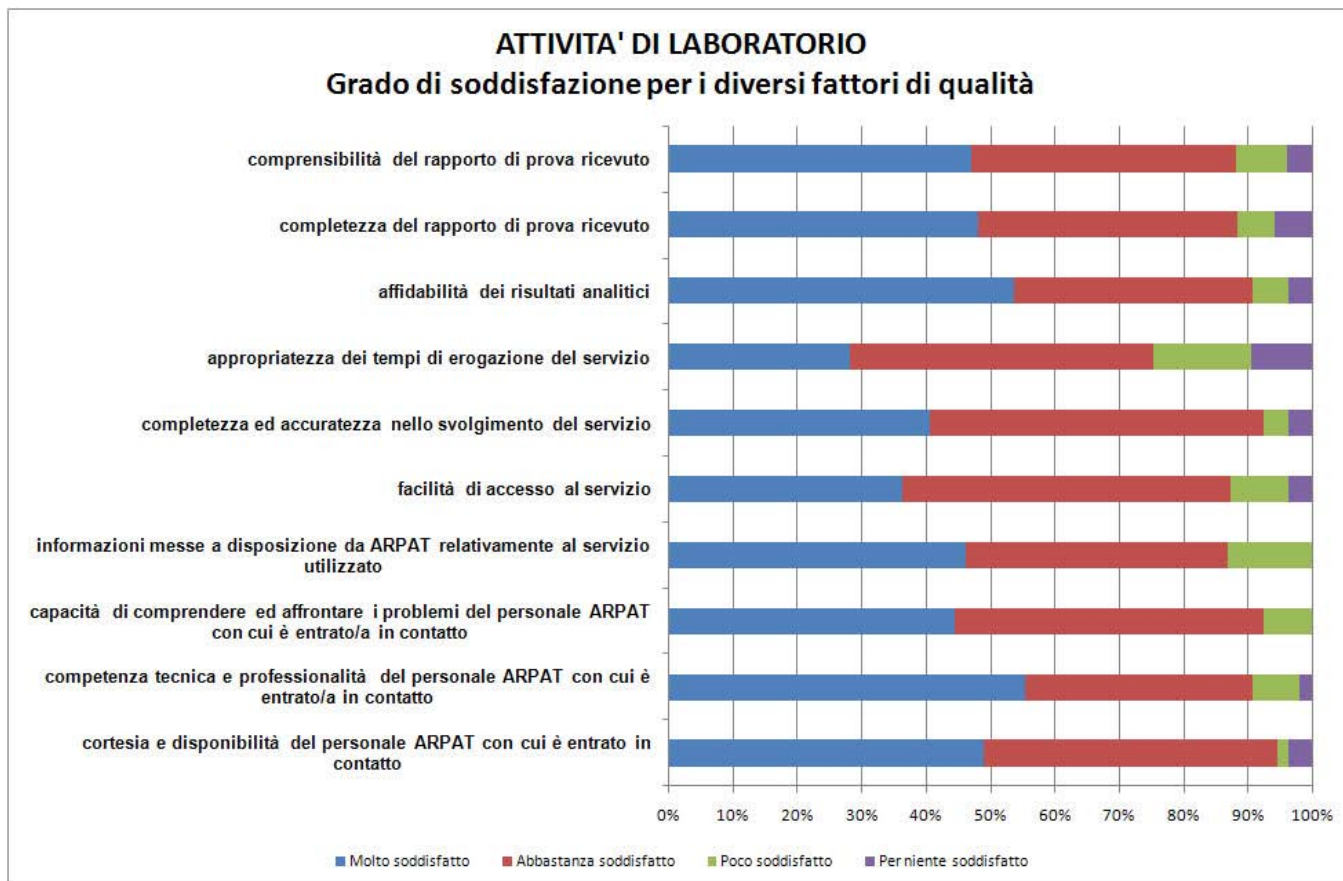
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

LABORATORIO	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	55,6%	35,2%	7,4%	1,9%
affidabilità dei risultati analitici	53,7%	37,0%	5,6%	3,7%
cortesìa e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	49,1%	45,5%	1,8%	3,6%
completezza del rapporto di prova ricevuto	48,1%	40,4%	5,8%	5,8%
comprensibilità del rapporto di prova ricevuto	47,1%	41,2%	7,8%	3,9%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	46,3%	40,7%	13,0%	0,0%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	44,4%	48,1%	7,4%	0,0%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	40,7%	51,9%	3,7%	3,7%
facilità di accesso al servizio	36,4%	50,9%	9,1%	3,6%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	28,3%	47,2%	15,1%	9,4%







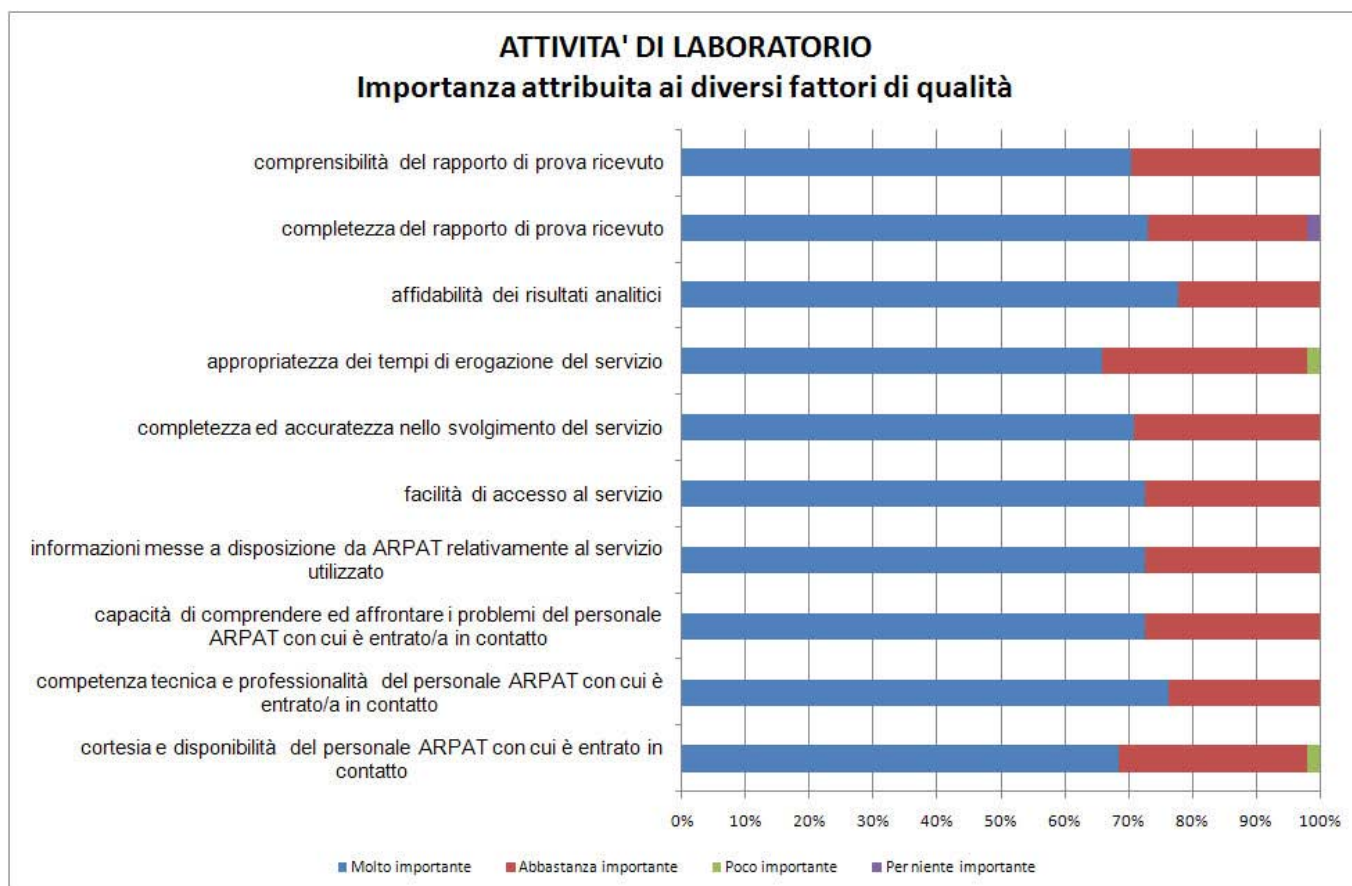
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

