

# Customer Satisfaction Survey 2004

## RISULTATI DELL'ANALISI



*Firenze,  
Giugno 2004*



# CONTENUTI

- ➔ **IL PROGETTO**
  - ➔ *Obiettivi*
  - ➔ *Metodologia*
  - ➔ *Target*
  - ➔ *Questionari*
  
- ➔ **L'INDAGINE E I RISULTATI**
  - ➔ *Comuni*
  - ➔ *Province*
  - ➔ *Aziende*
  
- ➔ **ACTION PLAN**
  - ➔ *Azioni post CS*
- ➔ **Appendice: i questionari**



# ***IL PROGETTO***

## Obiettivi e note metodologiche



- ➡ ***Valutare oggettivamente le prestazioni ARPAT in riferimento alle sue 2 categorie di interlocutori: Enti locali e Aziende***
- ➡ ***Comprendere dinamiche ed esigenze degli interlocutori in coerenza con la mission di Arpat***
- ➡ ***Individuare i fattori critici di successo (KSF) da implementare e/o da migliorare***
- ➡ ***Rendere i KSF gli obiettivi condivisi dalle diverse funzioni di Arpat e far sì che ognuna di esse focalizzi sui KSF le proprie prestazioni***





- ⇒ Individuare le azioni da porre in atto per aumentare la soddisfazione dei diversi interlocutori che, a vario titolo, hanno rapporti con Arpat**
- ⇒ comprendere le differenti esigenze dei soggetti che vengono in contatto con Arpat**
- ⇒ fare interiorizzare alle risorse di Arpat i valori fondamentali alla base dell'orientamento al mercato, affinché, attraverso la loro partecipazione attiva ai processi operativi dell'Agenzia contribuiscano alla creazione di valore per il cliente finale**



- ➡ *invio del questionario via posta/fax*
- ➡ *recall telefonico per raccolta dati o compilazione diretta del questionario*
- ➡ *razionalizzazione dati e report*





*Enti locali*



*Aziende*



# Target: il campione

TARGET OBIETTIVO	SEGMENTAZIONE	NUMERICA CAMPIONE
<b>COMUNI</b> <b>PROVINCE</b> <b>REGIONE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Geografica</li> <li>▪Dimensione</li> <li>▪Significatività</li> </ul>	Circa 300 Comuni; target: 50% Indagine svolta su 150 comuni + 9 province+ regione
<b>AZIENDE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪Dimensione</li> <li>▪Attività</li> <li>▪Localizzazione</li> </ul>	Su un totale di 3.000 aziende, ne sono state considerate il 20% (circa 600); campione analizzato: 250 aziende



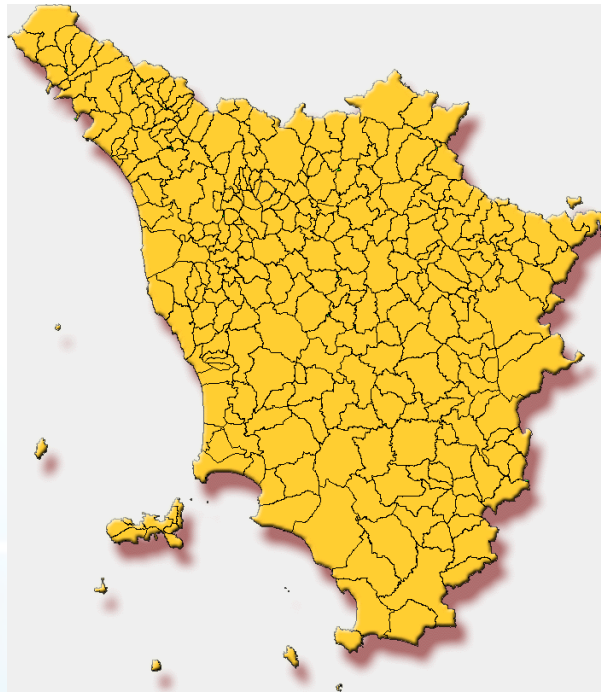
		Aziende
Area A	Immagine di ARPAT	2 domande
Area B	Comunicazione ARPAT	2 domande
Area C	Competenze tecniche ispettori	7 domande
Area D	Capacità relazionali ispettori ARPAT	3 domande
Area E	Valutazione dell'ispezione ARPAT	4 domande

		Enti
Area A	Rapporto tra ente e ARPAT	9 domande
Area B	Competenze tecniche ARPAT	5 domande
Area C	Immagine e comunicazione	7 domande
Area D	Valutazione complessiva	3 domande



# L'indagine e i risultati

## *ENTI LOCALI: I COMUNI*





# Comuni: il campione

150 comuni intervistati (sindaci o funzionari) in rappresentanza delle 10 province:

Provincia	N° comuni intervistati
Arezzo	18
Firenze	23
Grosseto	17
Livorno	9
Lucca	14
Massa	8
Pisa	24
Prato	3
Pistoia	16
Siena	18
Totale	150





# Comuni: il campione

Arezzo	Firenze	Grosseto	Livorno
ANGHIARI	BARBERINO VAL D'ELSA	CINIGIANO	LIVORNO
CASTIGLIONI FIORENTINO	SCANDICCI	ARCIDOSSO	MARCIANA
LATERINA	DICOMANO	CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	PIOMBINO
LORO CIUFFENNA	GAMBASSI TERME	GAVORRANO	PORTO AZZURRO
LUCIGNANO	GREVE IN CHIANTI	GROSSETO	PORTOFERRAIO
MARCIANO DELLA CHIANA	IMPRUNETA	ISOLA DEL GIGLIO	RIO MARINA
MONTE SAN SAVINO	INCISA VAL D'ARNO	MAGLIANO IN TOSCANA	RIO NELL'ELBA
MONTEMIGNAIO	LASTRA A SIGNA	MANCIANO	ROSIGNANO MARITTIMO
MONTERCHI	LONDA	MASSA MARITTIMA	SAN VINCENZO
MONTEVARCHI	MARRADI	MONTE ARGENTARIO	
ORTIGNANO RAGGIOLO	MONTAIONE	MONTEROTONDO MARITTIMO	
PERGINE VALDARNO	MONTELUPO FIORENTINO	MONTIERI	
PIAN DI SCO	MONTEPERTOLI	ORBETELLO	
PIEVE SANTO STEFANO	PALAZZUOLO SUL SENIO	PITIGLIANO	
POPPI	PELAGO	ROCCALBEGNA	
SAN GIOVANNI VALDARNO	PONTASSIEVE	ROCCASTRADA	
SANSEPOLCRO	REGGELLO	SANTA FIORA	
CORTONA	RIGNANO SULL'ARNO		
	RUFINA		
	SAN CASCIANO VAL DI PESA		
	SAN GODENZO		
	SAN PIERO A SIEVE		
	VICCHIO		



# Comuni: il campione

Lucca	Massa	Pisa	Prato
ALTOPASCIO	FIVIZZANO	CASTELNUOVO VAL DI CECINA	MONTEMURLO
GIUNCUGNANO	FOSDINOVO	CHIANNI	POGGIO A CAIANO
LUCCA	LICCIANA NARDI	COMUNE LORENZANA	PRATO
MASSAROSA	MASSA	GUARDISTALLO	
MINUCCIANO	MONTIGNOSO	LAJATICO	
MOLAZZANA	MULAZZO	LARI	
MONTECARLO	PODENZANA	LORENZANA	
PESCAGLIA	PONTREMOLI	MONTECATINI VAL DI CECINA	
PIAZZA AL SERCHIO		MONTESCUDAIO	
PIETRASANTA		MONTEVERDI MARITTIMO	
PIEVE FOSCIANA		MONTOPOLI VAL D'ARNO	
PORCARI		ORCIANO PISANO	
SAN ROMANO IN G.NA		PALAIA	
GALLICANO		PECCIOLI	
		PISA	
		POMARANCE	
		PONSACCO	
		PONTEDERA	
		RIPARBELLA	
		SAN GIULIANO TERME	
		SAN MINIATO	
		SANTA CROCE SULL'ARNO	
		SANTA LUCE	
		VECCHIANO	



# Comuni: il campione

Pistoia	Siena
ABETONE	CHIANCIANO TERME
AGLIANA	MONTALCINO
LAMPORECCHIO	MONTEPULCIANO
LARCIANO	MONTERIGGIONI
MARLIANA	MONTERONI D'ARBIA
MONSUMMANO TERME	MONTICIANO
MONTALE	PIANCASTAGNAIO
MONTECATINI TERME	PIENZA
PIEVE A NIEVOLE	POGGIBONSI
PISTOIA	RADDA IN CHIANTI
PITEGLIO	RADICOFANI
PONTE BUGGIANESE	RADICONOLI
QUARRATA	RAPOLANO TERME
SAMBUCA PISTOIESE	SAN CASCIANO
SAN MARCELLO PISTOIESE	SAN GIMIGNANO
SERRAVALLE PISTOIESE	SAN GIOVANNI D'ASSO
	SAN QUIRICO D'ORCIA
	MURLO



# Comuni: Risultati di sintesi

La prima analisi sui risultati delle interviste ai rappresentanti dei 150 comuni ci mostra il livello generale di soddisfazione riscontrato.

Alla domanda “**complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?**” (*overall satisfaction*) 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”.

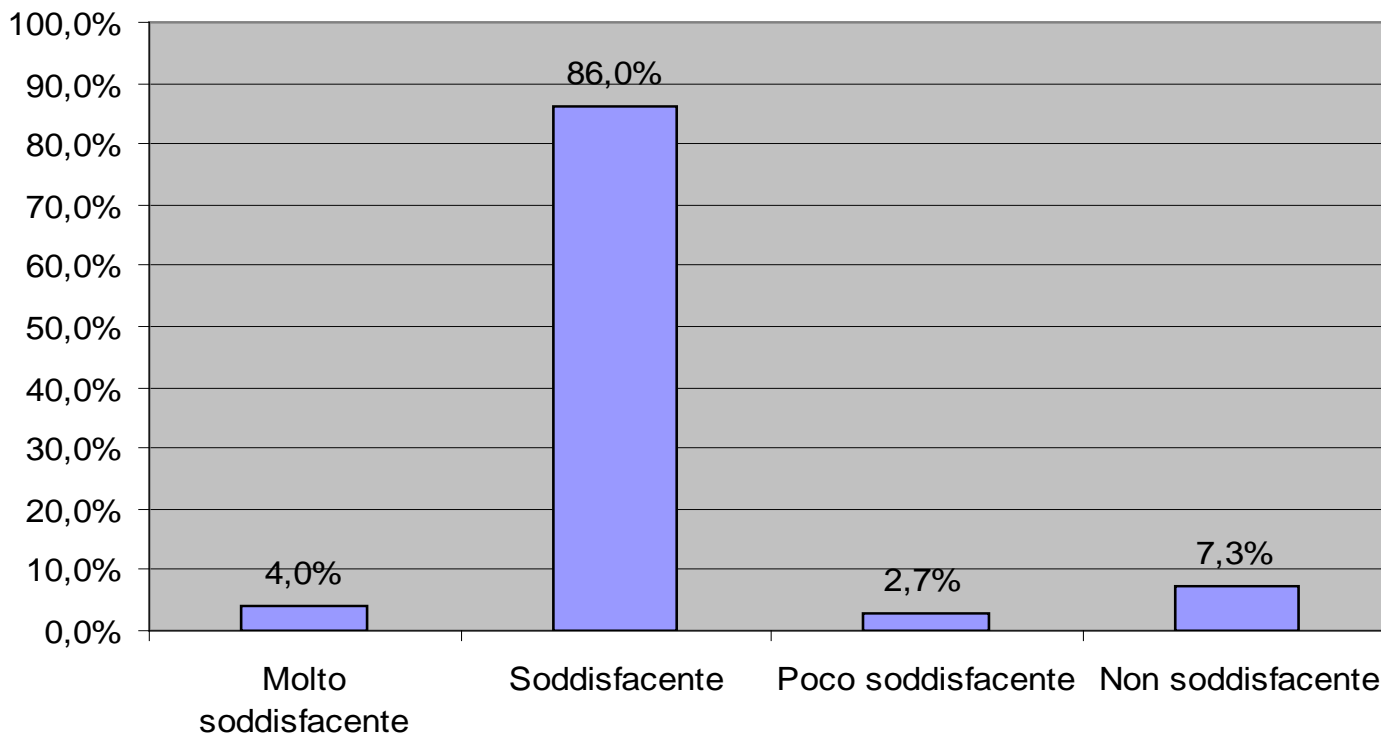
Solo il 10% dei comuni ha espresso un parere negativo sul rapporto, e tra questi il **2,7%** si è dichiarato “poco soddisfatto”, mentre il restante **7,3%** ha definito il rapporto “non soddisfacente”.



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Overall Satisfaction*

**Complessivamente come può definire  
il Suo rapporto con Arpat?**





# Comuni: Risultati di sintesi

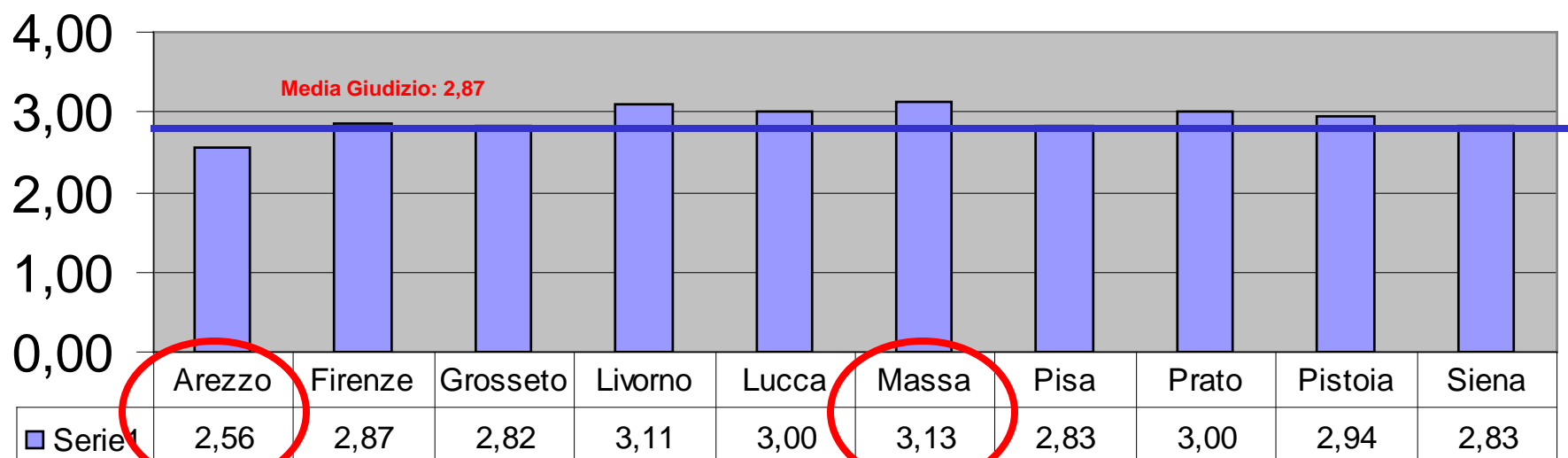
L'analisi successiva mostra le risposte dei comuni intervistati alla stessa domanda **“complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?”** raggruppate tra gruppi di comuni appartenenti alla stessa provincia. Il risultato è un valore compreso tra 1 (non soddisfacente) e 4 (molto soddisfacente). I valori intermedi sono 2 (poco soddisfacente) e 3 (soddisfacente). I risultati, stante un indice di soddisfazione media pari a 2,87 ci mostrano i comuni della provincia di Massa (indice 3,13) come i più soddisfatti del rapporto con Arpat, seguiti a ruota da quelli della provincia di Livorno (3,11) e, più distanziati, Lucca, Prato (3,0) e Pistoia (2,94). A fronte di queste 5 province, i cui comuni si posizionano sopra il livello di soddisfazione medio, troviamo le altre 5 province “insoddisfatte”, quali Arezzo (2,56), Grosseto (2,82), Pisa e Siena (2,83). Firenze, con 2,87 si posiziona sul valor medio di tutte le altre province.



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Overall Satisfaction per provincia*

### Media delle valutazioni del rapporto con Arpat nelle singole province





# Comuni: Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Passiamo ora ad esaminare quelli che sono stati individuati dai comuni come **punti di forza e di debolezza** dell'Agenzia. A tal fine abbiamo ordinato gli “aspetti dell'attività di Arpat” compresi nel questionario secondo i giudizi di valore espressi dai comuni intervistate. L'aspetto, o, in altre parole, la caratteristica in cui Arpat risulta essere meglio posizionata risulta essere la “professionalità e la competenza degli interlocutori con cui (i comuni) sono entrati in contatto” con un giudizio medio pari a **2,97** (sempre in una scala da 1 a 4). L'aspetto più critico, ovvero il punto di maggior debolezza, è risultato essere “il contributo dato da Arpat alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio” con un giudizio medio espresso dai comuni pari a **2,46**.



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Tutti gli aspetti sono stati ordinati per gradimento decrescente nella pagina seguente, dove le due frecce indicano gli aspetti di Arpat che secondo i Comuni si posizionano al di sopra e al di sotto della media di gradimento.

Tra gli aspetti giudicati più critici ci sono quelli relativi agli orari degli sportelli e alla facilità di accesso telefonico, così come al rispetto dei tempi di risposta da parte di Arpat alla richiesta di pareri, controlli, analisi e all'interesse della documentazione e dei supporti informativi utilizzati nella comunicazione di Arpat.

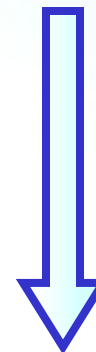
Tra gli altri punti di forza si evidenziano invece la competenza sulle tematiche ambientali così come la capacità di comprensione dei problemi espressi dai comuni da parte degli interlocutori Arpat.



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Aspetto dell'Attività di Arpat	Giudizio attribuito (minimo 1 - massimo 4)
La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto	2,97
Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali	2,95
La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori	2,95
La scelta di servizi proposti agli Enti	2,89
Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	2,89
Il livello del servizio offerto agli Enti	2,88
La disponibilità e la cortesia degli interlocutori con cui siete entrati in contatto	2,87
Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	2,86
Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT	2,86
L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora	2,84
Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire	2,80
Gli eventi organizzati da ARPAT	2,75
Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'Ente	2,75
La tempestività nelle risposte alle richieste di pareri, controlli, analisi...	2,71
La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT	2,65
I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT	2,63
L'interesse della documentazione e dei supporti informativi utilizzati nella comunicazione ARPAT	2,57
Il rispetto dei tempi di risposta richieste di pareri, controlli, analisi...	2,53
Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi	2,53
Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio	2,46



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Importanza attribuita agli aspetti indagati*

La prossima tabella esamina gli stessi “aspetti dell’attività di Arpat” classificati secondo l’importanza loro attribuita dai comuni che si sono avvalsi della collaborazione di Arpat. In tal senso, secondo i comuni, l’aspetto più importante al quale Arpat deve prestare attenzione è rendere il più possibile facilmente comprensibile il proprio materiale informativo. Un secondo aspetto da curare è la tempestività nelle risposte ai Comuni alle richieste di pareri, controlli, analisi...