LABORATORIO	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante
cortesìa e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	68,5%	29,6%	1,9%	0,0%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	76,4%	23,6%	0,0%	0,0%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%
facilità di accesso al servizio	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	70,9%	29,1%	0,0%	0,0%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	66,0%	32,1%	1,9%	0,0%
affidabilità dei risultati analitici	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%
completezza del rapporto di prova ricevuto	73,1%	25,0%	0,0%	1,9%
comprensibilità del rapporto di prova ricevuto	70,6%	29,4%	0,0%	0,0%





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Al fine di 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 esprimono 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.

In questo caso appare veramente in modo palese lo scostamento molto significativo relativo all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio (-0,70).

LABORATORIO	Importanza	Soddisfazione	sodd-imp
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,64	2,94	-0,70
facilità di accesso al servizio	3,73	3,20	-0,53
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,71	3,30	-0,41
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,73	3,33	-0,39
comprensibilità del rapporto di prova ricevuto	3,71	3,31	-0,39
completezza del rapporto di prova ricevuto	3,69	3,31	-0,38
affidabilità dei risultati analitici	3,78	3,41	-0,37
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,73	3,37	-0,36
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,76	3,44	-0,32
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,67	3,40	-0,27





**ARPAT**

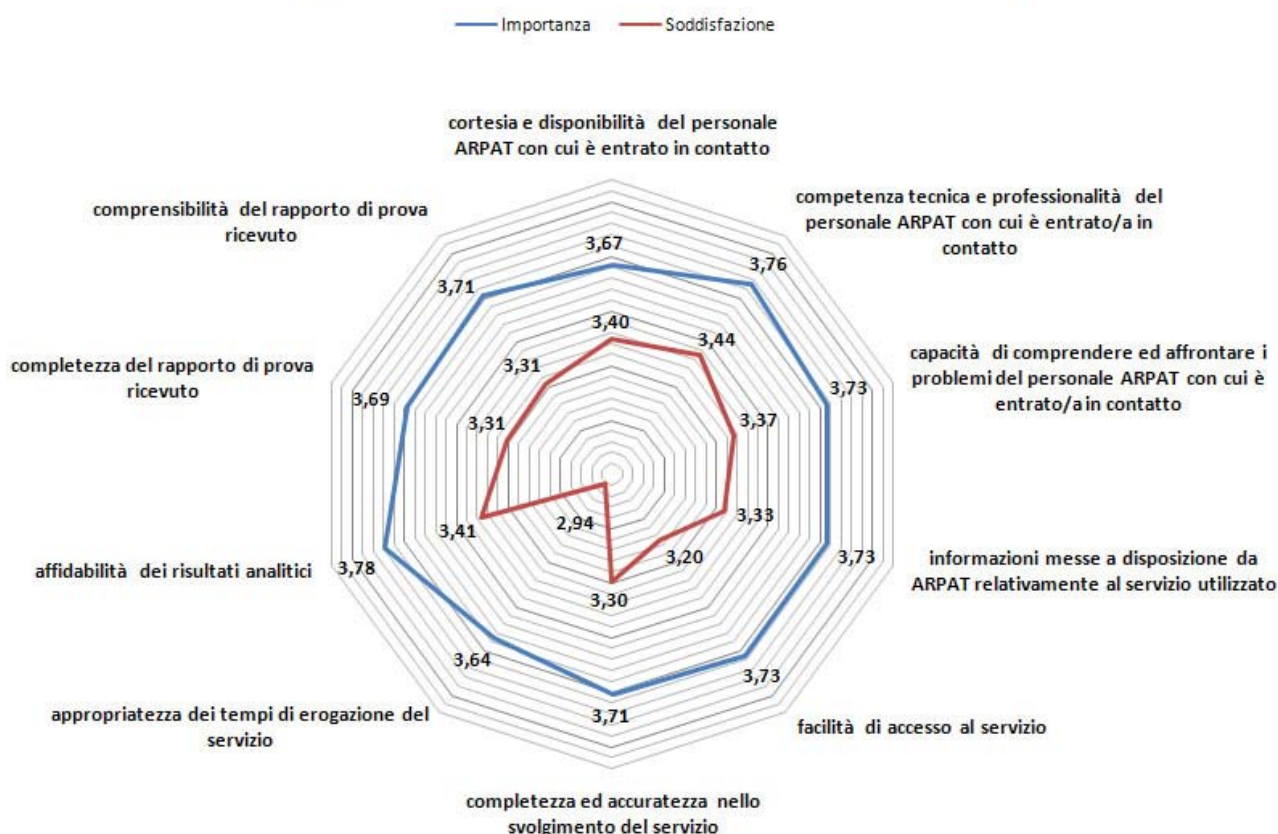
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

## ATTIVITA' DI LABORATORIO

### Confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di qualità



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, la quale con ancora più evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza ed al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

In questo caso, considerati i valori medi registrati per l'importanza e la soddisfazione, emerge come fattore critico quello relativo alla "facilità di accesso al servizio", in quanto i "tempi", che registrano il grado di soddisfazione minore, hanno una priorità minore nelle risposte fornite. Attenzione vanno date però anche alle voci "affidabilità dei risultati analitici", "comprensibilità del rapporto di prova ricevuto" e "completezza del rapporto di prova ricevuto".