Tra gli aspetti a cui è stata attribuita minor rilevanza dai comuni vi sono gli orari di apertura degli sportelli, la facilità di accesso telefonico ai servizi e l’immagine trasmessa da Arpat agli Enti locali.

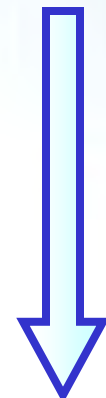




# Comuni: Risultati di sintesi

## *Importanza attribuita agli aspetti indagati*

Aspetto dell'Attività di Arpat	Importanza attribuita (minimo 1 - massimo 4)
La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT	3,46
La tempestività nelle risposte alle richieste di pareri, controlli, analisi...	3,45
Gli eventi organizzati da ARPAT	3,45
I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT	3,45
Il livello del servizio offerto agli Enti	3,42
Il rispetto dei tempi di risposta richieste di pareri, controlli, analisi...	3,42
L'interesse della documentazione e dei supporti informativi utilizzati nella comunicazione ARPAT	3,41
La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori	3,40
La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto	3,38
Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali	3,37
La scelta di servizi proposti agli Enti	3,35
Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT	3,35
Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio	3,32
Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	3,31
La disponibilità e la cortesia degli interlocutori con cui siete entrati in contatto	3,29
Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'Ente	3,29
Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire	3,24
Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	3,23
L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora	3,23
Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi	3,22



# Comuni: Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

Una volta rilevati il giudizio assegnato



# Comuni : Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

- ❑ Nel quadrante C si trovano gli aspetti che i comuni reputano non importanti, e che comunque non sono nemmeno ben gestiti da Arpat.
- ❑ Nel quadrante D si trovano infine quegli aspetti che i comuni giudicano ben supportati da Arpat, anche se non sono giudicati rilevanti. Tali aspetti si riferiscono pertanto a costi su cui si potrebbero effettuare economie e che potrebbero essere girati sugli aspetti del quadrante A.

Sulla base di questi presupposti, se osserviamo il prossimo grafico possiamo rilevare una serie di punti su cui è opportuno concentrare la nostra attenzione:

- ❑ **Quadrante A** :È necessario migliorare il rispetto dei tempi di risposta, il livello di interesse e la facilità di lettura della documentazione fornita da Arpat, i servizi offerti dagli Uffici relazione con il pubblico.





# Comuni : Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

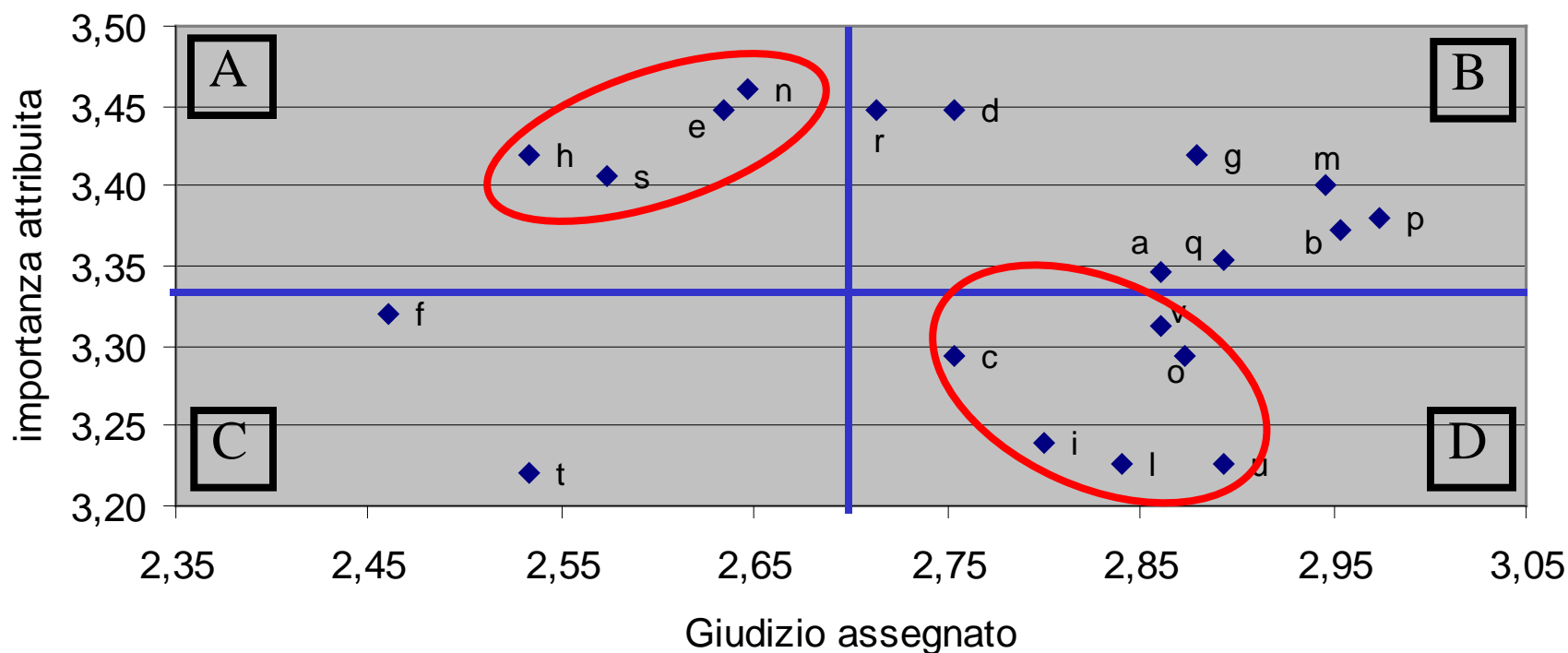
☐ **Quadrante D** Tra gli aspetti non giudicati rilevanti per i comuni sui quali Arpat si sta comunque impegnando citiamo l'immagine, la disponibilità degli interlocutori, la possibilità di entrare in contatto con interlocutori interessanti per i comuni.



# Comuni: Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta agli aspetti rilevati*

## Matrice Giudizio / importanza aspetti esaminati



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevati*

### LEGENDA

	Aspetto dell'Attività di Arpat
a	Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT
b	Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali
c	Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'Ente
d	Gli eventi organizzati da ARPAT
e	I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT
f	Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio
g	Il livello del servizio offerto agli Enti
h	Il rispetto dei tempi di risposta richieste di pareri, controlli, analisi...
i	Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire
l	L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora
m	La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori
n	La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT
o	La disponibilità e la cortesia degli interlocutori con cui siete entrati in contatto
p	La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto
q	La scelta di servizi proposti agli Enti
r	La tempestività nelle risposte alle richieste di pareri, controlli, analisi...
s	L'interesse della documentazione e dei supporti informativi utilizzati nella comunicazione ARPAT
t	Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi
u	Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT
v	Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT



# Comuni: Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta alle tematiche rilevate*

L'ultimo grafico relativo alla sezione "risultati di sintesi" ripropone la stessa relazione tra "giudizio assegnato" e "importanza attribuita" aggregando però i "singoli aspetti" dell'attività di Arpat nelle seguenti 4 tematiche:

- ☐ Immagine e comunicazione
- ☐ Servizi offerti
- ☐ Competenze tecniche
- ☐ Opportunità derivanti per i Comuni dal rapporto con Arpat

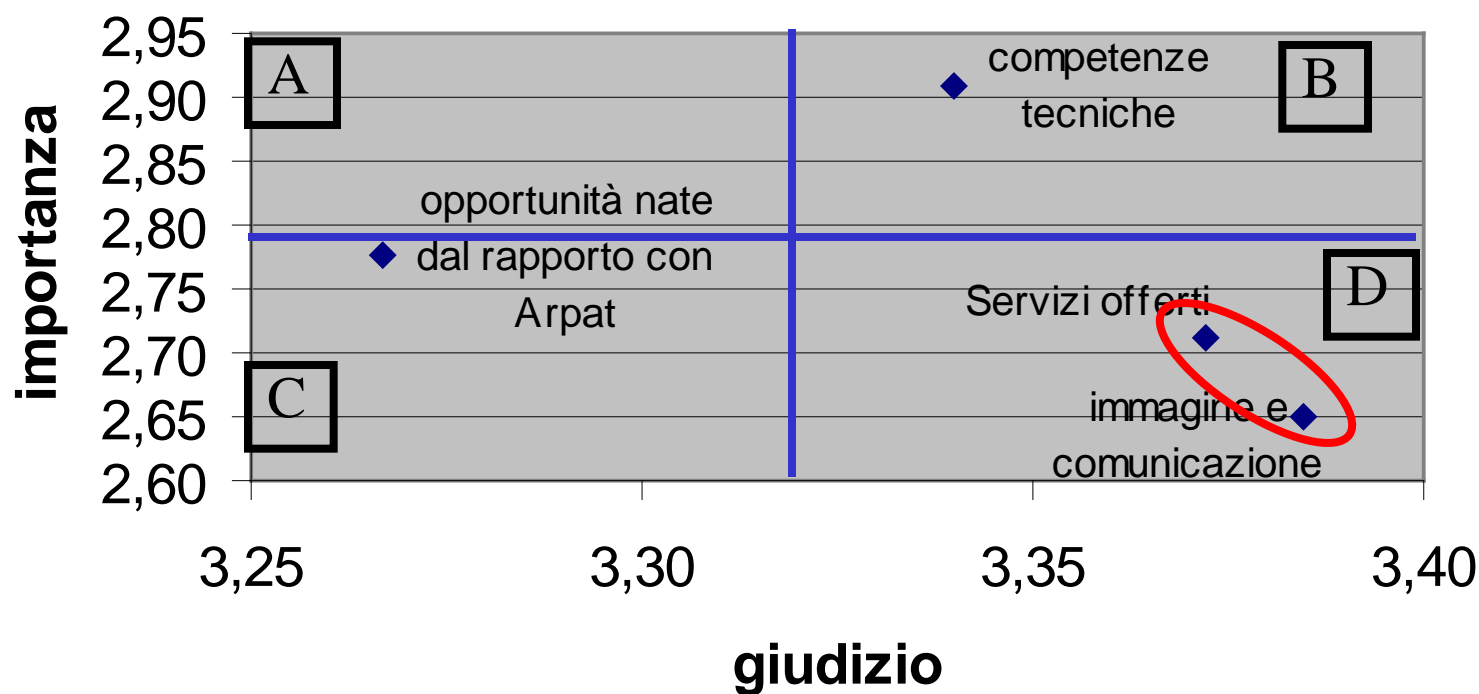
Come si può vedere nel quadrante A è compreso parzialmente il tema "Opportunità derivanti per i Comuni dal rapporto con Arpat", un aspetto di una certa importanza a cui è attribuito un valore medio. Si nota viceversa un giudizio elevato sugli aspetti "servizi offerti" e "Immagine e comunicazione" ai quali i comuni non risultano essere particolarmente sensibili.



# Comuni: Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta alle tematiche rilevate*

**Matrice giudizio/importanza aree indagate**





# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Giudizio generale*

Terminata la disamina dei risultati sugli aspetti generali, passiamo ora ad occuparci del giudizio dato dai Comuni sul rapporto intercorso con Arpat in merito ai contenuti e alle modalità di servizio offerto

Una prima domanda è stata:

**“come è risultato il rapporto con Arpat ?”**

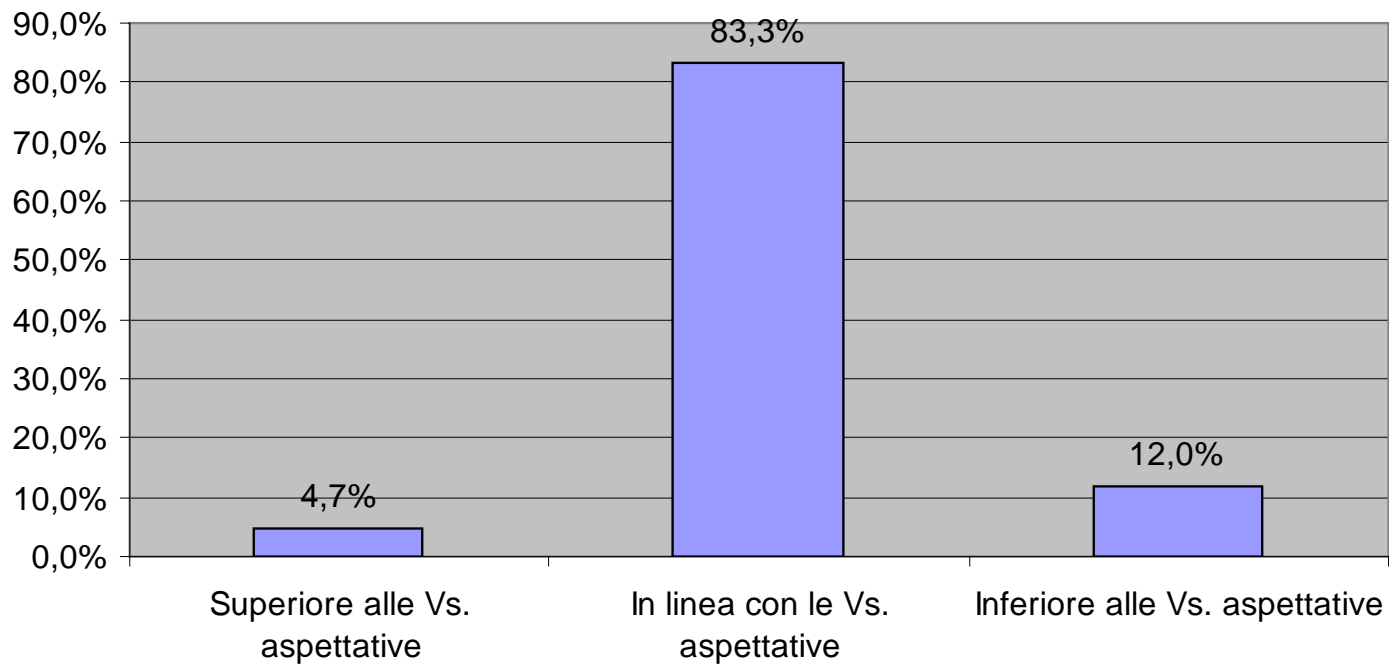
Come si può notare dall'istogramma nella pagina seguente un'ampia percentuale dei comuni (88,0%) ha un giudicato il servizio in linea con le aspettative (83,3%) o, in alcune occasioni, superiore alle aspettative (4,7%). Possiamo considerare positivo anche il fatto che solo il 12,0% dei comuni abbia riportato comunque un'opinione sui servizi offerti dall'Agenzia “inferiore alle aspettative”.



# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Giudizio generale*

**In generale, il rapporto con Arpat è risultato:**





# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Giudizio dei comuni per singola provincia*

Ci concentriamo ora sullo specifico giudizio che i comuni hanno dato sul servizio offerto da Arpat misurato attraverso le seguenti domande:

Siete soddisfatti per quanto concerne:

1. La scelta di servizi proposti da ARPAT all'Ente
2. Il livello del servizio offerto da ARPAT all'Ente
3. La tempestività nelle risposte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...
4. Il rispetto dei tempi di risposta da parte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...
5. Gli orari di apertura degli uffici ARPAT e la facilità di accesso telefonico ai servizi ARPAT.
6. La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.



# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Giudizio dei comuni per singola province*

7. La disponibilità e la cortesia da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.

8. La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.

La soddisfazione media assegnata dai comuni a queste 8 domande è stata pari a 2,75 su una scala da 1 a 4.

Andando ad esaminare i risultati per singola provincia possiamo identificare il livello di soddisfazione massimo raggiunto dai comuni nella provincia di **Lucca e Grosseto (2,88)** seguito da **Livorno (2,86)** **Pistoia e Massa (2,81)**

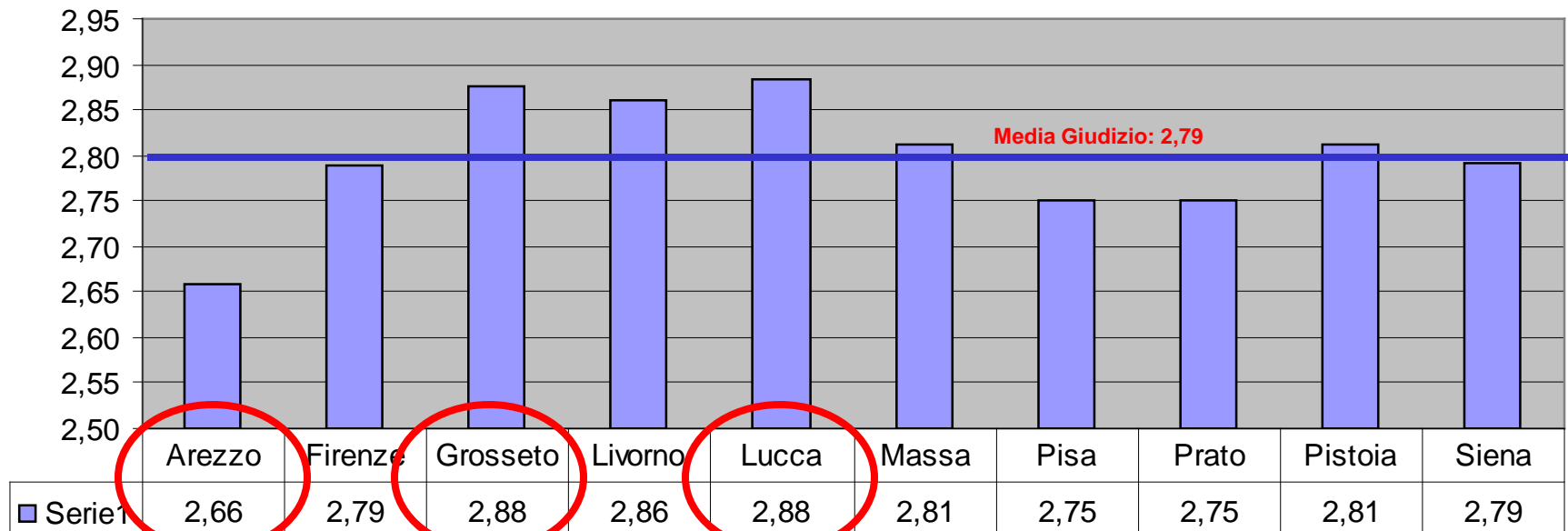
Il livello di soddisfazione minimo si è invece registrato nella provincia di **Arezzo (2,66)** seguita da quella di **Pisa e Prato (2,75)**. In linea con il livello di soddisfazione media si collocano **Siena e Firenze (2,79)**.



# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Giudizio dei comuni per singola province*

Giudizio medio sul servizio offerto da Arpat  
(valori 1-4)



# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Attenzione rivolta al servizio offerti*

La correlazione tra giudizio sui servizi offerti da Arpat assegnato dai comuni e importanza attribuita ai diversi aspetti del servizio offerto è rilevabile dal grafico nella pagina seguente. **Nel quadrante A** (elevata importanza attribuita agli aspetti che denotano il servizio, ma giudizio scarso sugli stessi) **troviamo Arezzo e Pisa.**

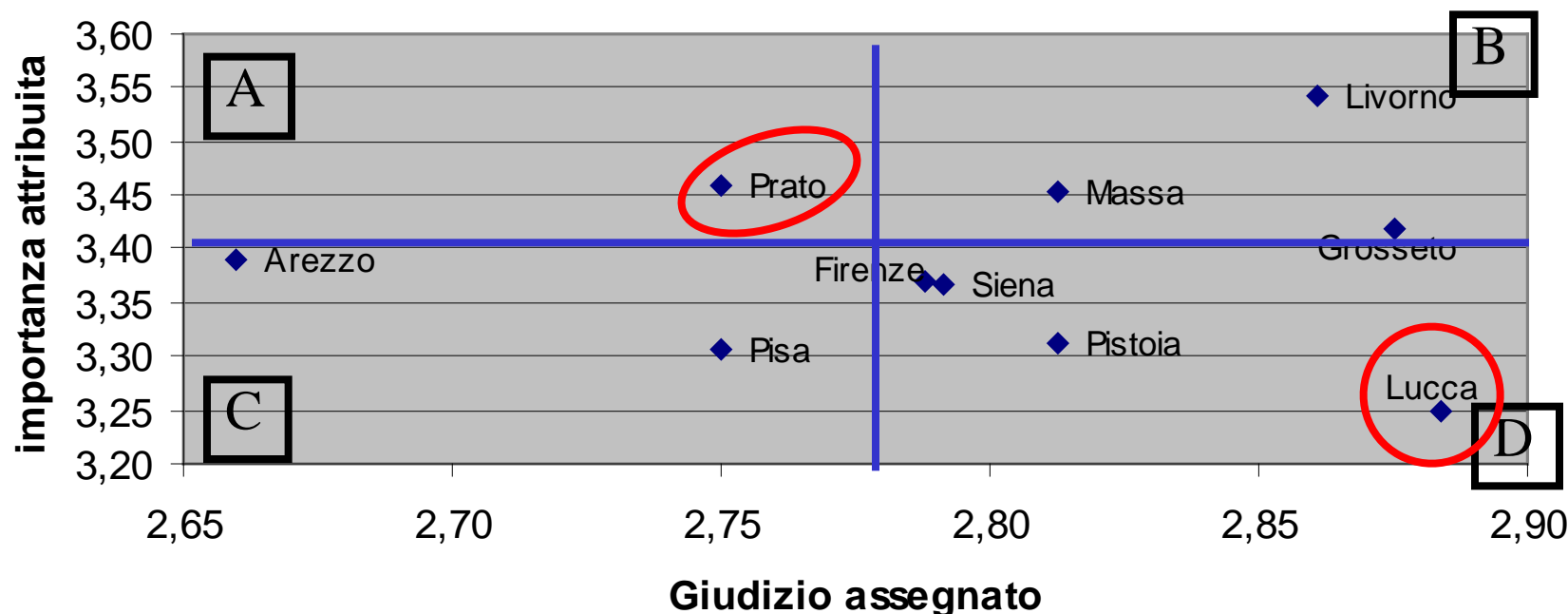
**Nel quadrante D** i comuni delle province di **Pistoia e Lucca** si dichiarano soddisfatte dei servizi ricevuti seppure non considerino rilevante questo aspetto.



# Comuni: il servizio offerto

*Attenzione rivolta al servizio offerti*

## Matrice giudizio/importanza dei servizi offerti da Arpat ai comuni





# Comuni: il rapporto con Arpat

## *Giudizio e importanza attribuita*

Volendo esaminare con maggior dettaglio questi ultimi aspetti nella pagina successiva sono state elaborate 2 tabelle nelle quali sono riportati:

- ❑ Il giudizio attribuito dai comuni ai vari aspetti del servizio offerto da Arpat

- ❑ L'importanza assegnata dai comuni agli stessi aspetti.

Nel primo caso gli aspetti a cui sono stati assegnati i giudizi migliori sono la professionalità e la competenza, la capacità di comprensione dei problemi, la scelta dei servizi proposti. I giudizi peggiori sono quelli assegnati agli orari di apertura e al rispetto dei tempi di risposta.

Per quanto riguarda gli aspetti a cui sono è stata attribuita la maggiore importanza sono tempestività e livello del servizio, l'importanza minore a orari di apertura e disponibilità e cortesia.



# Comuni: il servizio offerto

## *Giudizio e importanza attribuita*

Giudizio attribuito ai vari aspetti del servizio

Professionalità e competenza	2,97
Capacità di comprensione dei problemi	2,95
Scelta di servizi proposti	2,89
Livello del servizio offerto	2,88
Disponibilità e cortesia	2,87
Tempestività di risposte	2,71
Rispetto dei tempi di risposta	2,53
Orari di apertura degli uffici /accesso telefonico	2,53

Importanza assegnata attribuito ai vari aspetti del servizio

Tempestività di risposte	3,45
Livello del servizio offerto	3,42
Rispetto dei tempi di risposta	3,42
Capacità di comprensione dei problemi	3,40
Professionalità e competenza	3,38
Scelta di servizi proposti	3,35
Disponibilità e cortesia	3,29
Orari di apertura degli uffici /accesso telefonico	3,22



# Comuni: competenze tecniche

## *Giudizio generale dei comuni*

La prima domanda fatta ai comuni in merito alle competenze tecniche riscontrate in Arpat è stata:

**Come avete trovato in generale le competenze tecniche Arpat?**

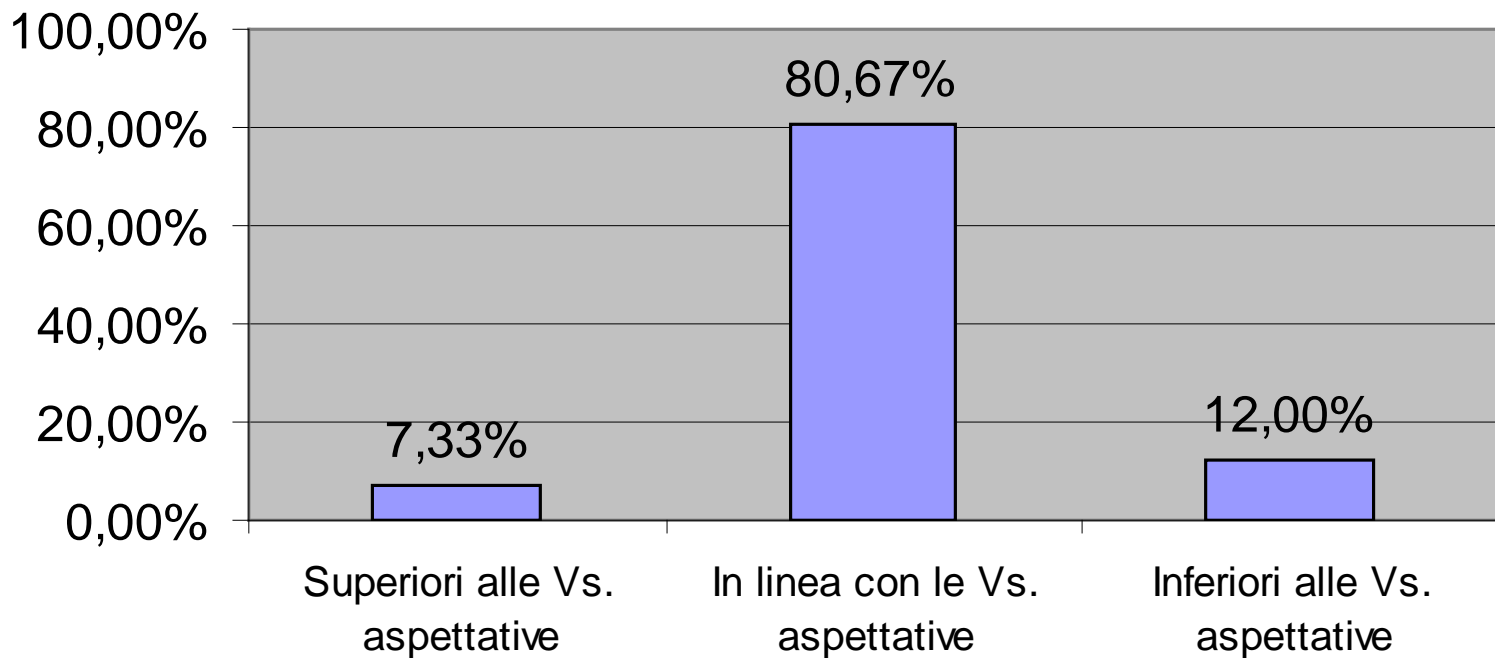
Nel grafico della pagina seguente riscontriamo una percentuale molto elevata (oltre l' 86%) di comuni che hanno trovato le competenze tecniche Arpat in linea (80,67%) o anche superiori alle loro aspettative (7,33%). Solo il 12% dei comuni si è detto poco soddisfatto di questo aspetto, ovvero ha giudicato le competenze tecniche inferiori alle proprie aspettative.



# Comuni: competenze tecniche

## *Giudizio generale*

**In generale, le competenze tecniche di Arpat sono risultate:**



# Comuni: competenze tecniche

## *Il giudizio nelle singole province*

Nel grafico seguente è stata calcolata la media delle risposte (valori 1–4) dei comuni raggruppati per provincia alle seguenti domande:

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:

1. Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti da ARPAT
2. Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT
3. Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT
4. Competenza di Arpat sulle tematiche ambientali





# Comuni: competenze tecniche

## *Il giudizio nelle singole province*

A fronte di una media generale pari a 2,89 la massima soddisfazione riguardo alla competenza tecnica è stata riscontrata a Grosseto (2,96) seguito da Pisa e Siena (2,92). Parimenti sopra la media è stata la soddisfazione riscontrata in provincia di Arezzo (2,90), Massa (2,91) e Lucca (2,91). Sotto la media si sono classificate Firenze (2,87), Livorno e Pistoia (2,83) mentre meno soddisfatta si è dimostrata Prato (2,67).



## *Giudizio per singola province (valori 1*



# Comuni: competenze tecniche

*Attenzione rivolta agli aspetti tecnici*

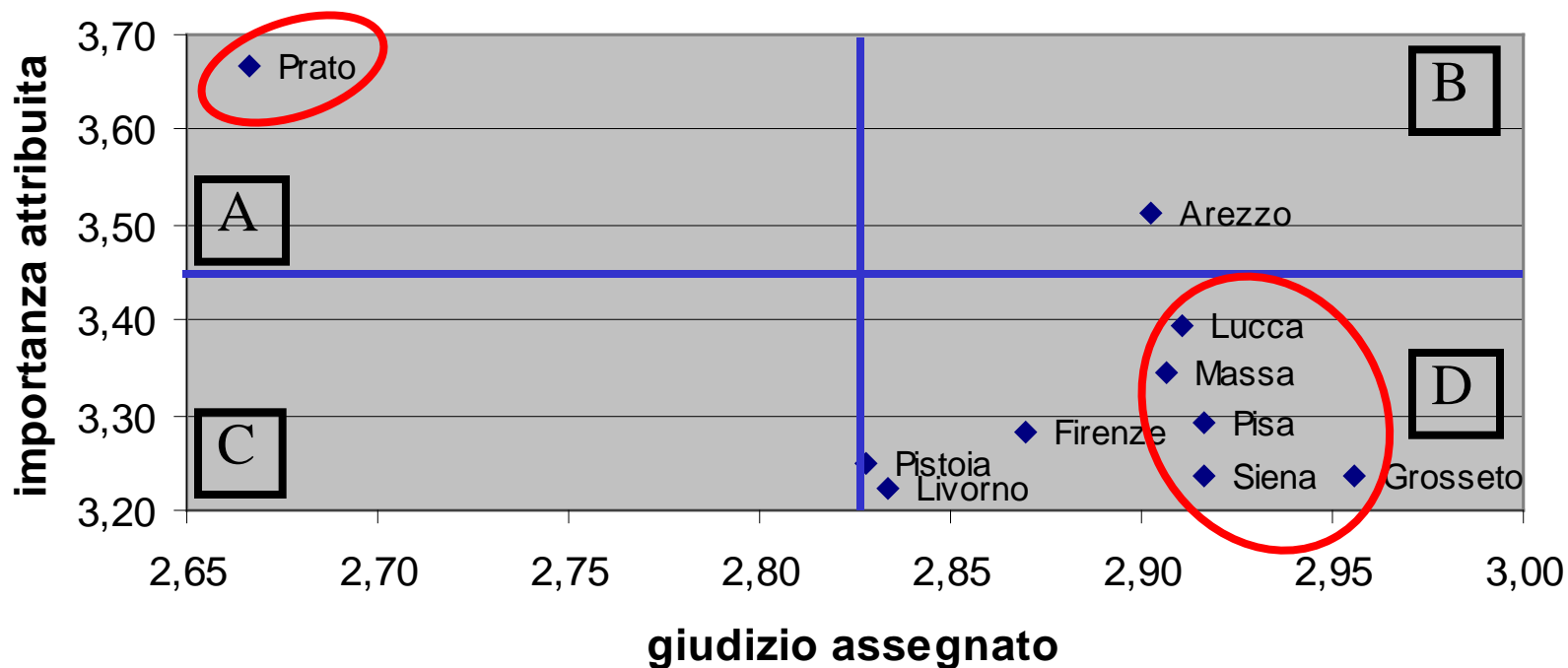
La correlazione tra la soddisfazione espressa in merito alle competenze tecniche Arpat e l'importanza attribuita alle competenze stesse è rilevabile dal grafico nella pagina seguente. Il **quadrante A** (elevata importanza attribuita alle competenze tecniche, ma giudizio scarso su queste) presenta solo la situazione negativa di Prato. Nel quadrante D i comuni di tutte le altre province (con l'eccezione di Arezzo) si dichiarano soddisfatte delle competenze tecniche di Arpat seppure non considerino rilevante questo aspetto.



# Comuni: competenze tecniche

*Attenzione rivolta alle competenze tecniche*

## Matrice giudizio/importanza competenze tecniche



## *Giudizio generale dei comuni*

Occupiamoci ora del giudizio attribuito dai comuni sull'immagine e al livello delle attività di comunicazione svolte da Arpat. Come si può notare dall'istogramma nella pagina seguente alla domanda:

**Come sono risultate l'immagine e l'attività di comunicazione di Arpat?**

un'ampia percentuale dei comuni (79,33%) ha dato un giudizio in linea con le aspettative (77,33%) o, in poche occasioni, superiore alle aspettative (2,0%).

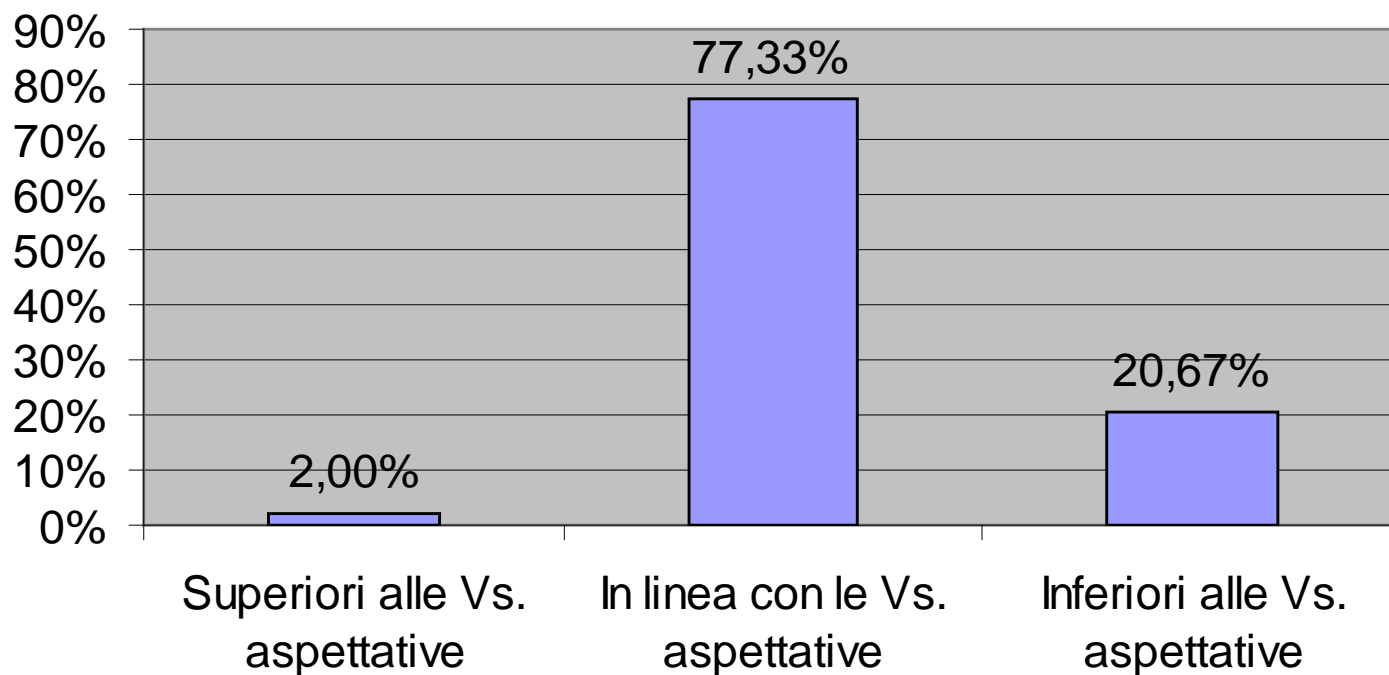
Il 20,67% dei comuni che hanno avuto rapporti con Arpat, riporta un'opinione dell'Agenzia "inferiore alle aspettative" in merito a immagine e attività di comunicazione.