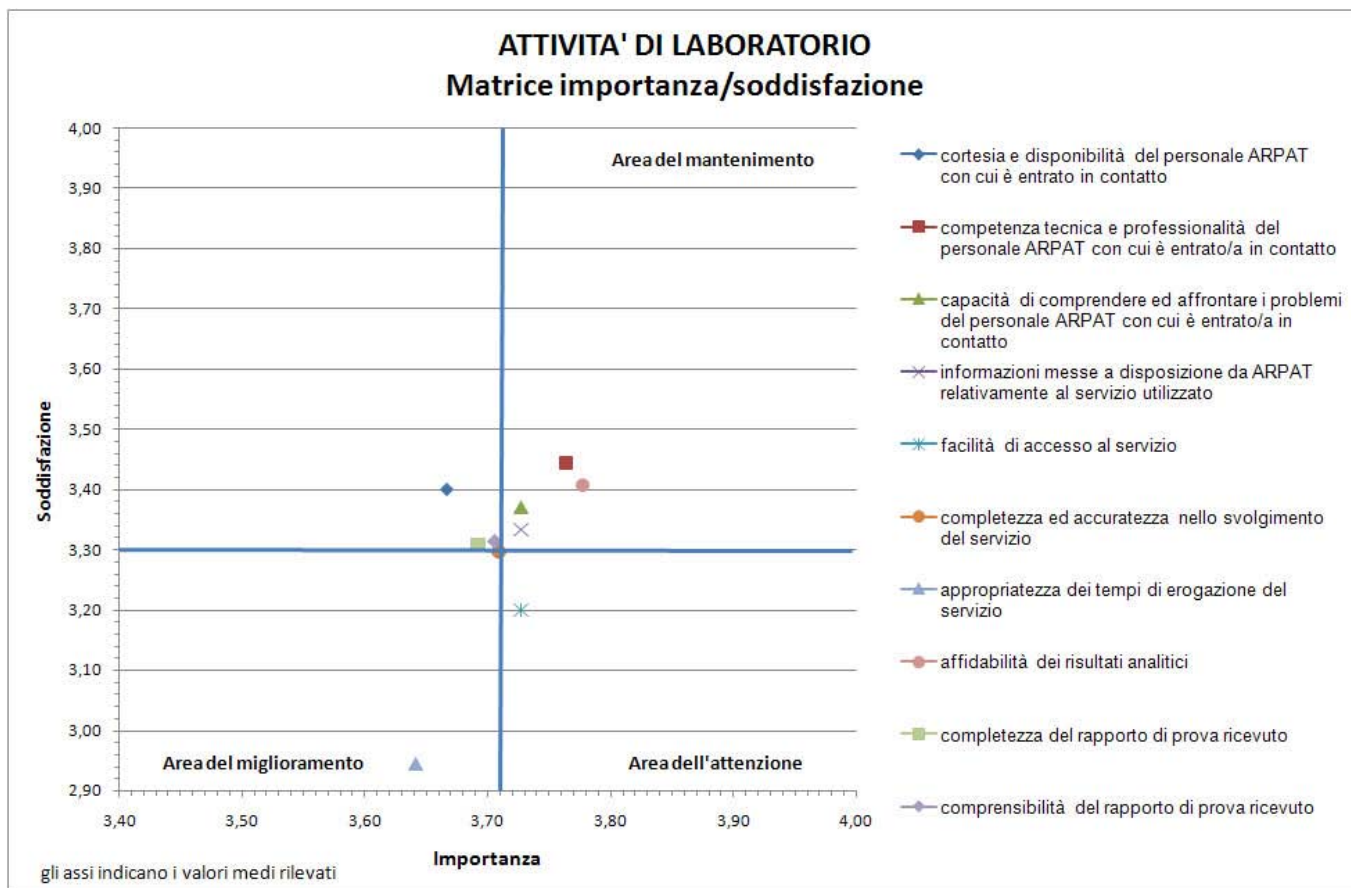


**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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



## 10. Organizzazione e diffusione della conoscenza

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 225 (38,3%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività organizzazione e diffusione della conoscenza.

Di questi hanno avuto anche contatti per altre attività svolte da ARPAT:

- per l'attività di supporto tecnico scientifico 72
- per l'attività di controllo e monitoraggio 61
- per l'attività di laboratorio 31

<b>Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews	174	28,0%
Ha visitato il sito Web ARPAT	110	17,7%
Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..)	69	11,1%
Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA)	65	10,5%
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)	64	10,3%
Ha partecipato ad iniziative (convegni seminari forum) promosse da ARPAT	54	8,7%
Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..)	29	4,7%
Ha partecipato a corsi di formazione	23	3,7%
Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale	21	3,4%
Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	13	2,1%
<b>A questa domanda potevano essere date più risposte</b>	<b>622</b>	

I servizi più contattati da coloro che hanno risposto sono, piuttosto nettamente quelli relativi alle attività di comunicazione e informazione (Arpatnews 28,0% e sito web 17,7%), ma anche quelli più propriamente relativi alla diffusione dei dati ambientali (RSA 10,5% e SIRA 10,3%).

Riguardo alle strutture ARPAT contattate, in questo caso emerge nettamente la Direzione, considerato che molti dei servizi erogati in questo campo sono centralizzati, al contrario spiccano valori molto ridotti per alcuni Dipartimenti (Prato e Lucca).



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n	%
Direzione ARPAT	84	34,1%
Non applicabile	52	21,1%
Dipartimento provinciale di Firenze	49	19,9%
Dipartimento provinciale di Pisa	12	4,9%
Dipartimento provinciale di Arezzo	7	2,8%
Dipartimento provinciale di Livorno	7	2,8%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	7	2,8%
Dipartimento provinciale di Pistoia	6	2,4%
Dipartimento provinciale di Grosseto	4	1,6%
Dipartimento provinciale di Siena	4	1,6%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	3	1,2%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	3	1,2%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	3	1,2%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	2	0,8%
Dipartimento provinciale di Prato	2	0,8%
Dipartimento provinciale di Lucca	1	0,4%
<b>A questa domanda potevano essere date più risposte</b>	<b>246</b>	

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi grafico e tabella pagina seguente), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'88,5% di coloro che hanno risposto riguardo agli interventi formativi, ad un massimo del 98,0% per le informazioni messe a disposizione. Molto importanti anche, considerato il tipo di attività di cui si tratta il giudizio positivo sul personale di contatto (competenza tecnica e professionalità 97,0%, cortesia e disponibilità 96,9%).



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

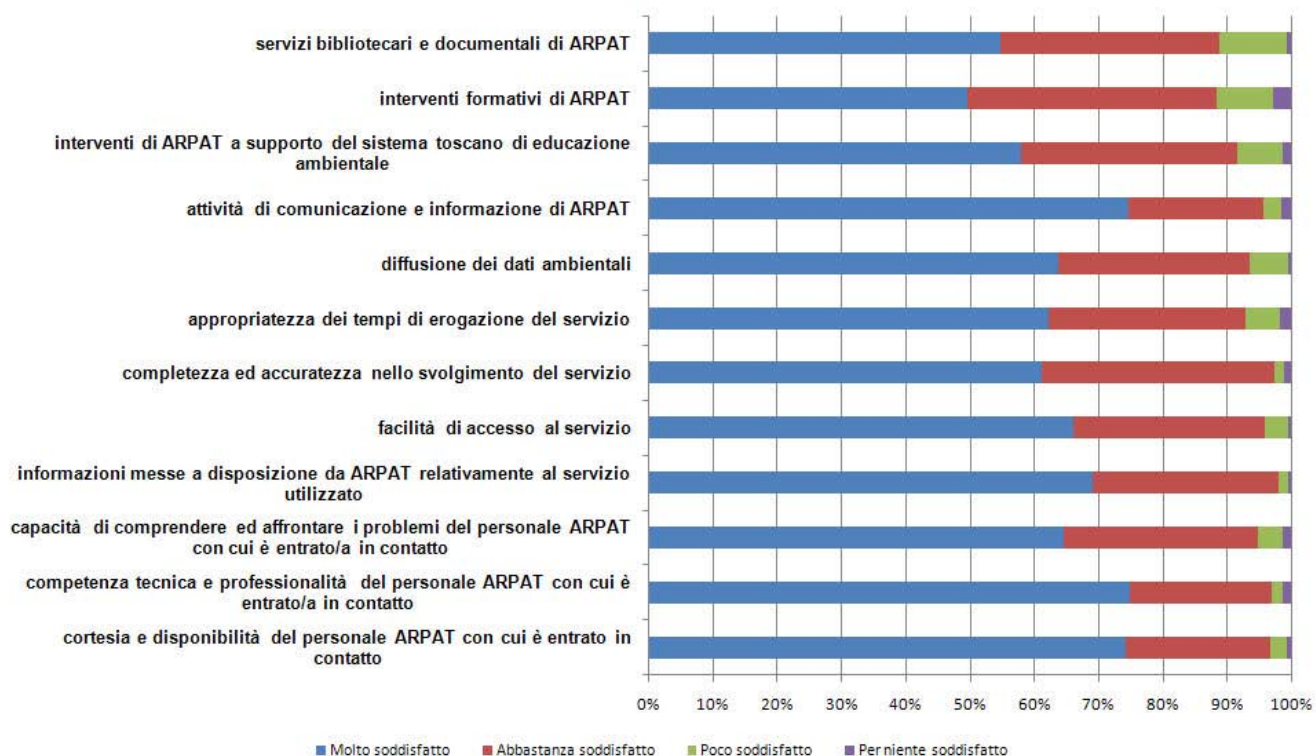
## SISTEMA DI ASCOLTO

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

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	74,9%	22,2%	1,8%	1,2%
attività di comunicazione e informazione di ARPAT	74,8%	21,0%	2,9%	1,4%
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	74,2%	22,6%	2,5%	0,6%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	69,3%	28,8%	1,5%	0,5%
facilità di accesso al servizio	66,2%	29,9%	3,5%	0,5%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	64,7%	30,1%	3,8%	1,3%
diffusione dei dati ambientali	63,9%	29,6%	6,0%	0,5%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	62,4%	30,6%	5,3%	1,8%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	61,3%	36,1%	1,5%	1,0%
interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale	58,0%	33,8%	7,0%	1,3%
servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	54,8%	34,1%	10,4%	0,7%
interventi formativi di ARPAT	49,6%	38,8%	8,6%	2,9%

### ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

#### Grado di soddisfazione per i diversi fattori di quali





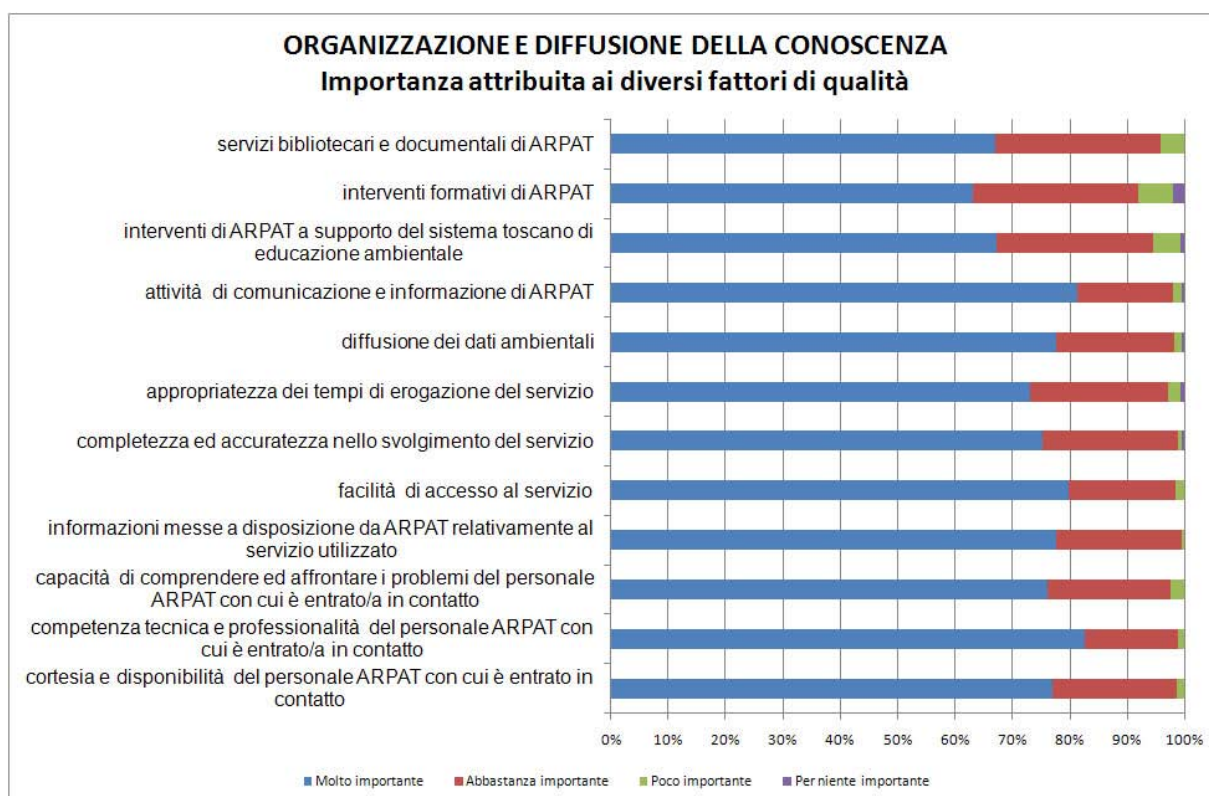


**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante
cortesìa e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	77,0%	21,8%	1,2%	0,0%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	82,7%	16,2%	1,2%	0,0%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	76,1%	21,5%	2,5%	0,0%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	77,6%	21,9%	0,5%	0,0%
facilità di accesso al servizio	79,8%	18,7%	1,5%	0,0%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	75,3%	23,7%	0,5%	0,5%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	73,1%	24,0%	2,3%	0,6%
diffusione dei dati ambientali	77,6%	20,5%	1,4%	0,5%
attività di comunicazione e informazione di ARPAT	81,3%	16,8%	1,4%	0,5%
interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale	67,3%	27,3%	4,8%	0,6%
interventi formativi di ARPAT	63,1%	28,9%	6,0%	2,0%
servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	67,1%	28,8%	4,1%	0,0%



Al fine di 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 esprimono 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.

In questo caso gli scostamenti sono decisamente contenuti, indice quindi di una considerazione particolarmente positiva rispetto ai servizi utilizzati in relazione alle proprie attese.

<b>ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA</b>	<b>Importanza</b>	<b>Soddisfazione</b>	<b>sodd-imp</b>
servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	3,63	3,43	-0,20
diffusione dei dati ambientali	3,75	3,57	-0,18
interventi formativi di ARPAT	3,53	3,35	-0,18
facilità di accesso al servizio	3,78	3,62	-0,17
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,74	3,58	-0,16
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,70	3,54	-0,16
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,74	3,58	-0,15
interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale	3,61	3,48	-0,13
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,82	3,71	-0,11
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,77	3,67	-0,10
attività di comunicazione e informazione di ARPAT	3,79	3,69	-0,10
cortesie e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,76	3,70	-0,05