## *Giudizio generale dei comuni*

**In generale, l'immagine e le attività di comunicazione di Arpat sono risultate:**



## *Giudizio dei comuni nelle singole province*

Il prossimo grafico, elaborato per i comuni delle singole province, provengono dalle seguenti domande rivolte ai comuni:

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:

- 1.L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora
- 2.Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio
- 3.L'interesse che avete riscontrato della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione
- 4.La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT
- 5.Gli eventi organizzati da ARPAT ai quali ha partecipato
- 6.I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT



## *Giudizio dei comuni nelle singole province*

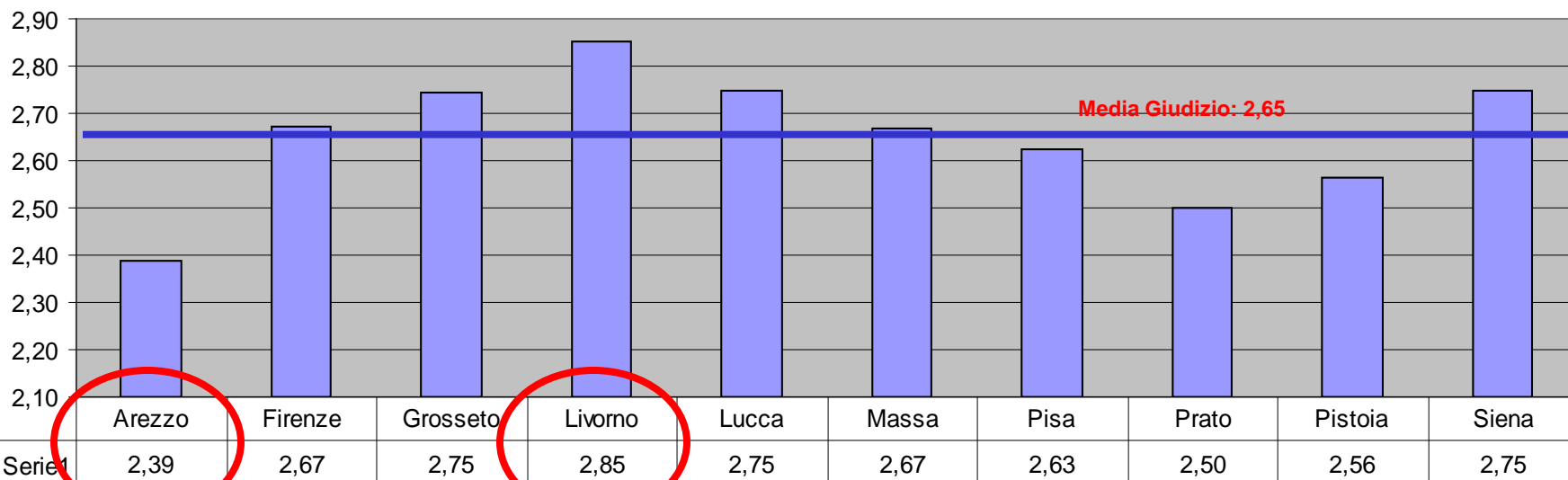
La soddisfazione mediamente assegnata dai comuni alle 6 domande è stata pari a 2,65 su una scala da 1 a 4.

Andando ad esaminare i risultati per i comuni delle singole provincia possiamo identificare il livello di soddisfazione massimo raggiunto da **Livorno (2,85)** seguito da **Lucca, Siena e Grosseto (2,75)**. Il livello di soddisfazione minimo si è invece registrato nella provincia di **Arezzo (2,39)** seguita da **Prato (2,50)** e **Pistoia (2,56)**



## *Giudizio dei comuni nelle singole province (valori 1 - 4)*

### Giudizio medio su immagine e comunicazione per singola provincia



## *Attenzione rivolta a immagine e comunicazione*

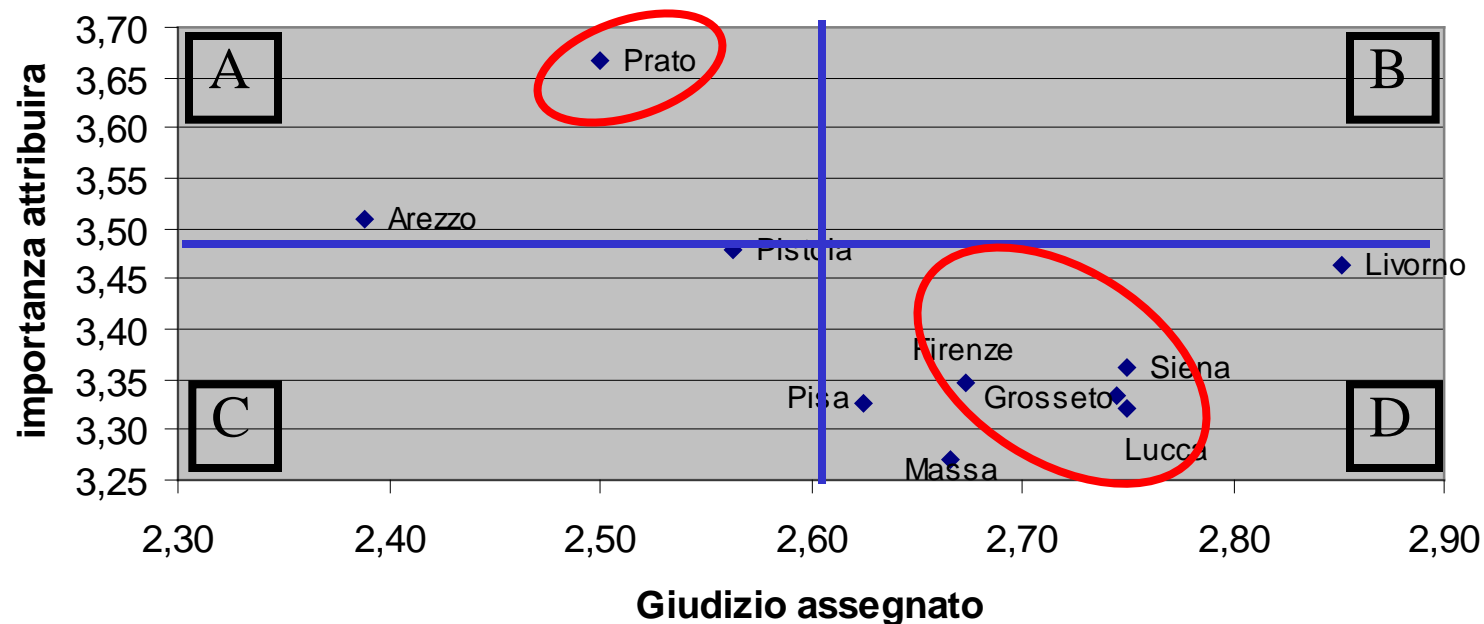
La correlazione tra il giudizio sull'immagine e la comunicazione e l'importanza attribuita al "fattore immagine e comunicazione" di Arpat è riportata nella pagina seguente. Nel **quadrante A** (importanza attribuita elevata e giudizio scarso) troviamo soltanto i comuni delle province di **Prato e Arezzo**, su cui occorrerà di indagare le cause di tale insoddisfazione. Nel **quadrante D** i comuni di tutte le altre province (con l'esclusione di Pistoia) pur non considerando rilevante il fattore immagine/comunicazione si riconoscono soddisfatte dell'immagine aziendale di Arpat.





## *Attenzione rivolta a immagine e comunicazione*

### Matrice Giudizio/importanza immagine e comunicazione



## *Cosa rappresenta per i comuni?*

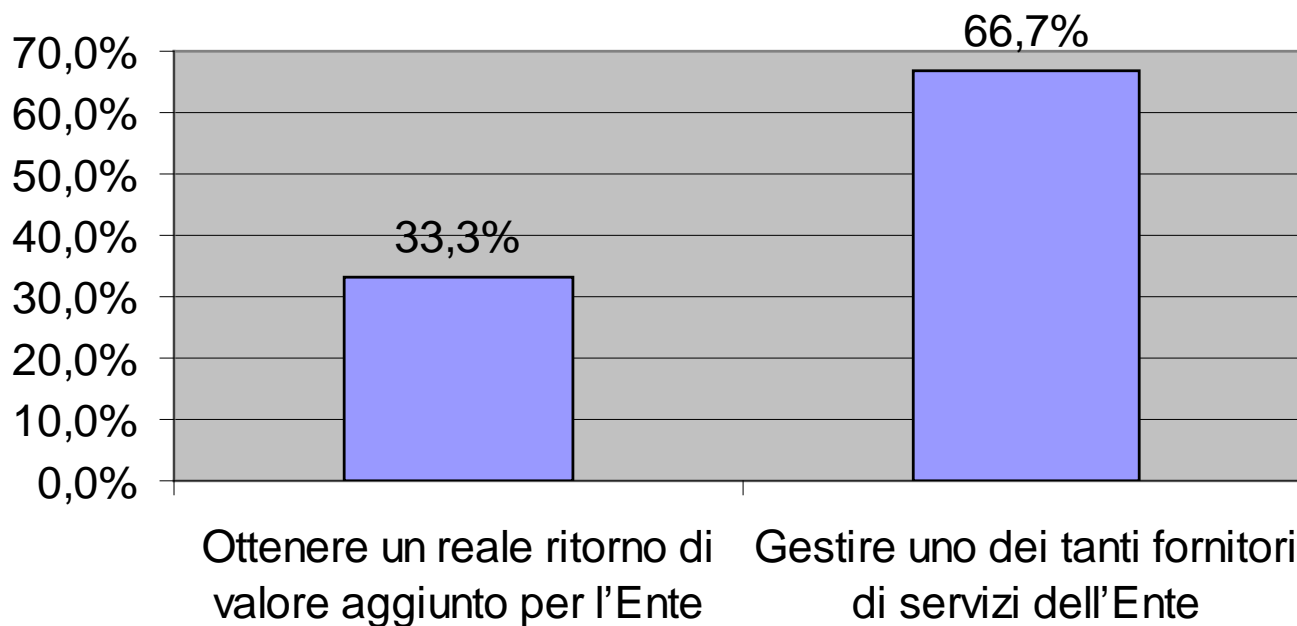
L'istogramma della pagina seguente ci informa su come i comuni intervistati hanno "vissuto" la collaborazione con Arpat. In tal senso è stato loro chiesto di indicare se avvalersi della comunicazione di Arpat ha significato:

- ☐ Gestire uno dei tanti fornitori di servizi dell'Ente
- ☐ Ottenere un reale ritorno di valore aggiunto per l'Ente

I risultati di questa domanda non sono stati molto soddisfacenti, infatti per il 66,7% dei comuni intervistati collaborare con Arpat ha significato gestire uno dei tanti fornitori di servizi dell'Ente mentre per il terzo dei comuni restante (33,3%) la collaborazione ha significato ottenere un reale ritorno di valore aggiunto per l'Ente



**Per il Suo Ente avvalersi della collaborazione di Arpat significa:**



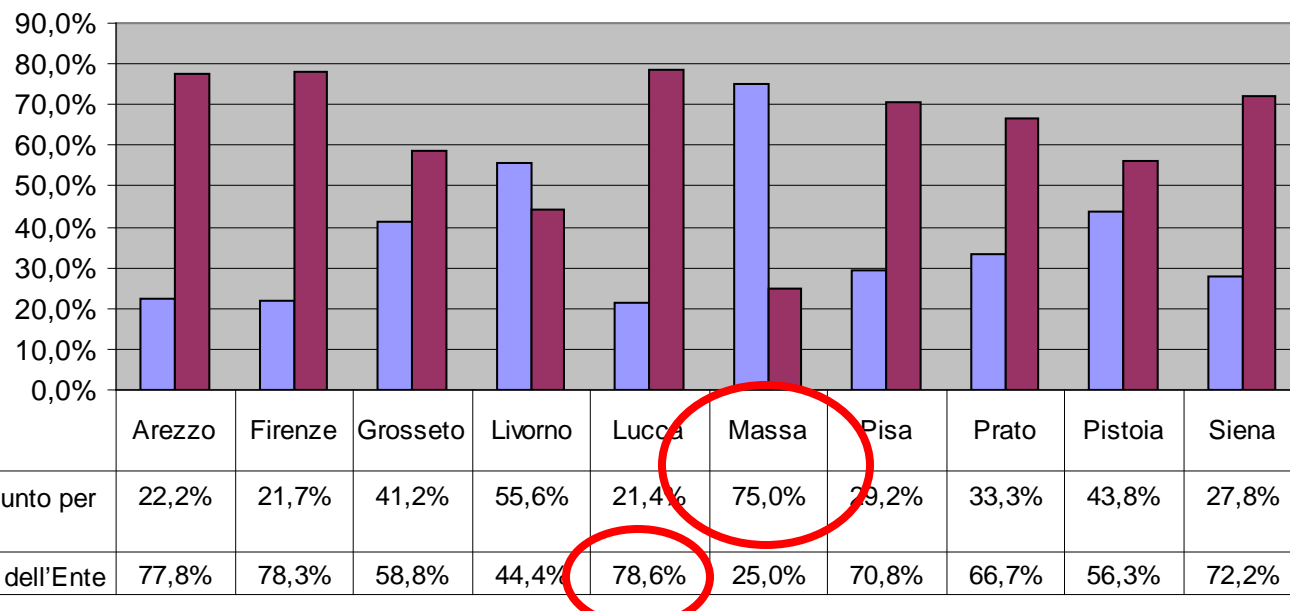
## *Cosa rappresenta (risultati per provincia)*

Aggregando le risposte alle due domande precedenti per singola provincia otteniamo il prossimo grafico da cui si può vedere che i risultati migliori (prevalenza di risposte che denotano un reale ritorno di V.A.) si registrano nelle province di Livorno e Massa, mentre quelli più critici nelle province di Lucca, Arezzo, Pisa e Firenze.



*Cosa rappresenta? I risultati per provincia*

**Per il Suo ente avvalersi della collaborazione di Arpat significa:**





## *Opportunità per i comuni*

Il grafico seguente ci illustra la soddisfazione dei comuni nelle singole province in merito alle opportunità di cui essi hanno goduto a seguito della collaborazione con Arpat. Tale soddisfazione è stata misurata con il valor medio delle risposte alle 2 seguenti domande:

È soddisfatto delle opportunità nate per il Suo Ente in occasione della collaborazione con ARPAT riguardo a:

- ☐ Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.
- ☐ Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dal Suo Ente.



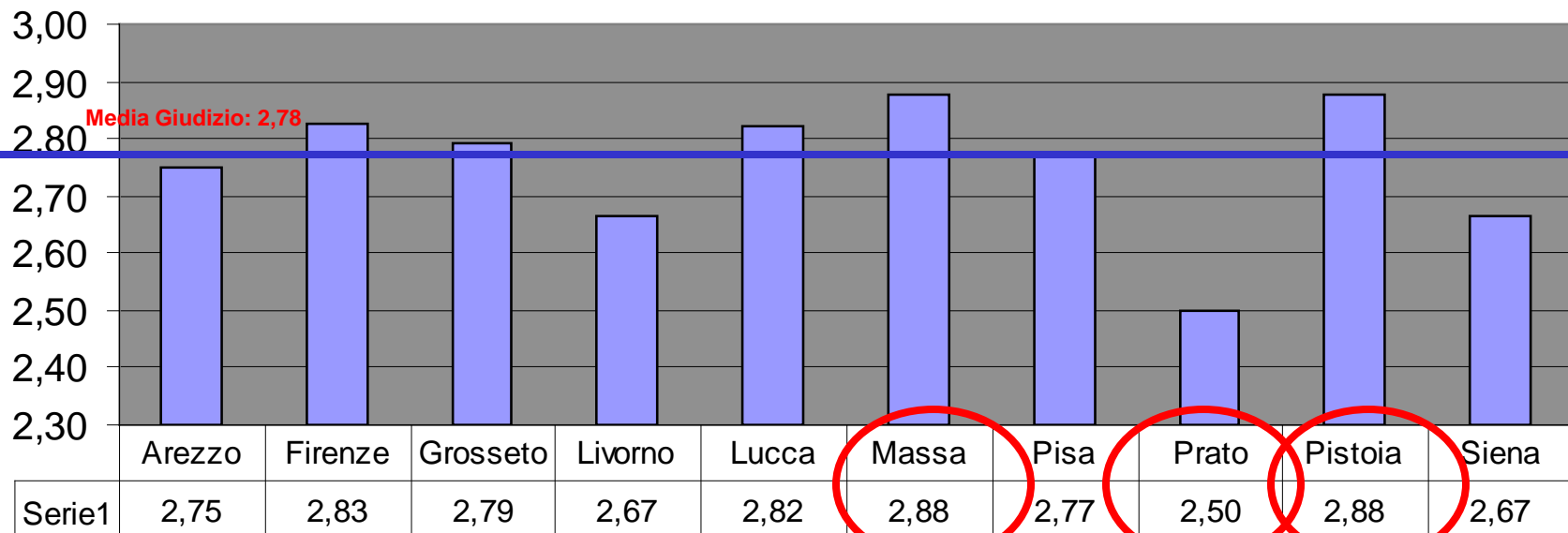
## *Opportunità per i comuni*

Le risposte dei comuni, come al solito ordinate da 1 (valore minimo) a 4 (valore massimo) hanno evidenziato un valore medio pari a 2,78. I risultati dei comuni nelle singole province evidenziano il massimo grado di soddisfazione è stato fatto segnare da Massa e Pistoia (2,88), seguite da Lucca (2,82), Firenze (2,83) e Grosseto (2,79). Tra i comuni che hanno manifestato meno soddisfazione in merito alle opportunità emerse dall'ispezione dobbiamo citare Prato (2,50), Siena e Livorno (2,67) e Arezzo (2,75).