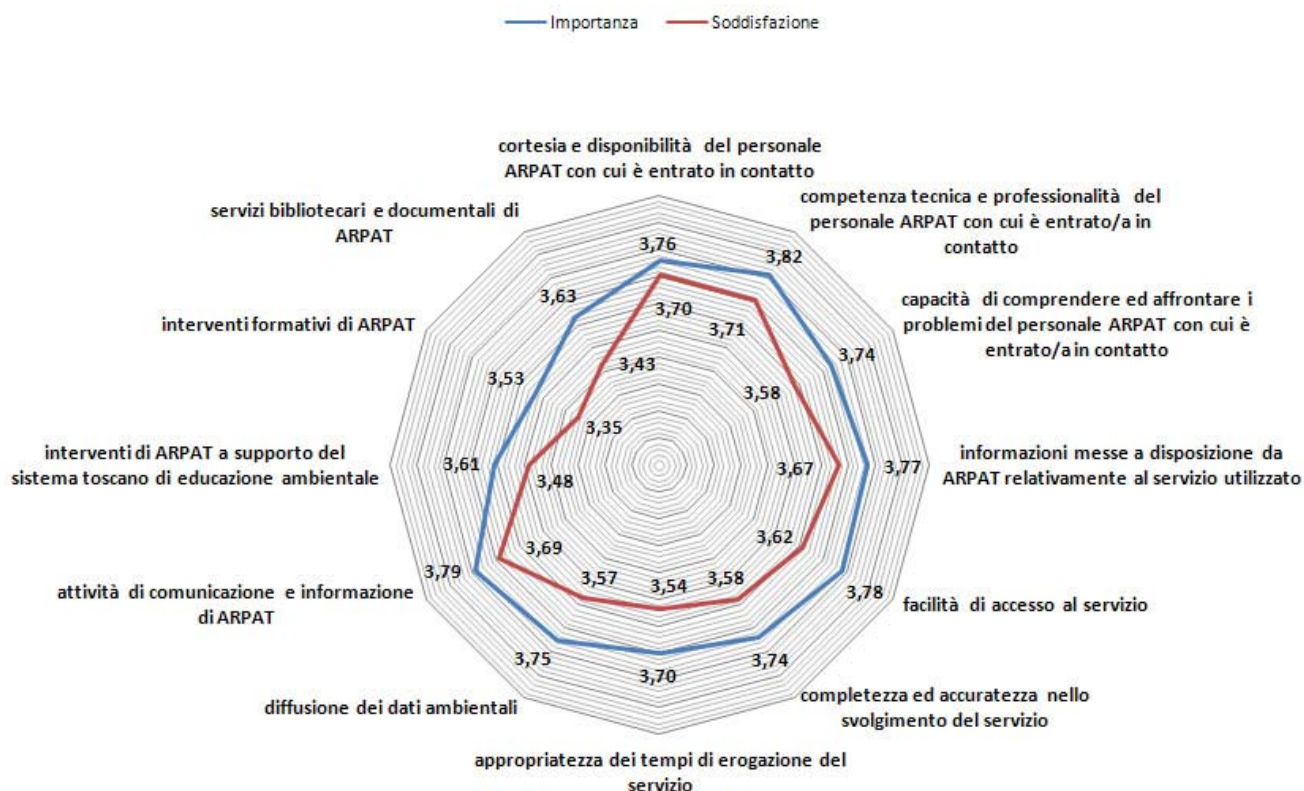
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

## **ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di quali**



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, la quale con ancora più evidenza indica i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza ed al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

In questo caso, si rileva come molti fattori si collocano nell'area del "mantenimento", in quanto registrano elevati livelli di soddisfazione e di importanza. L'elemento considerato più importante, con un livello più contenuto di soddisfazione, e quindi inserito nell'area della "attenzione", cioè delle priorità di intervento, è quello relativo alla "diffusione dei dati ambientali".





**ARPAT**

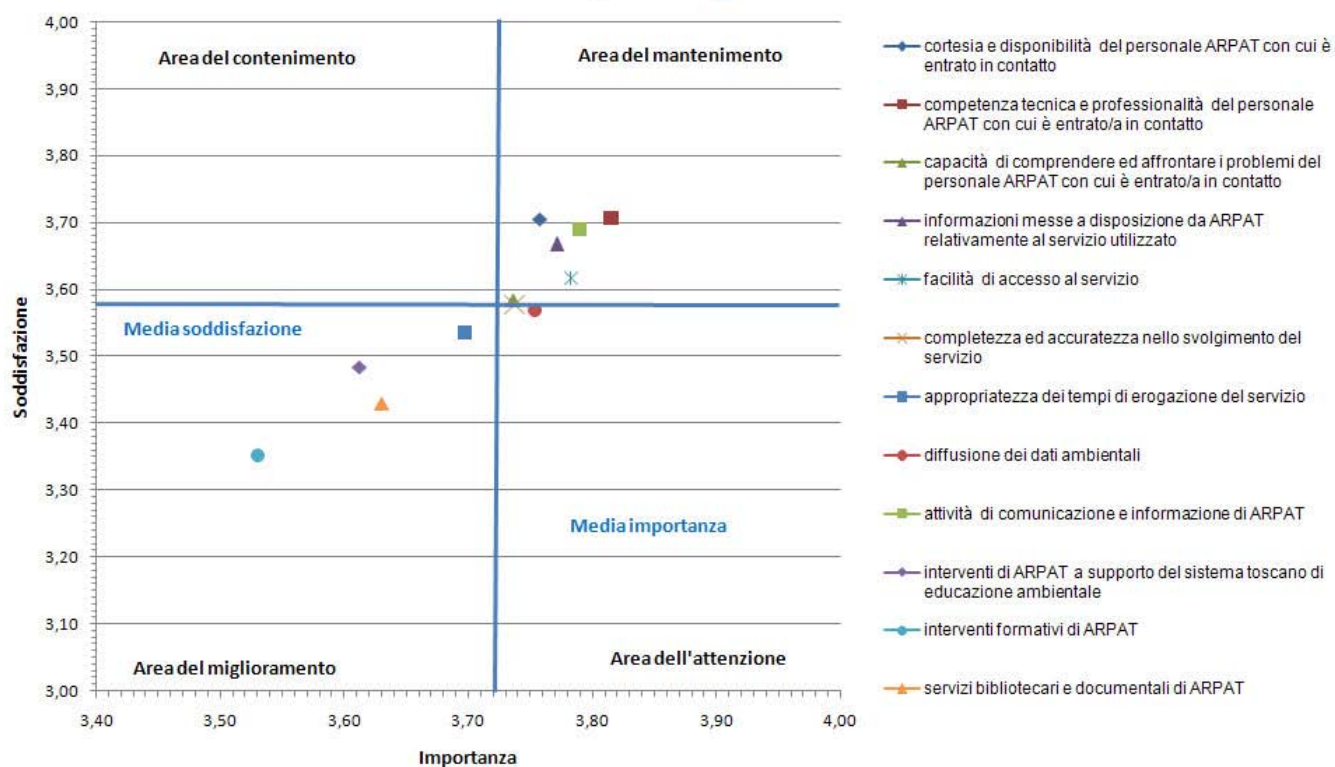
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

## ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

### Matrice importanza/soddisfazio



---

## **11. Confronto fra i diversi processi**

Come indicato in precedenza ([capitolo 3](#)) alcuni dei fattori di qualità dei servizi ARPAT sottoposti alla valutazione di coloro che hanno risposto al questionario sono analoghi per tutti i processi, e sono in particolare: Cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto; Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto; Capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto; Informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato; Facilità di accesso al servizio; Completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio; Appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio.

Questo permette di mettere a confronto i risultati ottenuti. Complessivamente, per quanto riguarda la soddisfazione espressa, pur con valori differenziati per i diversi fattori, emerge abbastanza chiaramente una “graduatoria” di gradimento per le attività svolte dall’Agenzia: organizzazione e diffusione della conoscenza, controllo e monitoraggio, supporto tecnico-scientifico, attività di laboratorio. Graduatoria che si riflette per tutti gli ambiti indagati.

Va comunque sottolineato che per tutti i processi e tutti i fattori di qualità (ad eccezione i tempi di risposta delle attività di laboratorio), la valutazione è comunque positiva.