## *Opportunità per i comuni*

### Giudizio medio sulle opportunità nate dalla collaborazione con Arpat



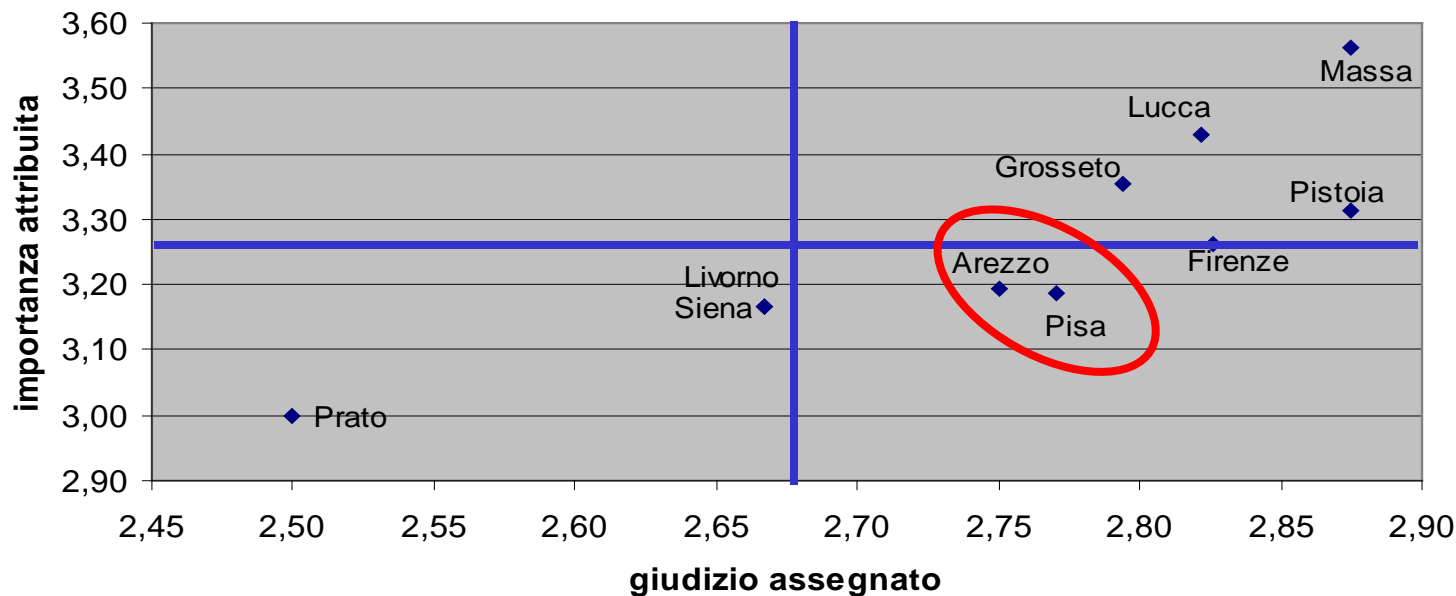
## *Attenzione rivolta alla creazione di opportunità*

La correlazione tra il giudizio sulle nuove opportunità nate per i comuni dalla collaborazione con Arpat e l'importanza attribuita alla creazione di nuove opportunità è riportata nella pagina seguente. Il **quadrante A** (importanza attribuita elevata e giudizio scarso) è vuoto, mentre nel **quadrante D** troviamo i comuni di **Arezzo e Pisa** che pur non considerando rilevante la creazione di nuove opportunità si riconoscono soddisfatte dalle opportunità venutesi a creare con il rapporto con Arpat.



## *Attenzione alla nascita di opportunità*

### Matrice Giudizio/Importanza opportunità nate dalla collaborazione





## *Proseguirà?*

L'ultima domanda rivolta ai comuni è stata:

Ritiene che la vostra collaborazione con ARPAT potrà ulteriormente intensificarsi nel tempo?

Le risposte positive, sono state pari al 100%



# Comuni: considerazioni finali

## L'attività di Arpat con i Comuni

### Punti di forza:

Professionalità  
Competenza  
Comprensione dei problemi

### Criticità

Immagine e comunicazione  
Rispetto tempi di risposta  
Interesse documentazione fornita



# Comuni: considerazioni finali

## Best practice

Aspetto dell'attività di Arpat	Provincia	Punteggio
Overall	Massa	3,13
Servizio offerto	Lucca, Grosseto	2,88
Competenze tecniche	Grosseto	2,96
Immagine e comunicazione	Livorno	2,85
Percezione di valore ricevuto	Massa	75%
Nascita di opportunità	Massa, Pistoia	2,88



# Comuni: considerazioni finali

## Best practice

## Aree critiche

Aspetto dell'attività di Arpat	Provincia	Punteggio
Overall	Arezzo	2,56
Servizio offerto	Arezzo	2,66
Competenze tecniche	Prato	2,67
Immagine e comunicazione	Arezzo	2,39
Percezione di valore ricevuto	Firenze, Lucca, Arezzo	21%, 22%
Nascita di opportunità	Prato	2,50



# Comuni: considerazioni finali

## Possibili azioni:

**Immagine e comunicazione:** aumentarne l'efficacia qualificando sempre più Arpat come un soggetto in grado di supportare gli Enti Locali a:

- ➡ Migliorare l'impatto ambientale che l'azione amministrativa ha sul territorio amministrato e valorizzare gli sforzi sostenuti per la sua salvaguardia;
- ➡ operare per il miglioramento dell'attrattività territoriale e della qualità della vita;
- ➡ operare in un'ottica di sviluppo sostenibile, ovvero per "soddisfare le esigenze del presente senza per questo compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie" ;





# Comuni: considerazioni finali

## Possibili azioni:

Riduzione dei **tempi di risposta** e miglioramento del rispetto delle scadenze prestabilite da attuarsi attraverso interventi di:

- ➡ Razionalizzazione dei processi di erogazione dei servizi al cliente interno ed esterno;
- ➡ analisi ed efficientamento dei flussi informativi interni ad Arpat;
- ➡ analisi volta ed evidenziare eventuali inefficienze organizzative
- ➡ Analisi degli attuali strumenti a supporto del Customer Service di Arpat (sportelli, call center, web...)



# ***ANALISI DEI RISULTATI***

## **Province**



È stato deciso di inserire una seconda analisi sugli enti locali relativa alle sole Province. Abbiamo infatti ritenuto non significativo aggiungere le 9 province toscane intervistate al campione dei 150 comuni. Piuttosto che “annegare” il dato assieme ai comuni le province sono state oggetto di un’analisi separata. Ovviamente, dato il ridotto campione esaminato, non tutte le elaborazioni fatte per i comuni sono state ritenute significative per le province.



# Province: il campione

Sono stati intervistati 9 assessori all'ambiente su 10:

Provincia
Firenze
Grosseto
Livorno
Lucca
Massa
Pisa
Prato
Pistoia
Siena
Totale





La prima analisi sui risultati delle interviste ai rappresentanti delle 9 province ci mostra il livello generale di soddisfazione riscontrato.

Alla domanda “**complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?**” (*overall satisfaction*) fa riscontro una risposta in buona parte positiva : il 77,8% delle province intervistate si è infatti dichiarata soddisfatta del rapporto intercorso con l’Agenzia.

Il 22,2% dei rappresentanti delle province ha espresso un parere negativo sul rapporto, dichiarandosi “poco soddisfatto”, mentre nessuno ha definito il rapporto “non soddisfacente”.

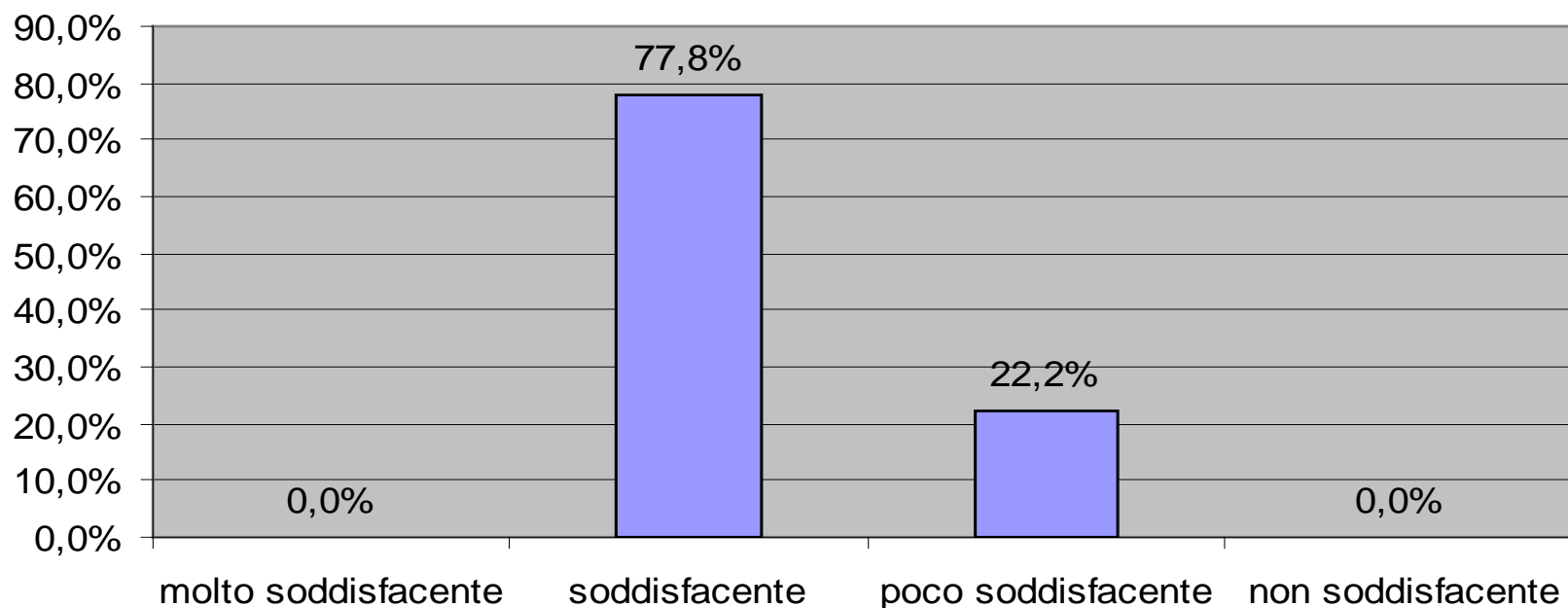




# Province : Risultati di sintesi

## *Overall Satisfaction*

**Complessivamente come può definire  
il Suo rapporto con Arpat?**



# Province : Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Passiamo ora ad analizzare quelli che sono stati individuati dalle province come punti di forza e di debolezza dell'Agenzia. A tal fine abbiamo ordinato gli “aspetti dell'attività di Arpat” elencati nel questionario secondo i giudizi di valore espressi dalle province intervistate. L'aspetto, o, in altre parole, la caratteristica in cui Arpat si è meglio espressa risulta essere la “la capacità di comprensione dei problemi delle province da parte degli interlocutori Arpat” con un giudizio medio pari a 3,44 (in una scala da 1 a 4). L'aspetto più critico, ovvero il punto di maggior debolezza, è risultato essere “il rispetto dei tempi di risposta da parte di Arpat” con un giudizio medio espresso dai comuni pari a 2,22.



# Province : Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Nella tabella le due frecce indicano le caratteristiche di Arpat che secondo le Province si posizionano al di sopra e al di sotto della media di gradimento.

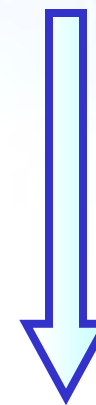
Si nota che tra gli aspetti giudicati più critici ci sono anche quelli relativi alla tempestività nelle risposte di Arpat alla richiesta di pareri, controlli, così come al contributo dato da Arpat alla diffusione di una cultura dell'ambiente sul territorio. Tra i punti di forza si evidenziano invece la professionalità e la competenza degli interlocutori Arpat nonché la loro disponibilità e cortesia.



# Province : Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Aspetto dell'attività di Arpat	Giudizio attribuito (minimo 1 - massimo 4)
La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	3,44
La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	3,22
La disponibilità e la cortesia da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	3,22
Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT	3,11
Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali	3,11
Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi ARPAT.	3,00
Gli eventi organizzati da ARPAT ai quali ha partecipato	3,00
Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti da ARPAT	2,89
Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	2,89
Il livello del servizio offerto da ARPAT all'Ente	2,88
Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.	2,88
L'interesse che avete riscontrato della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione	2,78
Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'Ente	2,78
I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT	2,75
La scelta di servizi proposti da ARPAT all'Ente	2,71
La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT	2,67
L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora	2,56
Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio	2,56
La tempestività nelle risposte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...	2,33
Il rispetto dei tempi di risposta da parte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...	2,22



# Province : Risultati di sintesi

## *Importanza attribuita agli aspetti indagati*

La prossima tabella esamina gli stessi “aspetti dell’attività di Arpat” classificati secondo l’importanza loro attribuita dalle Province. In tal senso, secondo le Province, l’aspetto più importante che Arpat deve curare è la comprensibilità e la tempestività nelle risposte alle richieste di pareri, controlli, analisi. Un secondo aspetto giudicato di grande importanza è la professionalità e la competenza degli ispettori Arpat. Tra gli aspetti che sono stati invece giudicati meno importanti per le province citiamo gli orari di apertura degli sportelli e la scelta dei servizi proposti.

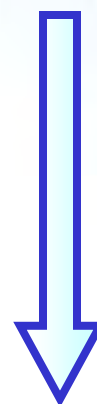




# Province : Risultati di sintesi

## *Importanza attribuita agli aspetti indagati*

Aspetto dell'attività di Arpat	Importanza attribuita (minimo 1 - massimo 4)
La tempestività nelle risposte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...	3,78
La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	3,78
Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT	3,67
Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali	3,67
Il rispetto dei tempi di risposta da parte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...	3,56
La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in	3,56
Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	3,44
La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT	3,44
La disponibilità e la cortesia da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	3,33
Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti da ARPAT	3,33
Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'Ente	3,33
Il livello del servizio offerto da ARPAT all'Ente	3,25
I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT	3,25
L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora	3,22
Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio	3,22
Gli eventi organizzati da ARPAT ai quali ha partecipato	3,00
L'interesse che avete riscontrato della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione	2,89
Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.	2,88
La scelta di servizi proposti da ARPAT all'Ente	2,71
Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi ARPAT.	2,50



# Province : Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

Dopo aver esaminato il giudizio sui diversi aspetti dell'attività di Arpat e l'importanza attribuita agli aspetti stessi dalle Province, passiamo ora a mettere in relazione tra di loro il "giudizio" e l'"importanza attribuita". In tal senso nel prossimo grafico ogni punto evidenziato indica la relazione esistente tra il giudizio attribuito dalle province ad un determinato aspetto e quanto le province lo ritengono realmente importante.

Abbiamo pertanto diviso il grafico in 4 diversi quadranti:

☐ Nel quadrante A si trovano gli aspetti che le Province reputano importanti, ma che, sempre secondo le Province, non sono sufficientemente curati, e su cui pertanto è importante investire da parte di Arpat..

☐ Nel quadrante B si trovano invece quegli aspetti che le Province reputano importanti, e che giudicano peraltro ben supportati da Arpat.



# Province : Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

- ❑ Nel quadrante C si trovano gli aspetti che le Province reputano non importanti, e che, secondo loro peraltro non sono nemmeno ben gestiti, e che non meritano particolare attenzione.
- ❑ Nel quadrante D si trovano infine quegli aspetti che le Province giudicano ben curati da Arpat, anche se non sono giudicati così rilevanti. Tali aspetti si riferiscono pertanto a costi sui quali si potrebbero effettuare economie.

Sulla base di questi presupposti, Se osserviamo il grafico possiamo rilevare una serie di punti su cui è opportuno concentrare la nostra attenzione:

- ❑ È necessario migliorare ancora la scelta dei servizi offerti, i servizi offerti dagli Uffici relazione con il pubblico, le opportunità generate alle province attraverso lo sviluppo



# Province : Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

contatti con interlocutori interessanti, le informazioni fornite sugli obiettivi di protezione ambientale da perseguire.

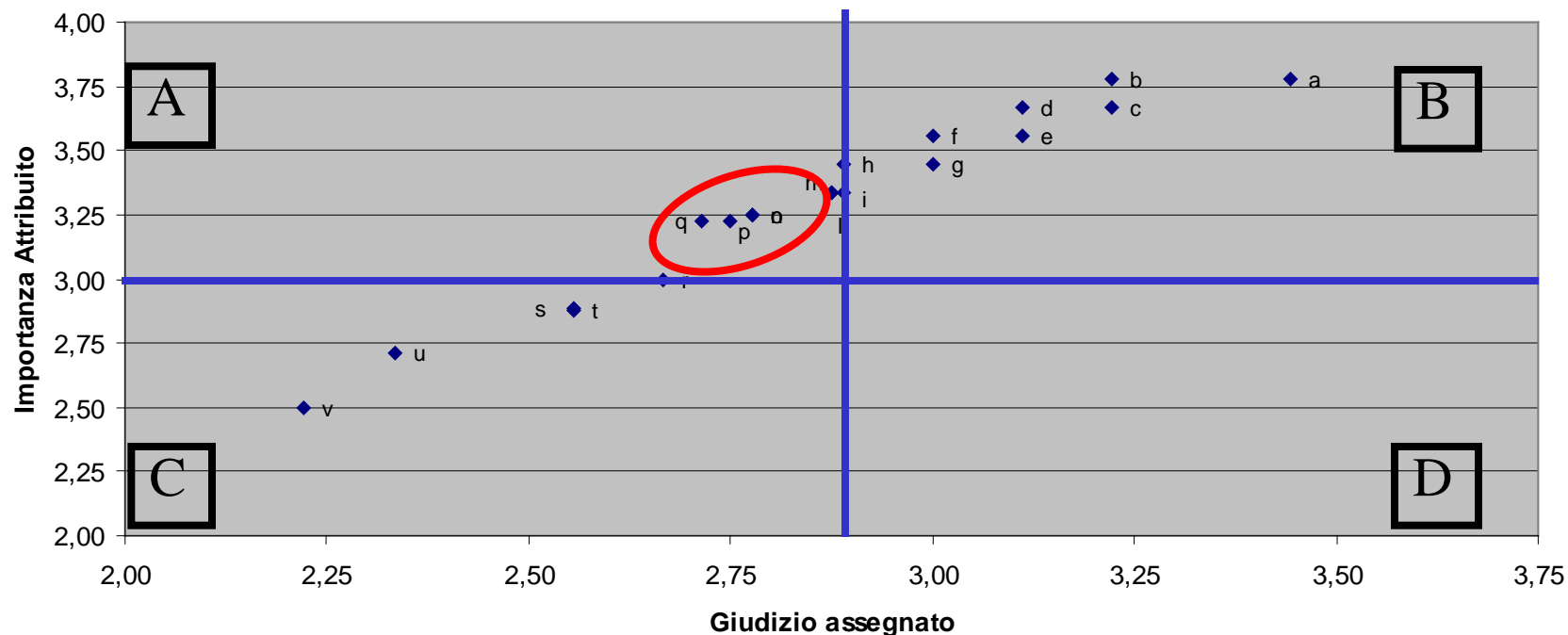
☐ Non si riscontrano (il quadrante D è vuoto) aspetti non giudicati rilevanti per le Province sui quali Arpat si sta comunque impegnando.



# Province : Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta agli aspetti rilevati*

## Matrice Giudizio / Importanza Aspetti esaminati





# Province : Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevati*

### LEGENDA

a	La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.
b	La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.
c	La disponibilità e la cortesia da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.
d	Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT
e	Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali
f	Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi ARPAT.
g	Gli eventi organizzati da ARPAT ai quali ha partecipato
h	Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti da ARPAT
i	Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT
l	Il livello del servizio offerto da ARPAT all'Ente
m	Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.
n	L'interesse che avete riscontrato della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione
o	Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'Ente
p	I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT
q	La scelta di servizi proposti da ARPAT all'Ente
r	La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT
s	L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora
t	Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio
u	La tempestività nelle risposte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...
v	Il rispetto dei tempi di risposta da parte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...



# Province : il rapporto con Arpat

## *Giudizio generale*

Terminata la disamina dei risultati sugli aspetti generali, passiamo ora ad occuparci del giudizio dato dalle province sul rapporto intercorso con Arpat in merito ai contenuti e alle modalità di servizio offerto

Una prima domanda di carattere generale è stata:

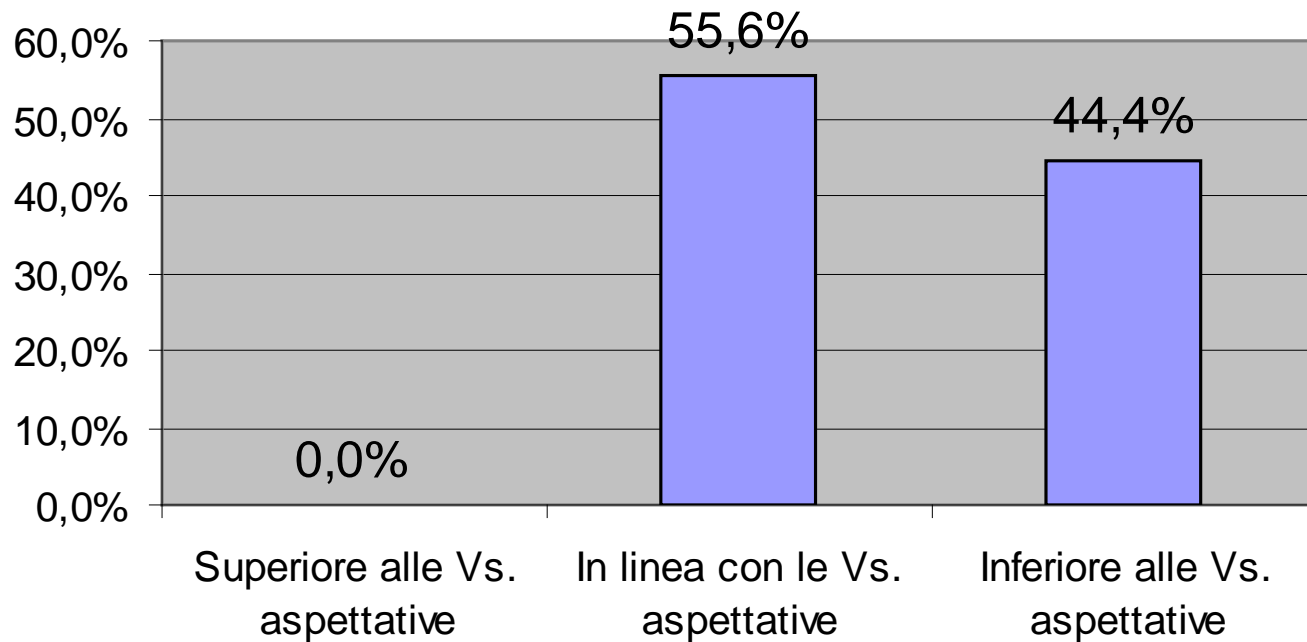
“In generale come è risultato il Vs. rapporto con Arpat?”

Come si può notare dall’istogramma nella pagina seguente il 55,6% delle province da un



## *Giudizio generale*

**In generale il Vs. rapporto con Arpat è risultato:**



# Province: competenze tecniche

## *Giudizio generale delle province*

In merito alla soddisfazione generale espressa dalle province circa le competenze tecniche Arpat, la domande rivolta ai rappresentanti delle province è stata la seguente:

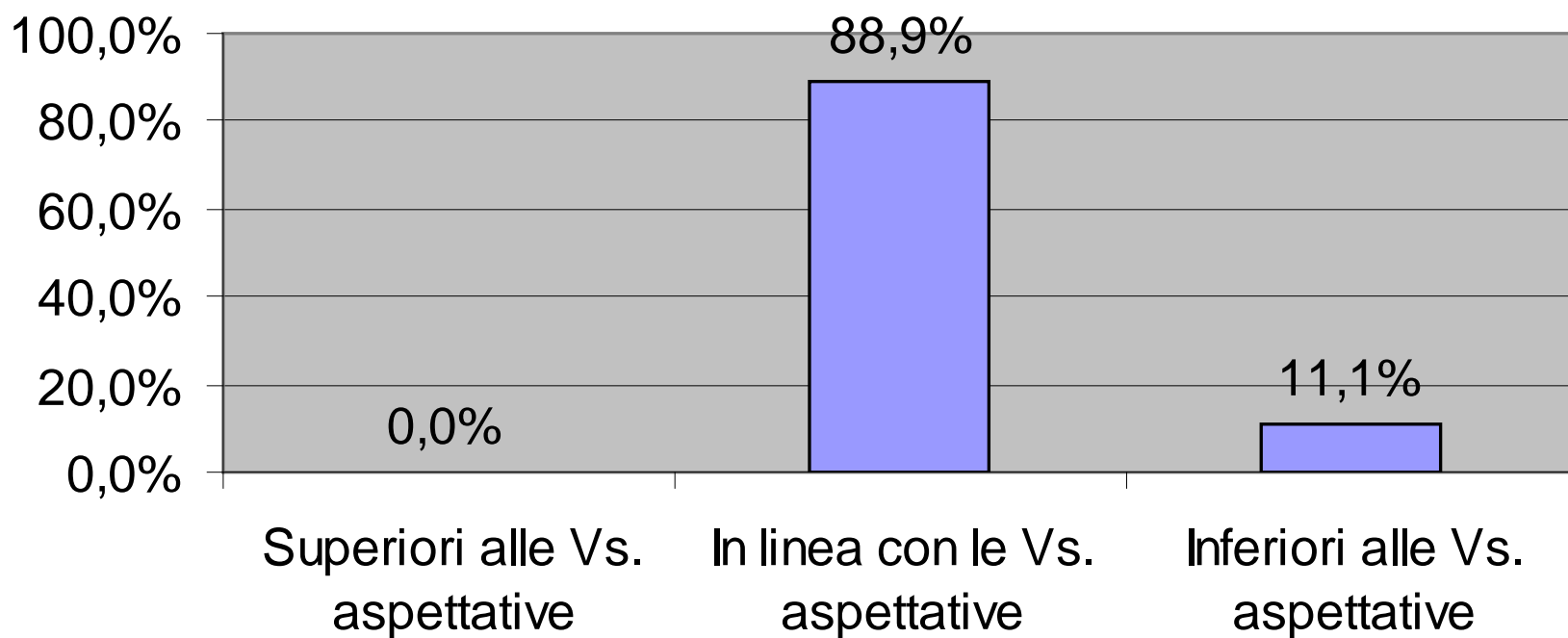
In generale come sono risultate le competenze tecniche di Arpat?

Nel grafico della pagina seguente riscontriamo una percentuale elevata (88,9%) di province che hanno trovato le competenze tecniche Arpat in linea con le loro aspettative. Nessuna provincia ha trovato competenze tecniche superiori alle proprie aspettative, mentre l'11,1% delle province si è detta poco soddisfatta di questo aspetto, ovvero ha giudicato le competenze tecniche inferiori alle proprie aspettative.



## *Giudizio generale*

**In generale come sono risultate le competenze tecniche di Arpat?**





## *Giudizio generale delle province*

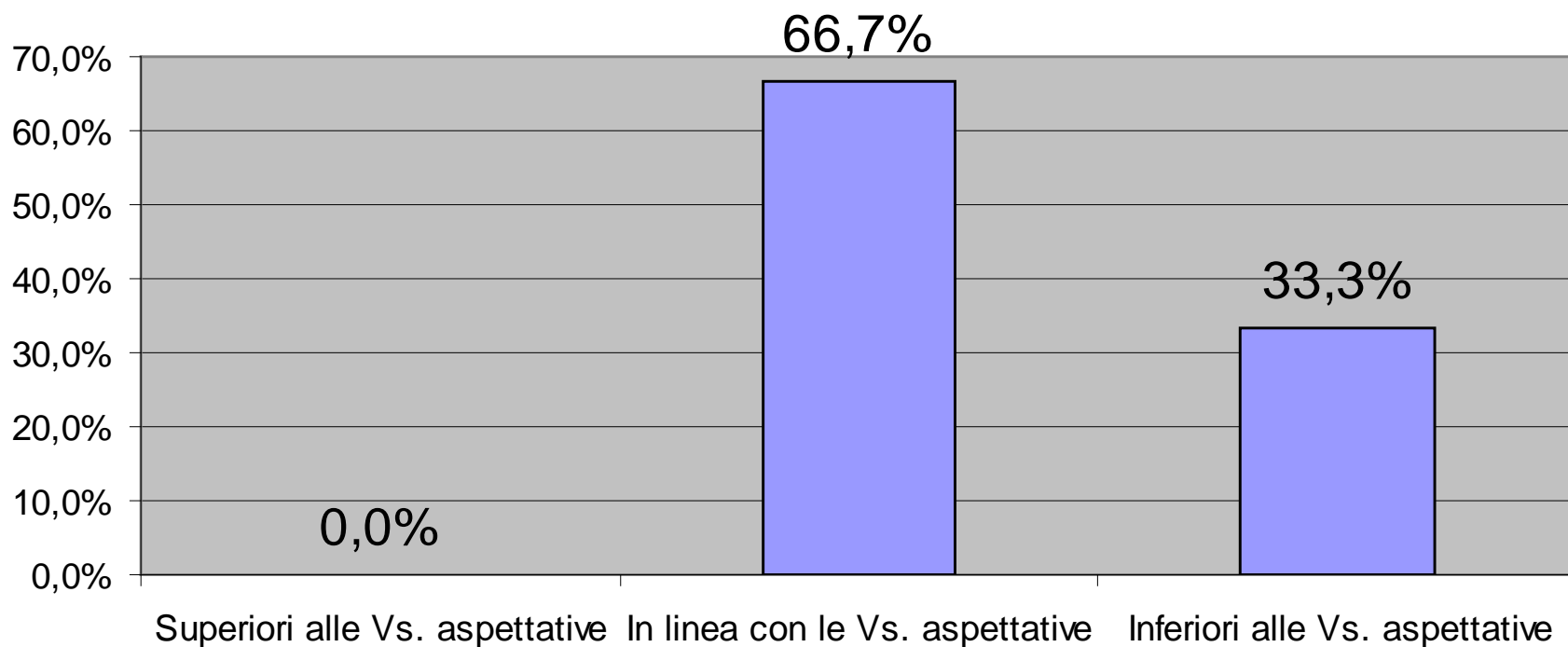
Occupiamoci ora del giudizio attribuito dalle province sull'immagine e al livello delle attività di comunicazione svolte da Arpat. Come si può notare dall'istogramma nella pagina seguente un'ampia percentuale delle province (79,33%) ha dato un giudizio in linea con le aspettative (77,33%) o, in poche occasioni, superiore alle aspettative (2,0%).

Solo il 20,67% delle province che hanno avuto rapporti con Arpat, riporta un'opinione dell'Agenzia "inferiore alle aspettative" in merito a immagine e comunicazione.



## *Giudizio generale*

**In generale l'immagine e la comunicazione di Arpat sono risultate:**



## *Cosa rappresenta per le province?*

L'istogramma della pagina seguente ci informa su come le province intervistate hanno "vissuto" la collaborazione con Arpat. In tal senso è stato loro chiesto di indicare se avvalersi della comunicazione di Arpat ha significato:

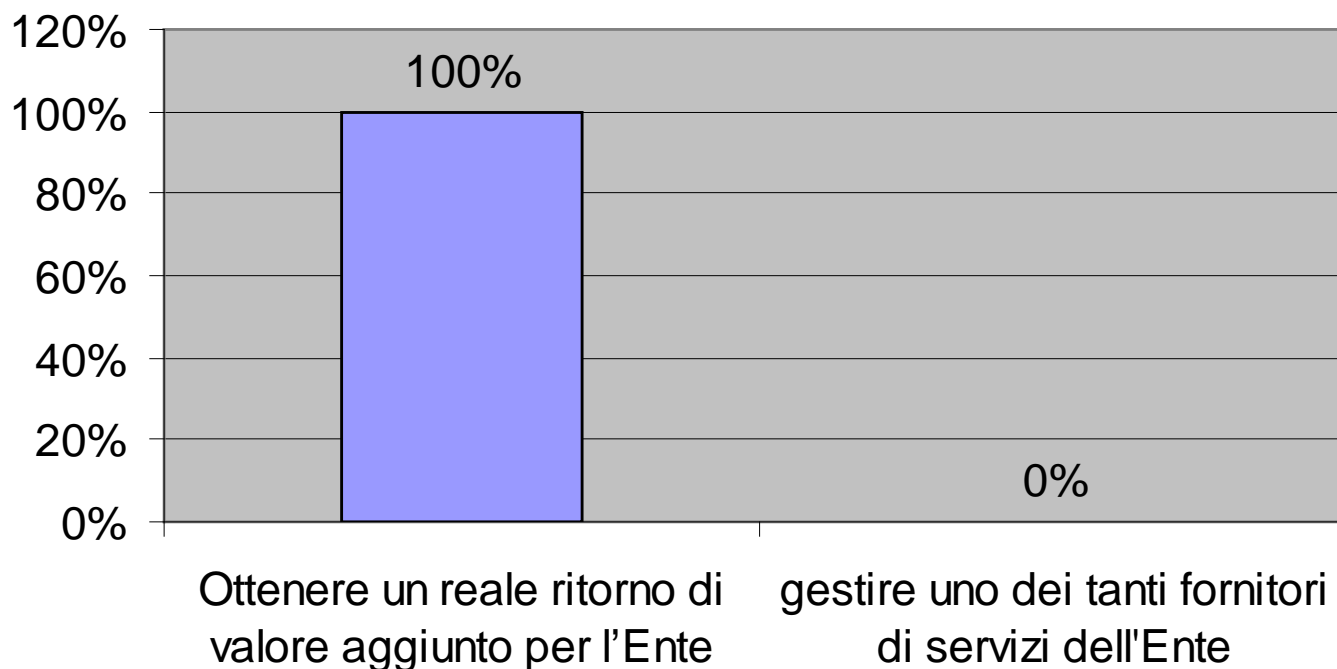
- ☐ Gestire uno dei tanti fornitori di servizi dell'Ente
- ☐ Ottenere un reale ritorno di valore aggiunto per l'Ente

I risultati di questa domanda sono stati molto soddisfacenti, infatti per il 100% delle province intervistate ha affermato che collaborare con Arpat ha significato ottenere un reale ritorno di valore aggiunto per l'Ente



## *Cosa rappresenta?*

**Per il Suo Ente avvalersi della collaborazione di Arpat ha significato:**



## *Proseguirà?*

L'ultima domanda rivolta alle province è stata:

Ritiene che la vostra collaborazione con ARPAT potrà ulteriormente intensificarsi nel tempo?

Le risposte positive, sono state pari al 100%





# Province: considerazioni finali

## L'attività di Arpat con le province

### Punti di forza:

Comprensione dei problemi  
Professionalità e Competenza  
Disponibilità e cortesia

### Criticità

Tempestività  
Rispetto tempi di risposta  
Contributo alla diffusione di una cultura dell'ambiente



# ***ANALISI DEI RISULTATI***

## **Aziende**



# Aziende: il campione

272 aziende intervistate (titolari o funzionari) in rappresentanza delle 10 province:

Provincia	N° aziende intervistate
Arezzo	39
Firenze	48
Grosseto	21
Livorno	42
Lucca	37
Massa	11
Pisa	16
Prato	18
Pistoia	34
Siena	6
Totale	272





La prima analisi sui risultati delle interviste alle 272 aziende ci mostra il livello generale di soddisfazione riscontrato.

Alla domanda “**complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?**” (*overall satisfaction*) abbiamo ricevuto 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.

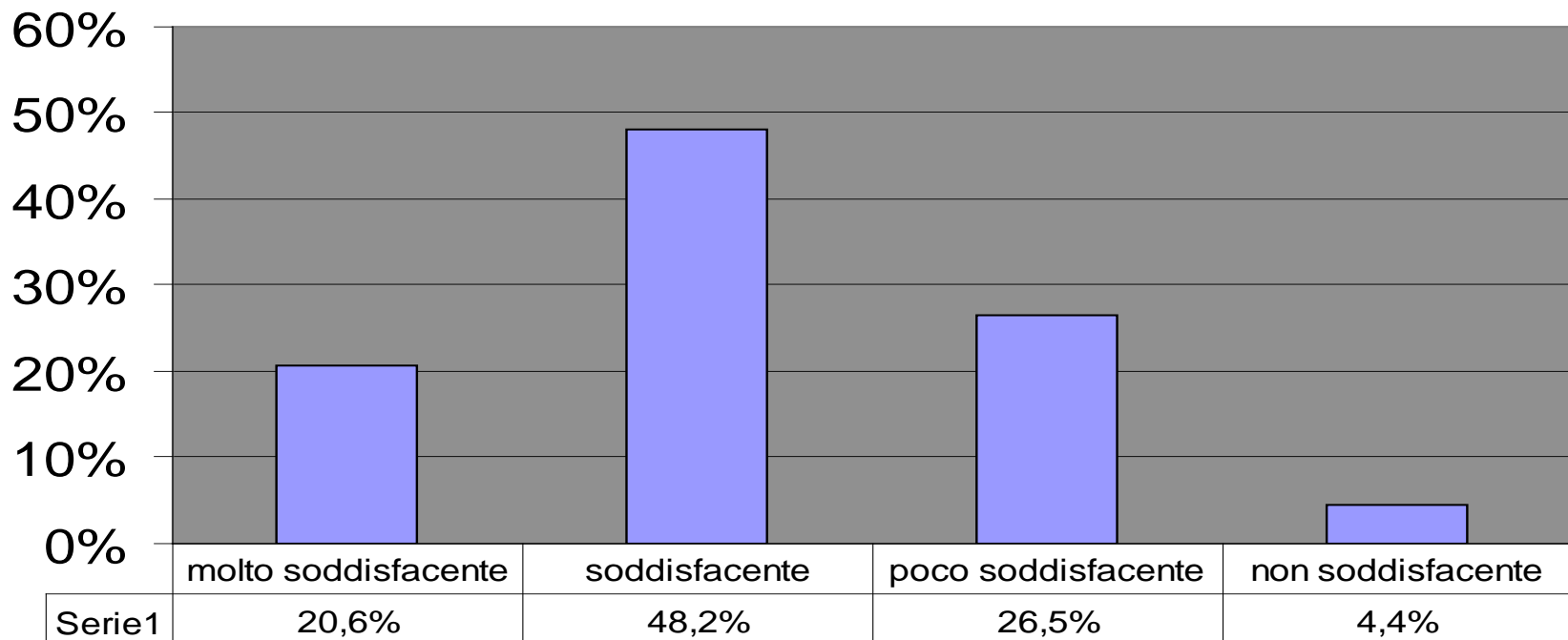
Quasi il 31% delle aziende ha espresso un parere critico sul rapporto, ma tra queste soltanto il 4,4% si è dichiarata “non soddisfatta”, mentre il restante 26,5% ha definito il rapporto “poco soddisfacente”.