Riguardo all’importanza attribuita ai vari fattori, comunque sempre molto elevata (media superiore a 3,5 in una scala da 1 a 4), appaiono alcune differenziazioni, che sembrano far emergere maggiori “esigenze” da parte delle parti interessate alle attività di controllo e monitoraggio, in particolare riguardo agli aspetti relativi alle competenze tecniche.

Nelle tabelle e grafici allegati al rapporto sono stati effettuati anche confronti per tutte le voci relative alle domande generali in relazione alle sezioni relative ai diversi processi compilate.

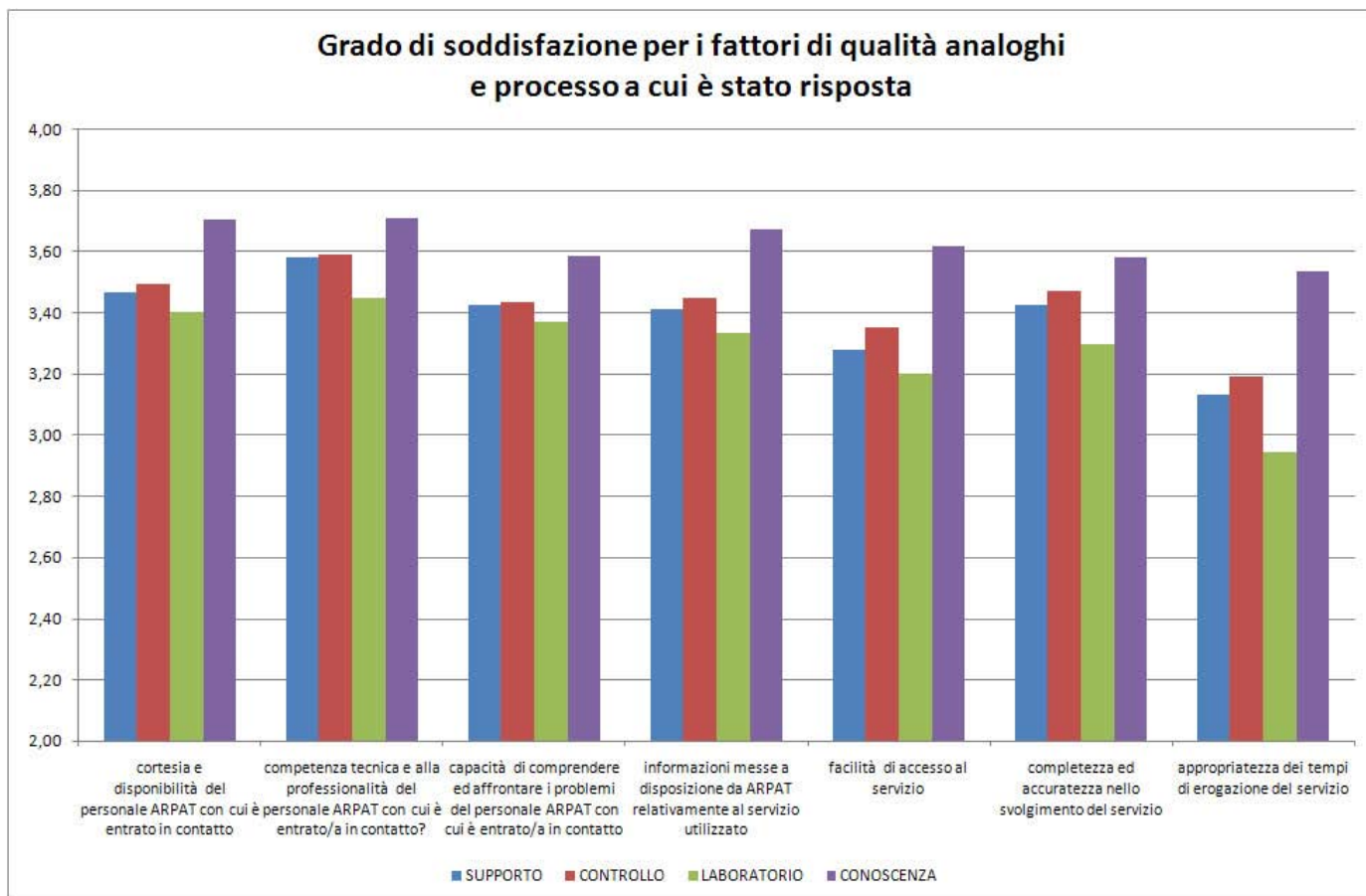


**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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



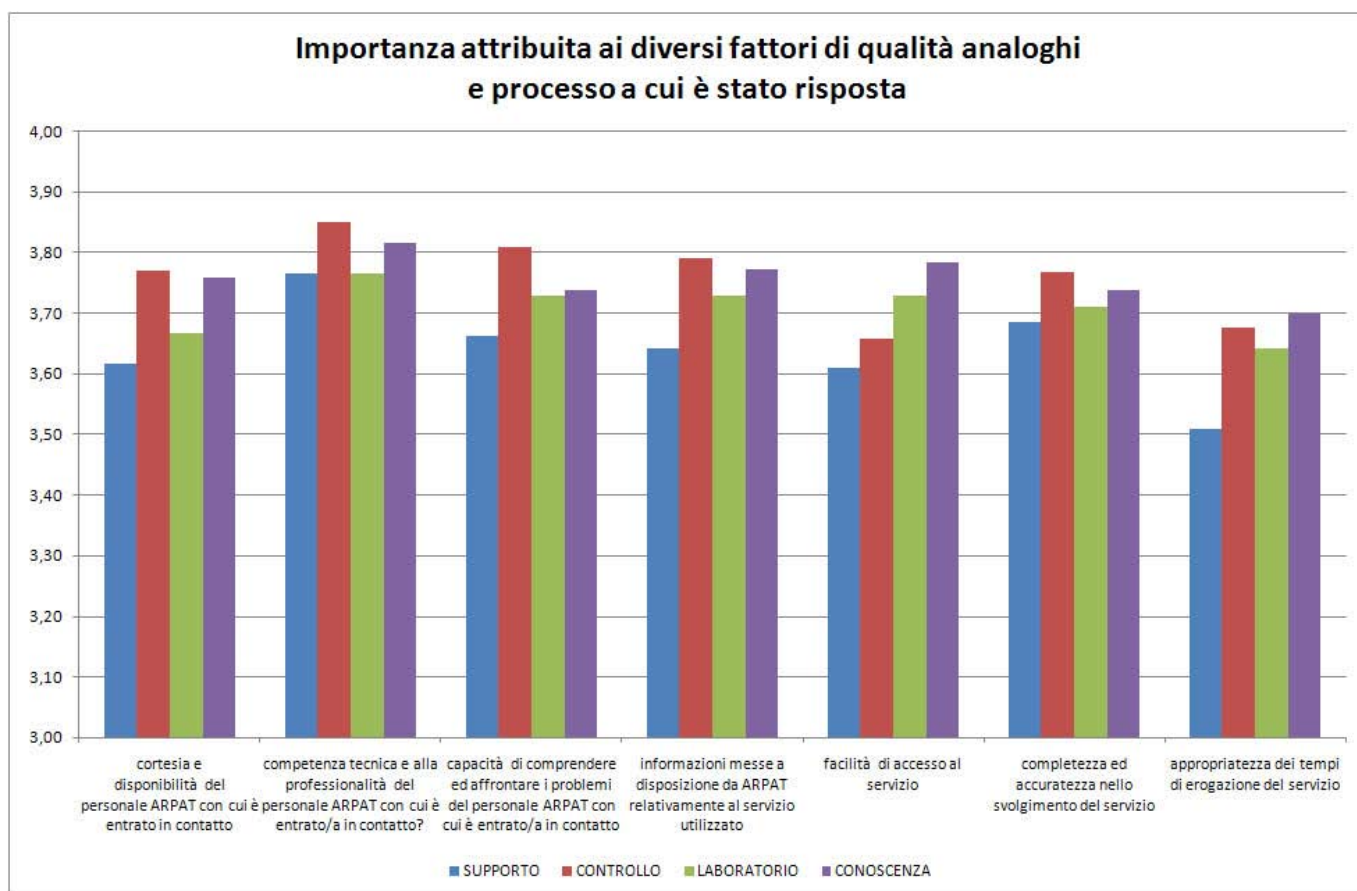


**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## SISTEMA DI ASCOLTO

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



## 12. Un indice sintetico di soddisfazione per i diversi processi

Al fine di 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](http://www.qualitapa.gov.it).

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

IDS = indice di soddisfazione attribuito ad ogni fattore di qualità

IDI = indice di importanza attribuito ad ogni fattore di qualità

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

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

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

- |   |      |
|---|------|
| • Supporto tecnico- scientifico:                | 3,40 |
| • Controllo e monitoraggio:                     | 3,44 |
| • Attività di laboratorio:                      | 3,30 |
| • Organizzazione e diffusione della conoscenza: | 3,58 |

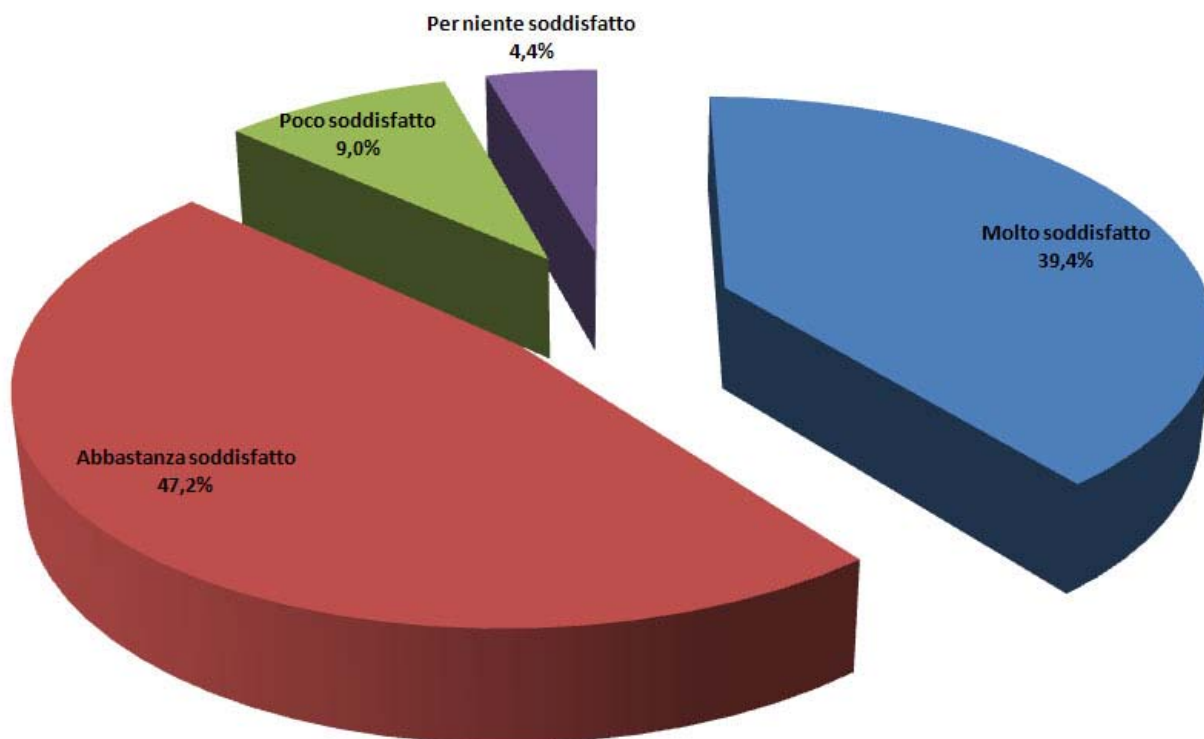
### 13. Il giudizio complessivo sull'Agenzia e sull'importanza dell'ambiente

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

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

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

**Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?**

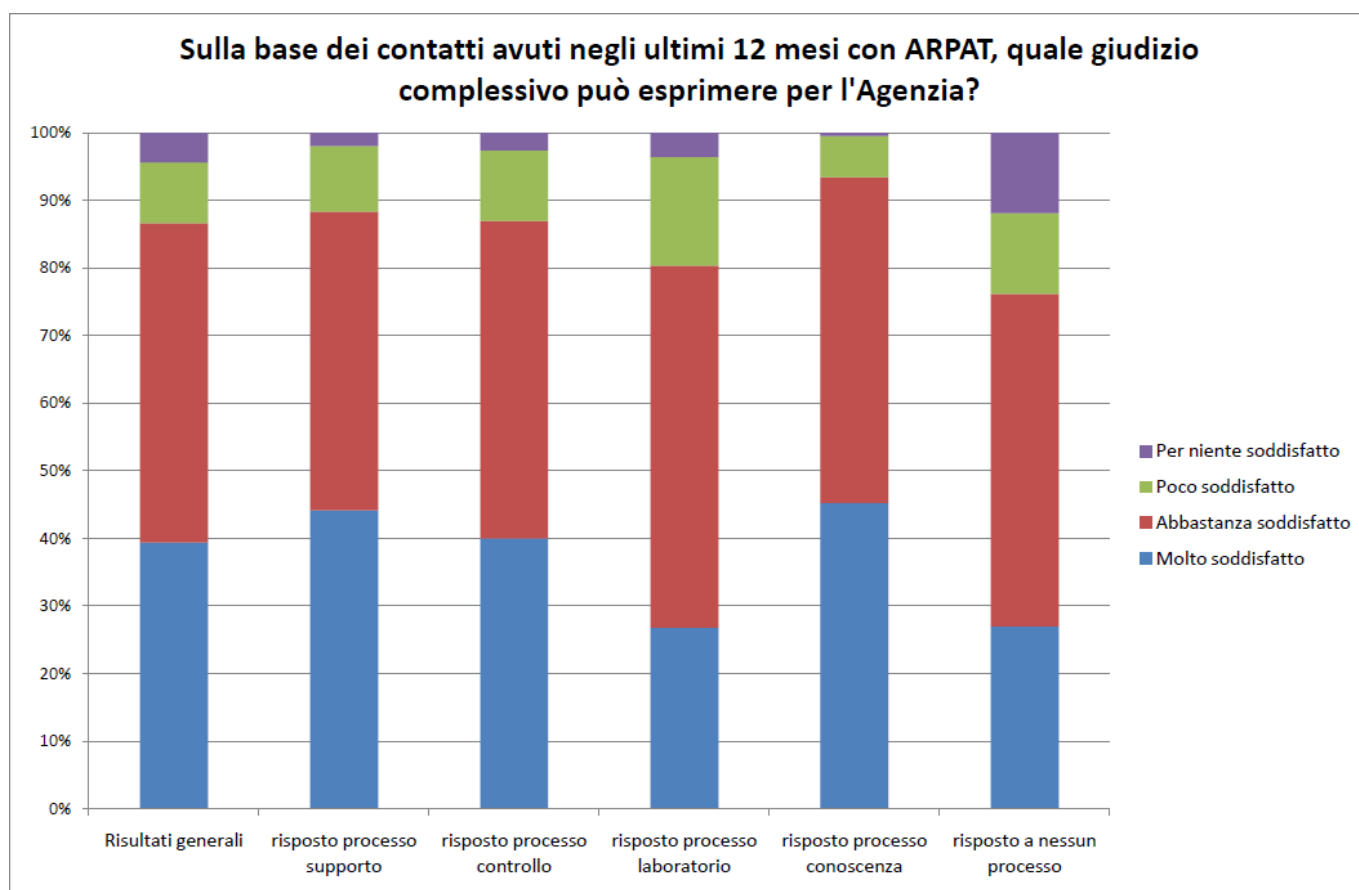




**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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



Questo risultato può essere messo a confronto con quelli di domande analoghe presenti delle indagini precedenti ([capitolo 1](#)), ed in particolare con l'indagine svolta nel 2004.