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Overall Satisfaction per provincia*

**Complessivamente come può definire il suo rapporto con Arpat?**





# Aziende: Risultati di sintesi

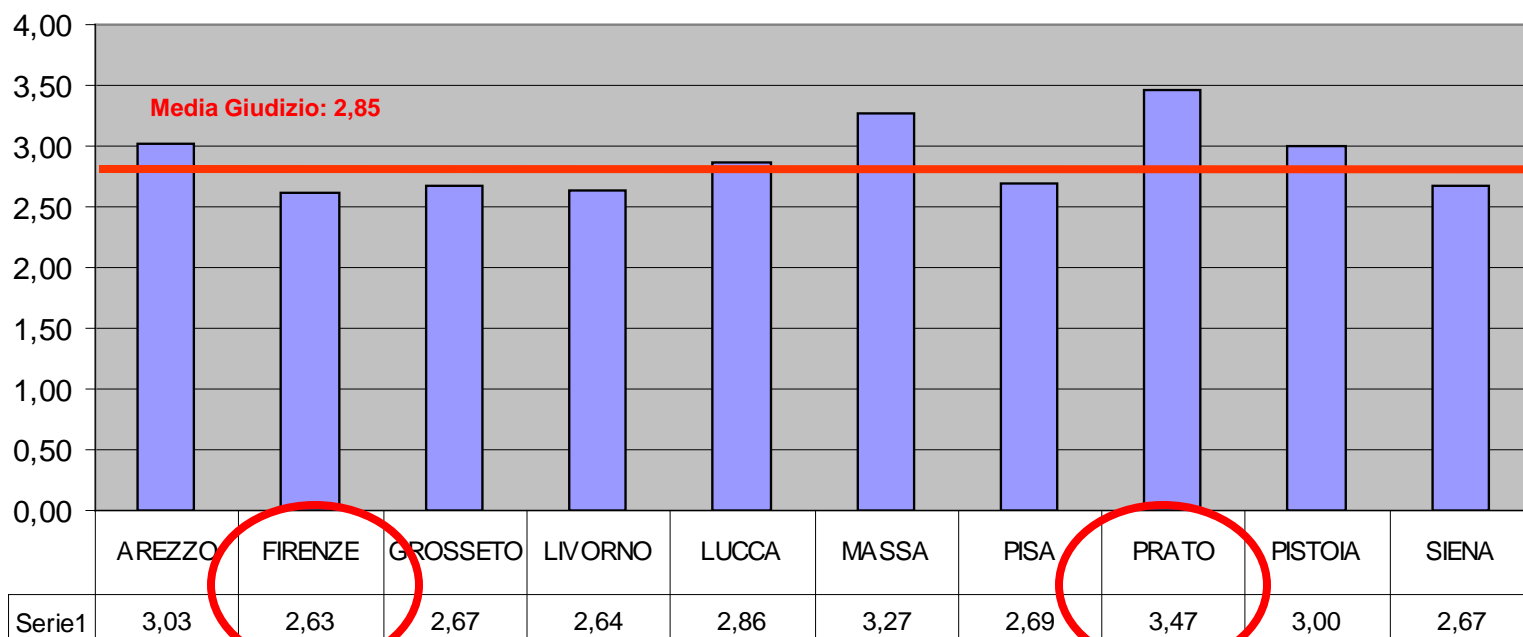
Nella tavola seguente le risposte delle aziende alla domanda **“complessivamente come può definire il rapporto con Arpat?”** sono state clusterizzate per aziende ubicate nella stessa provincia. Il risultato è un valore medio per provincia che può variare da 1 (rapporto non soddisfacente) e 4 (rapporto molto soddisfacente). I risultati, stante un indice di soddisfazione media pari a **2,85** ci mostrano **Prato (indice 3,47)** quale provincia le cui aziende sono più soddisfatte del rapporto con Arpat, seguita a ruota da **Massa e Arezzo (3,27 e 3,03)** e quindi **Pistoia (3,00)**. A fronte di queste 4 province, le cui aziende si posizionano sopra il livello di soddisfazione medio, troviamo **Livorno e Firenze**, le 2 province più “insoddisfatte”, con valori compresi tra **2,63 e 2,64**.



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Overall Satisfaction per provincia*

### Media delle valutazioni del rapporto con Arpat per singola provincia



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Passiamo ora ad analizzare quelli che sono stati individuati dalle aziende come punti di forza e di debolezza dell'Agenzia. A tal fine abbiamo ordinato gli “aspetti dell'attività di Arpat” elencati nel questionario, secondo i “giudizi di merito” espressi dalle aziende intervistate. L'aspetto, o, in altre parole, la caratteristica di Arpat meglio valutata dalle aziende risulta essere la “chiarezza nelle richieste da parte degli ispettori” con un giudizio medio pari a 3,30 (sempre in una scala da 1 a 4). L'aspetto più critico, ovvero il punto di maggior debolezza, è risultato essere “l'interesse riscontrato dalle aziende nella documentazione utilizzata da Arpat in attività di comunicazione” con un giudizio medio espresso dalle aziende pari a 2,36.



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Giudizio attribuito agli aspetti indagati*

Nella tabella nella pagina successiva le due frecce indicano le caratteristiche di Arpat che secondo le Aziende si posizionano al di sopra e al di sotto della media di gradimento.

Si nota che tra gli aspetti giudicati più critici ci sono quelli relativi alla comunicazione (interesse e comprensibilità della documentazione utilizzata nell'attività di comunicazione), così come quelli riguardanti le informazioni offerte sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire e la diffusione di una cultura ambientale.

Tra gli altri punti di forza si evidenziano la competenza degli ispettori sulle tematiche ambientali così come la loro professionalità e la loro capacità di relazionarsi con il personale delle aziende.

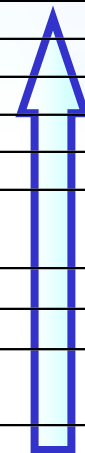




# Aziende: Risultati di sintesi

## *Giudizio assegnato agli aspetti indagati*

Aspetto dell'attività di Arpat	giudizio assegnato all'aspetto (minimo 1 - Massimo 4)
Chiarezza nelle richieste di dati e informazioni da parte degli ispettori	3,30
Competenza degli ispettori ARPAT sulle tematiche ambientali	3,18
Intralcio arrecato dall'ispezione all'operatività aziendale quotidiana	3,08
Capacità relazionale degli ispettori ARPAT	3,07
Professionalità degli ispettori	2,99
Comprensione delle logiche industriali con cui opera l'azienda da parte degli ispettori ARPAT	2,96
Chiarezza e comprensibilità delle valutazioni prodotte	2,95
Competenza degli ispettori ARPAT sui processi produttivi delle aziende	2,94
Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'azienda	2,89
Immagine	2,89
Autorevolezza delle valutazioni prodotte	2,84
Competenza degli ispettori ARPAT sugli impatti ambientali propri dei vari settori industriali	2,81
Competenza degli ispettori ARPAT sulle logiche di gestione della produzione delle aziende	2,78
Diffusione di una cultura ambientale	2,72
Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire	2,71
Comprensibilità della documentazione utilizzata in attività di comunicazione	2,42
Interesse della documentazione utilizzata in attività di comunicazione	2,36





# Aziende: Risultati di sintesi

## *Importanza attribuita agli aspetti indagati*

La prossima tabella prende in esame gli stessi “aspetti dell’attività di Arpat” classificati secondo l’importanza loro attribuita dalle aziende oggetto di ispezione. In tal senso, secondo le aziende, l’aspetto più importante che Arpat deve curare è la capacità di accreditarsi nei confronti delle aziende facendole **entrare in contatto** con interlocutori le cui **competenze si potranno rivelare utili**. Un secondo aspetto giudicato importante è quello di **svolgere le ispezioni cercando di procurare meno intralcio possibile all’operatività quotidiana dell’azienda**.

Tra gli aspetti che sono stati invece giudicati meno importanti per le aziende citiamo **l’immagine** e la **documentazione** utilizzata nelle attività di comunicazione.



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Importanza attribuita agli aspetti indagati*

aspetto dell'attività di Arpat	importanza attribuita all'aspetto (da 1 a 4)
Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'azienda ARPAT	3,49
Intralcio arrecato dall'ispezione all'operatività aziendale quotidiana	3,47
Comprensione delle logiche industriali con cui opera l'azienda da parte degli ispettori Arpat	3,45
Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.	3,43
Competenza degli ispettori Arpat sulle tematiche ambientali	3,43
Chiarezza nelle richieste di dati e informazioni da parte degli ispettori	3,35
Competenza degli ispettori Arpat sui processi produttivi delle aziende	3,34
Capacità relazionale degli ispettori Arpat	3,33
Diffusione di una cultura ambientale	3,33
Comprensibilità della documentazione utilizzata in attività di comunicazione	3,29
Chiarezza e comprensibilità delle valutazioni prodotte	3,29
Autorevolezza delle valutazioni prodotte	3,29
Competenza degli ispettori Arpat sugli impatti ambientali propri dei vari settori industriali	3,29
Competenza degli ispettori Arpat sulle logiche di gestione della produzione delle aziende	3,25
Professionalità degli ispettori ARPAT	3,18
Interesse della documentazione utilizzata in attività di comunicazione	3,17
Immagine	3,13



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

Dopo aver esaminato il giudizio sui diversi aspetti dell'attività di Arpat e l'importanza attribuita agli aspetti stessi dalle aziende, il prossimo grafico mette in relazione tra di loro il "giudizio" e l'"importanza attribuita". In altre parole, ogni punto evidenziato sul grafico ci indica la relazione esistente tra quanto le aziende giudicano valido un determinato aspetto e quanto lo ritengono realmente importante.

Abbiamo pertanto diviso il grafico in 4 diversi quadranti:

❑ Nel quadrante A si trovano gli aspetti che le aziende reputano importanti, e che, sempre secondo le aziende, non sono sufficientemente curati, e su cui pertanto occorre Arpat impegnarsi maggiormente.

❑ Nel quadrante B si trovano invece quegli aspetti che le aziende reputano importanti, e che giudicano peraltro ben supportati da Arpat.



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

- ☐ Nel quadrante C si trovano gli aspetti che le aziende reputano non importanti, e che, secondo le aziende, non sono nemmeno ben gestiti da Arpat.
- ☐ Nel quadrante D si trovano infine quegli aspetti che le aziende giudicano ben curati da Arpat, anche se non sono giudicati rilevanti.

Sulla base di questi presupposti, Se osserviamo il grafico possiamo rilevare una serie di punti su cui è opportuno concentrare la nostra attenzione:

- ☐ Quadrante A: è necessario migliorare le informazioni trasmesse alle aziende circa gli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire (punto P). Pure abbastanza deboli è risultata essere la capacità da parte di Arpat di accreditarsi nei





# Aziende: Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

confronti delle aziende facendole entrare in contatto con interlocutori le cui competenze si potranno rivelare utili (punto M)

☐ Tra gli aspetti non giudicati rilevanti su cui invece Arpat si sta comunque impegnando citiamo la professionalità e la capacità relazionale degli ispettori (punti S e B), la chiarezza delle valutazioni prodotte (punto C).

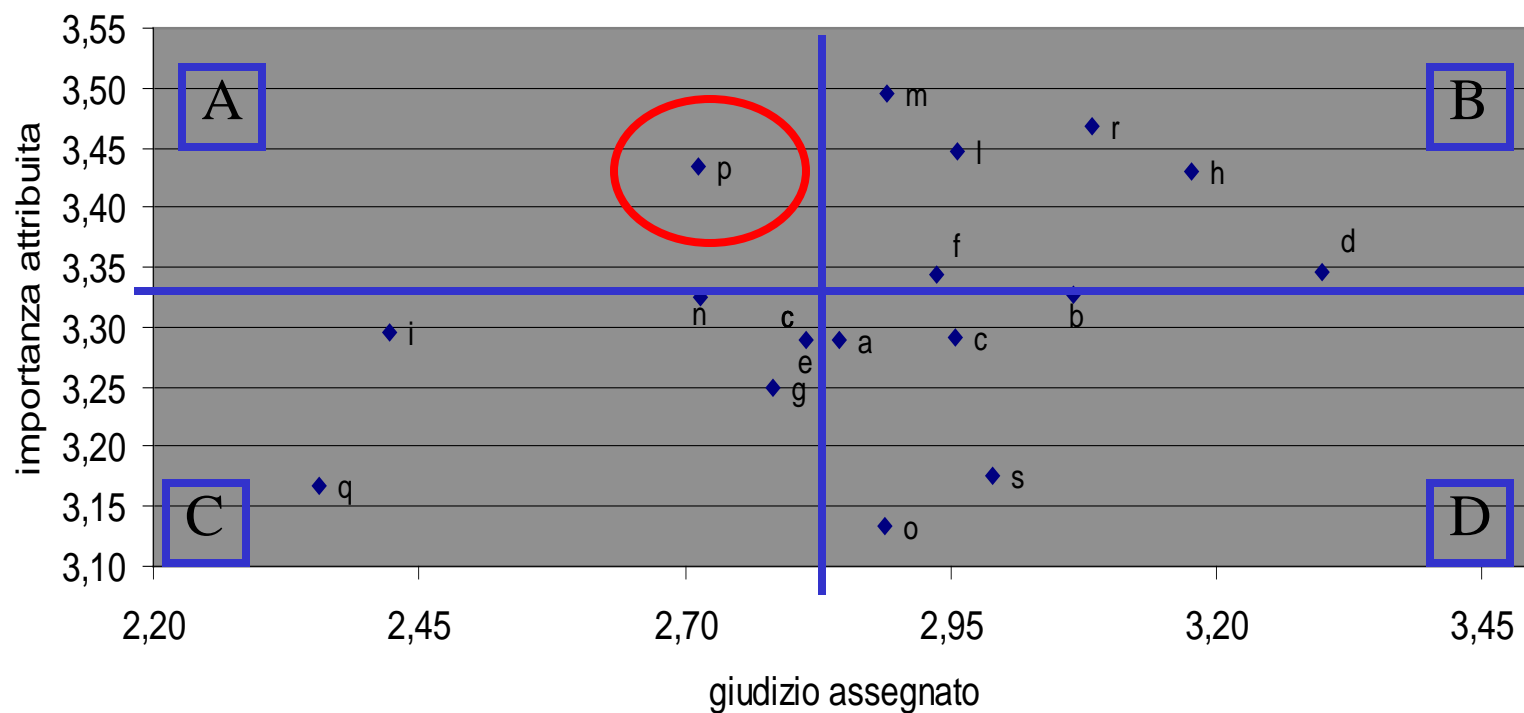




# Aziende: Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

matrice giudizio / importanza aspetti



# Aziende: Risultati di sintesi

## LEGENDA

<b>a</b>	Autorevolezza delle valutazioni prodotte
<b>b</b>	capacità relazionale degli ispettori Arpat
<b>c</b>	Chiarezza e comprensibilità delle valutazioni prodotte
<b>d</b>	Chiarezza nelle richieste di dati e informazioni da parte degli ispettori
<b>e</b>	competenza degli ispettori Arpat sugli impatti ambientali propri dei vari settori industriali
<b>f</b>	competenza degli ispettori Arpat sui processi produttivi delle aziende
<b>g</b>	competenza degli ispettori Arpat sulle logiche di gestione della produzione delle aziende
<b>h</b>	competenza degli ispettori Arpat sulle tematiche ambientali
<b>i</b>	comprensibilità della documentazione utilizzata in attività di comunicazione
<b>l</b>	comprensione delle logiche industriali con cui opera l'azienda da parte degli ispettori Arpat
<b>m</b>	Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'azienda ARPAT
<b>n</b>	diffusione di una cultura ambientale
<b>o</b>	Immagine
<b>p</b>	Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.
<b>q</b>	interesse della documentazione utilizzata in attività di comunicazione
<b>r</b>	Intralcio arrecato dall'ispezione all'operatività aziendale quotidiana
<b>s</b>	professionalità degli ispettori Arpat



# Aziende: Risultati di sintesi

## *Attenzione rivolta agli aspetti rilevanti*

L'ultimo grafico relativo alla sezione "risultati di sintesi" ripropone la stessa relazione tra "giudizio" e "importanza attribuita" aggregando però i "singoli aspetti" dell'attività di Arpat nei seguenti cinque temi:

- ☐ Immagine di Arpat
- ☐ Comunicazione di Arpat
- ☐ Competenze tecniche degli ispettori
- ☐ Capacità relazionale degli ispettori
- ☐ Opportunità derivanti all'azienda dall'ispezione Arpat