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

- molto soddisfacenti: comuni 4,0%; province 0%; aziende 20,6%;
- Soddisfacenti: comuni 86%; province 77,8%; aziende 48,2%;
- Poco soddisfacenti: comuni 2,7%; province 22,2%; aziende 26,5%;
- per niente soddisfacenti: comuni 7,3%; province 0%; aziende 4,4%.

In merito alla domanda relativa all'importanza attribuita alla tutela ambientale, il campione ha risposto in modo decisamente molto netto, considerato che è molto importante per l'88,7% e abbastanza importante per il 10%.



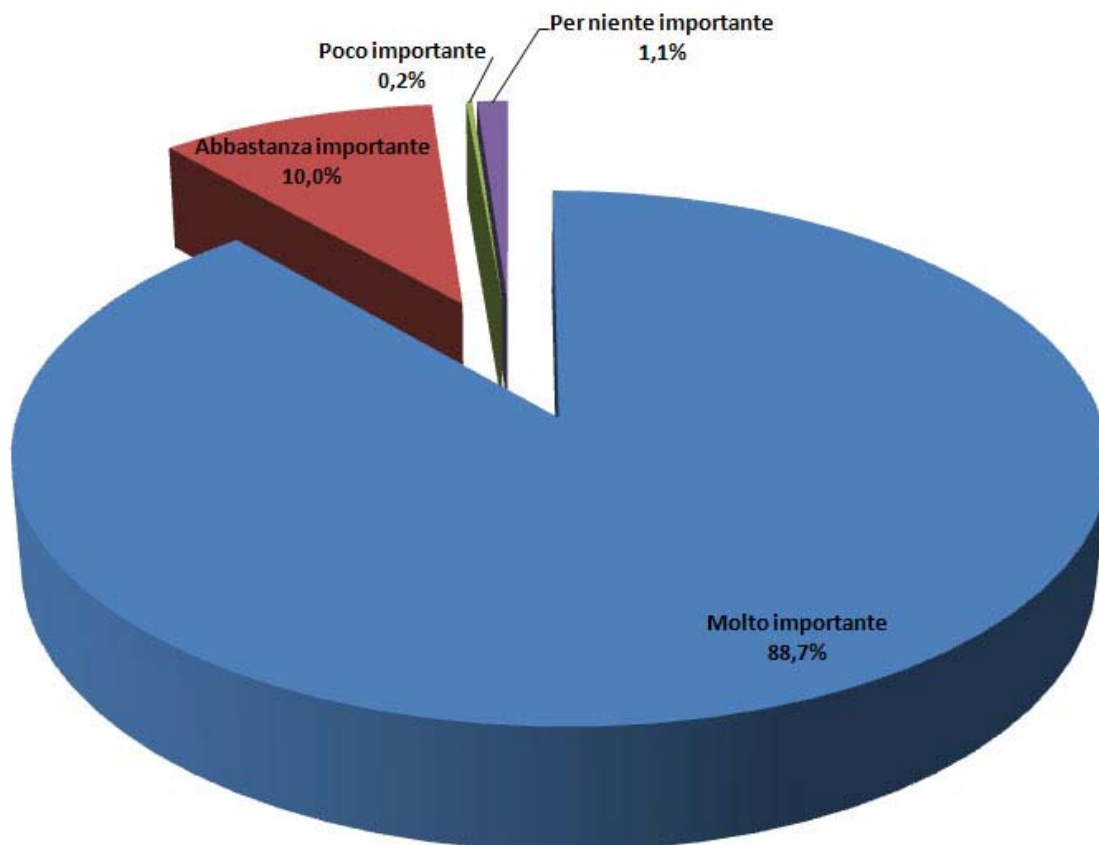
**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

### Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?



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



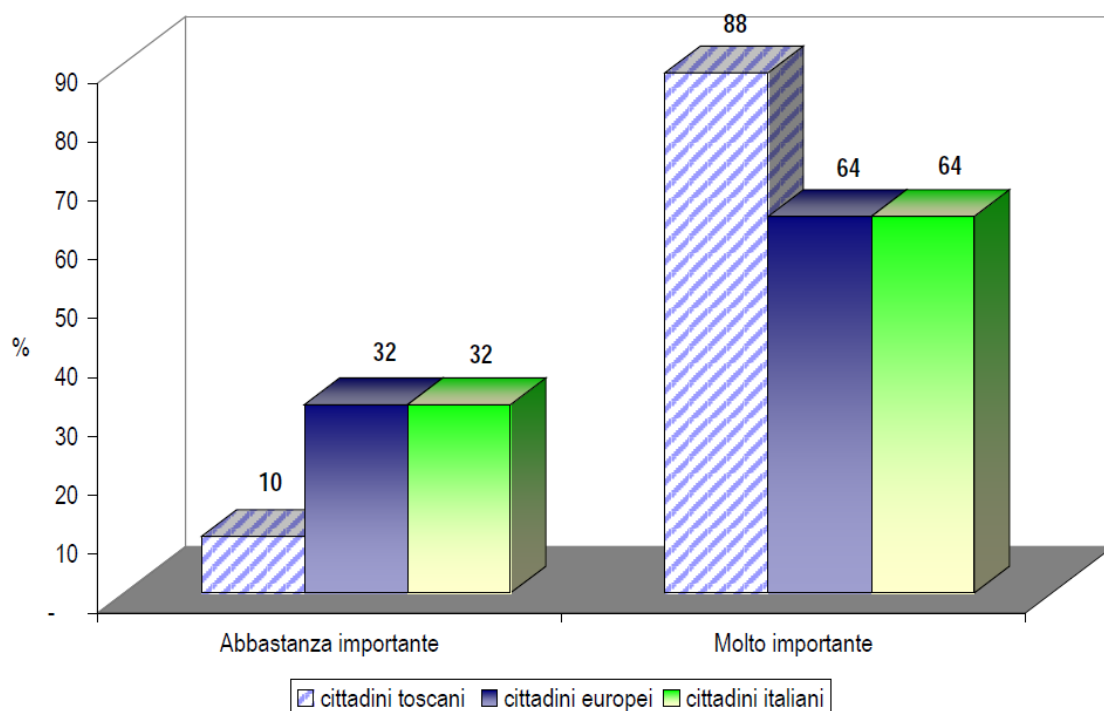


**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**SISTEMA DI ASCOLTO**

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

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



\*Indagine CATI

Fonte: Elaborazione Webresearch su dati campione

A infine segnalato che a conclusione del questionario era possibile anche inserire un commento libero (vedi allegato con i grafici e le tabelle), che riflettono in vari modi la varietà dei punti di vista di coloro che hanno risposto al questionario.