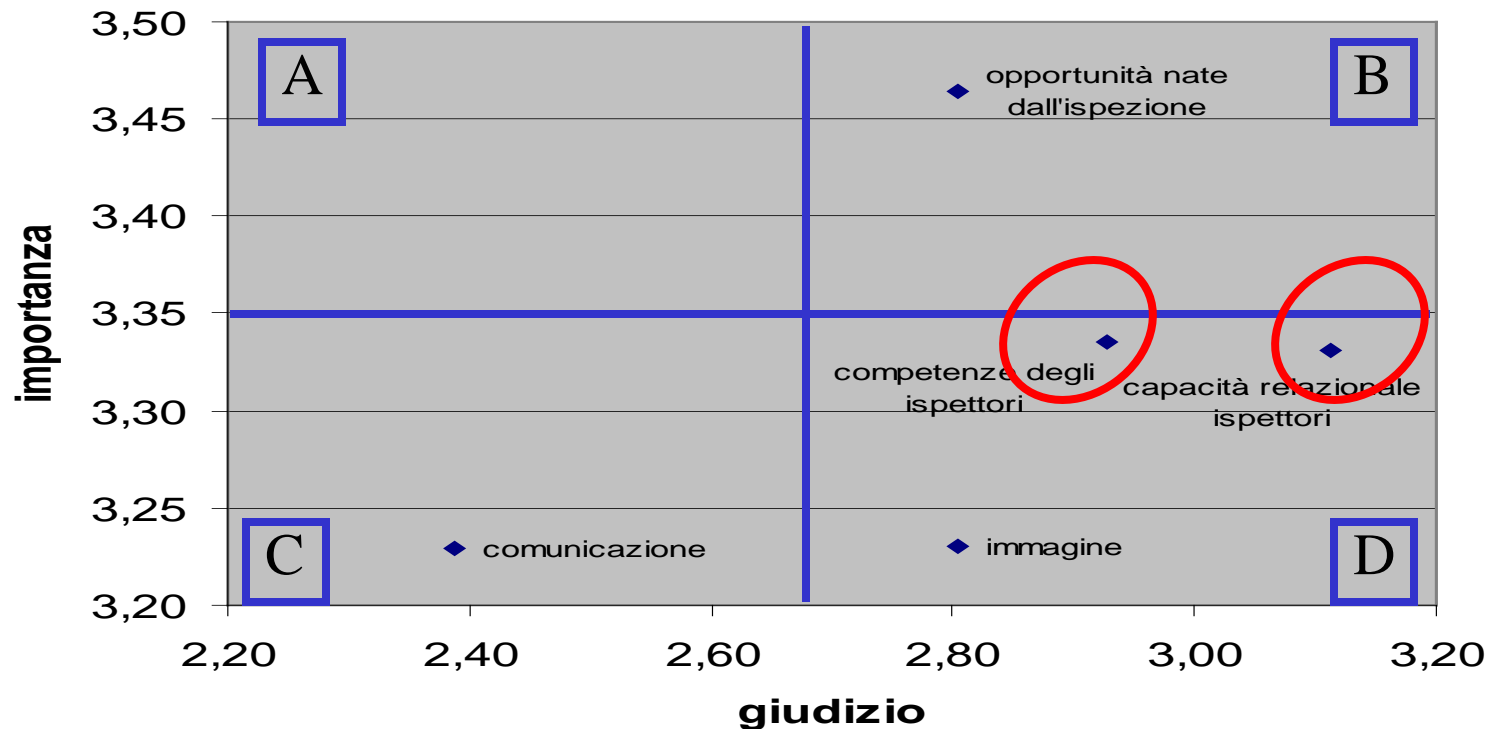
Come si può vedere nel grafico il quadrante A è vuoto, ovvero non si rilevano aspetti importante valutati in modo negativo. Si nota viceversa un giudizio elevato sugli aspetti "competenze ispettori", "capacità relazionali" e soprattutto "immagine" ai quali le aziende non si dimostrano particolarmente sensibili.



# Aziende: Risultati di sintesi

*Attenzione rivolta alle aree rilevanti*

**matrice giudizio / importanza aree indagate**



## *Giudizio generale delle aziende*

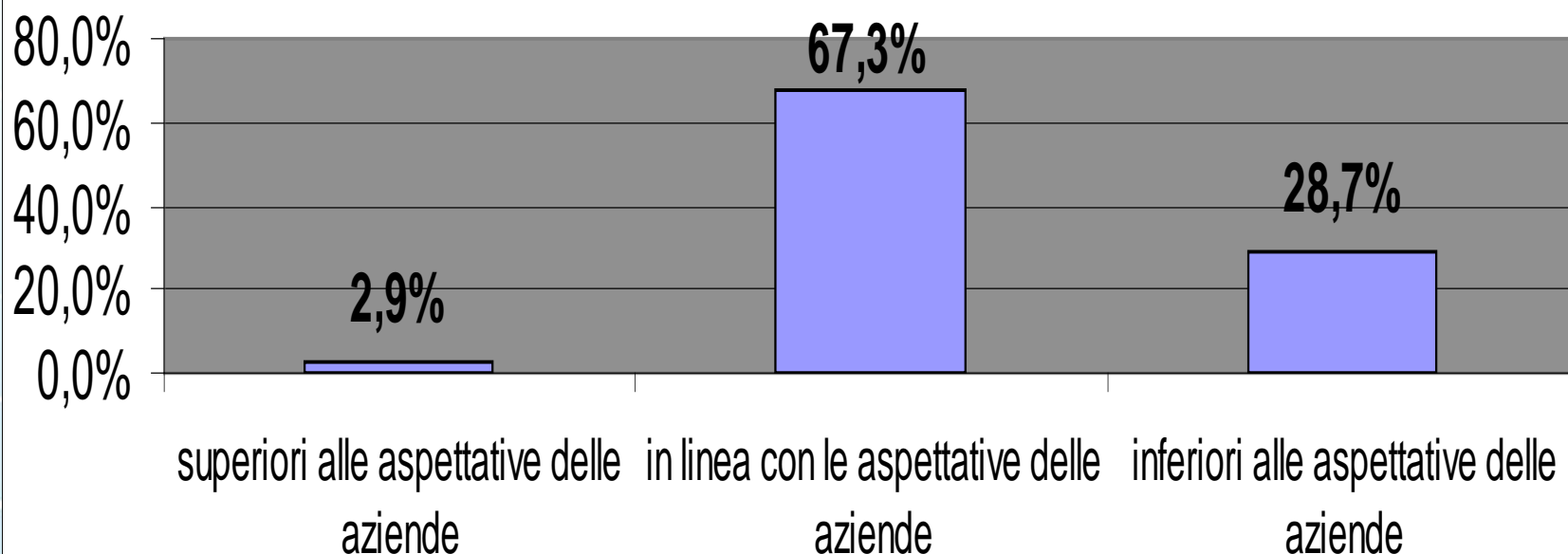
Terminata la disamina dei risultati sugli aspetti generali, passiamo ora ad occuparci del giudizio dato dalle aziende sull'immagine di Arpat e il livello delle attività di comunicazione svolte. Come si può notare dall'istogramma nella pagina seguente un'ampia percentuale delle aziende da un giudizio in linea con le aspettative (67,3%) o, in poche occasioni, superiore alle aspettative (2,9%). Possiamo considerare positivo il fatto che solo il 28,7% delle aziende che, ricordiamolo, hanno dovuto subire un'ispezione Arpat, riporti comunque un'opinione dell'immagine dell'Agenzia "inferiore alle aspettative".





## *Giudizio generale delle aziende*

In generale, l'immagine e la comunicazione di Arpat sono risultate:



# L'immagine Arpat vs. le aziende

## *Giudizio delle aziende nelle singole province*

Ci concentriamo ora sullo specifico giudizio che le aziende hanno dato sull'immagine Arpat. I dati provengono dalle seguenti domande rivolte alle aziende:

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:

- 1) L'immagine che ARPAT trasmette alle aziende oggetto di ispezione
- 2) Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende

La soddisfazione mediamente assegnata dalle aziende alle 2 domande è stata pari a 2,80 su una scala da 1 a 4.



# L'immagine Arpat vs. le aziende

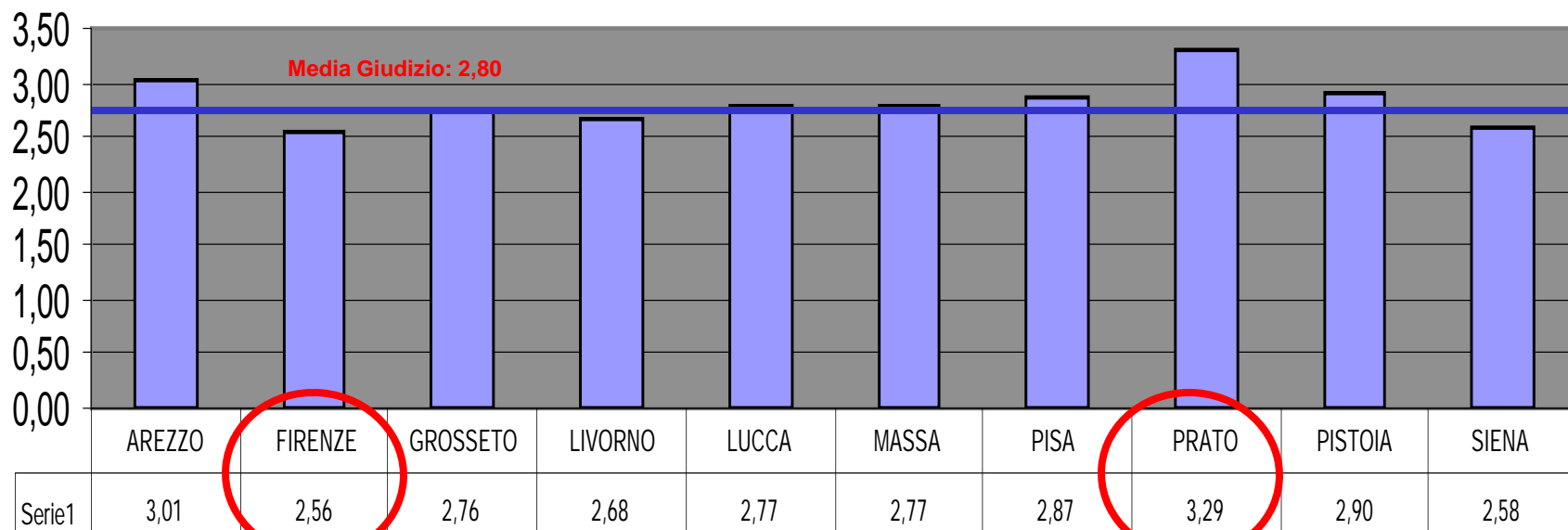
## *Giudizio delle aziende nelle singole province*

Andando ad esaminare i risultati per singola provincia possiamo identificare il livello di soddisfazione massimo raggiunto a Prato (3,29) seguito da Arezzo (3,01) Pistoia (2,90), Pisa (2,87) Lucca e Massa (2,77) e Grosseto (2,76). Il livello di soddisfazione minimo si è invece registrato a Firenze (2,56) seguito da Siena (2,58). Pure sotto il livello di soddisfazione media si colloca Livorno (2,68).



## *Giudizio per singola provincia*

**Giudizio sull'immagine Arpat  
(valori espressi da 1 a 4)**



# L'immagine Arpat vs. le aziende

## *Attenzione rivolta all'immagine*

La correlazione tra giudizio sull'immagine Arpat e Importanza attribuita al "fattore immagine" di Arpat è riportata nella pagina seguente. Nel quadrante A (importanza attribuita elevata e giudizio scarso) troviamo Grosseto e Pistoia. Nel quadrante D le aziende della provincia di Arezzo, pur non considerando rilevante il fattore immagine, si riconoscono soddisfatte dell'immagine aziendale di Arpat.

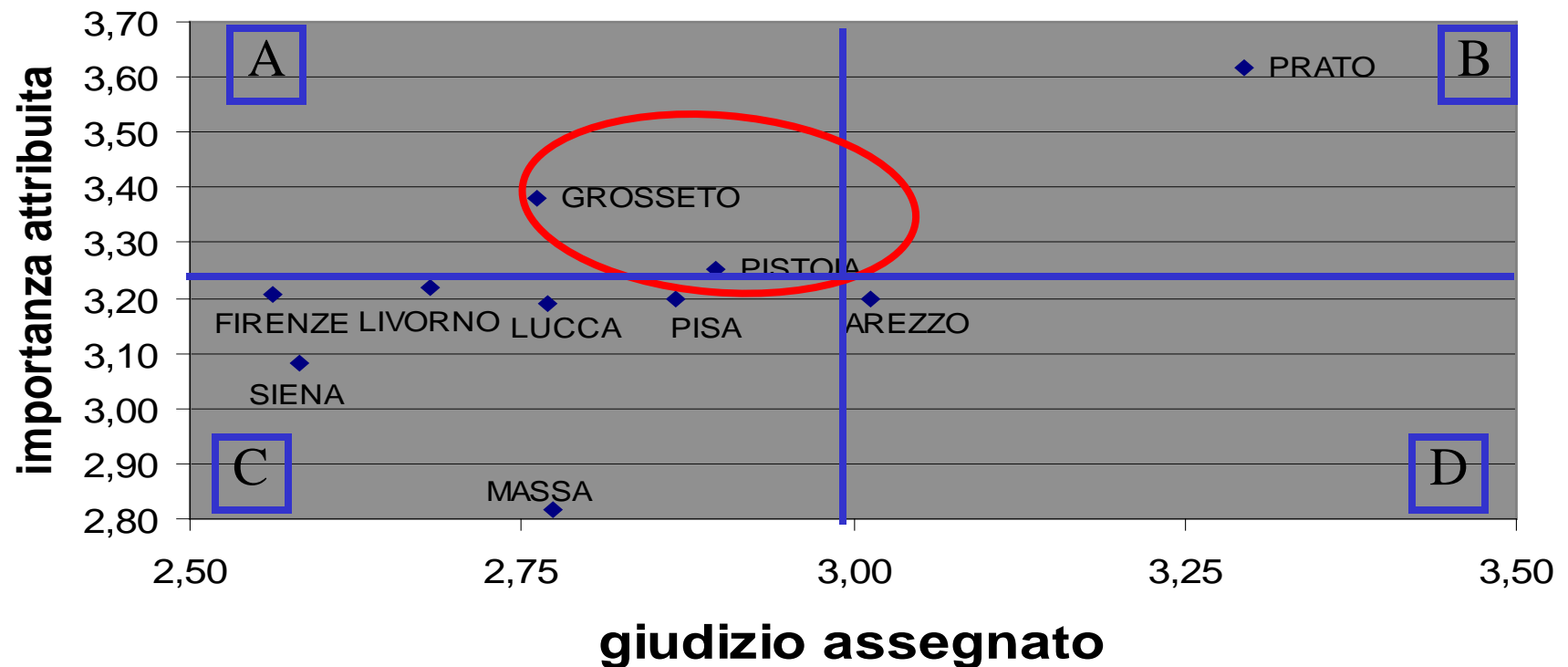




# L'immagine vs. le aziende

*Attenzione rivolta all'immagine*

**matrice giudizio/importanza dell'immagine  
Arpat (per provincia)**



# La comunicazione alle aziende

## *Giudizio delle aziende nelle singole province*

Per quanto concerne la soddisfazione espressa dalle aziende circa le attività di comunicazione svolte da Arpat, ricordiamo le domande rivolte alle aziende su questo tema:

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:

- 1) Il grado di interesse della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione
- 2) La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT

La soddisfazione media assegnata dalle aziende alle 2 domande è stata pari a 2,39 su una scala da 1 a 4.



# La comunicazione alle aziende

## *Giudizio delle aziende nelle singole province*

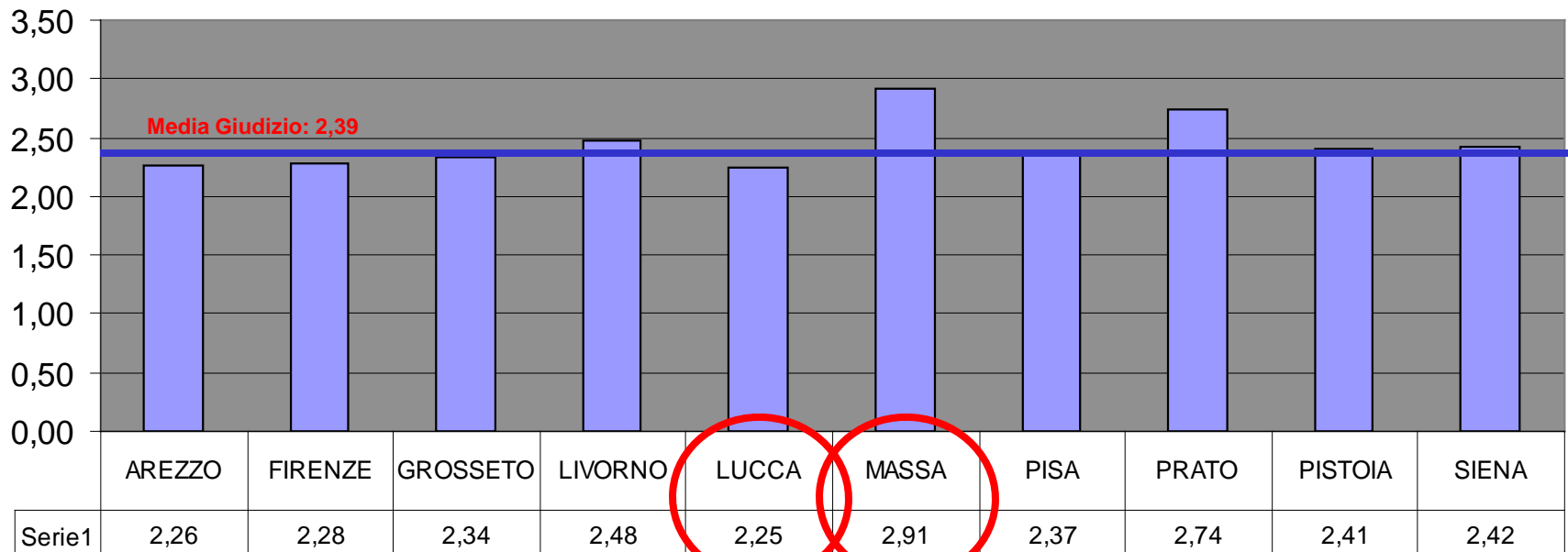
Il livello di soddisfazione massimo circa la comunicazione effettuata da Arpat è stato raggiunto da Massa (2,91) seguito da Prato (2,74), Livorno (2,48), Siena (2,42) e Pistoia (2,41). Il livello di soddisfazione minimo si è invece registrato ad Arezzo (2,26) seguito da Firenze (2,28). Pure sotto il livello di soddisfazione media si collocano Grosseto (2,34) e Pisa (2,37).



# La comunicazione alle aziende

*Il giudizio nelle singole province*

## Giudizio sulla comunicazione Arpat ( valori espressi da 1 a 4)



# La comunicazione alle aziende

## *Attenzione rivolta all'immagine*

La correlazione tra giudizio sull'immagine Arpat e Importanza attribuita alle attività di comunicazione svolte da Arpat è rilevabile dal grafico nella pagina seguente. Nel quadrante B (elevata importanza attribuita alla comunicazione e giudizio elevato) troviamo Prato. Nel quadrante D le aziende della provincia di Massa si dichiarano soddisfatte della comunicazione svolta da Arpat seppure non considerando rilevante questo aspetto.

Nel quadrante C (bassa importanza attribuita alla comunicazione e basso giudizio) ritroviamo tutte le altre province.

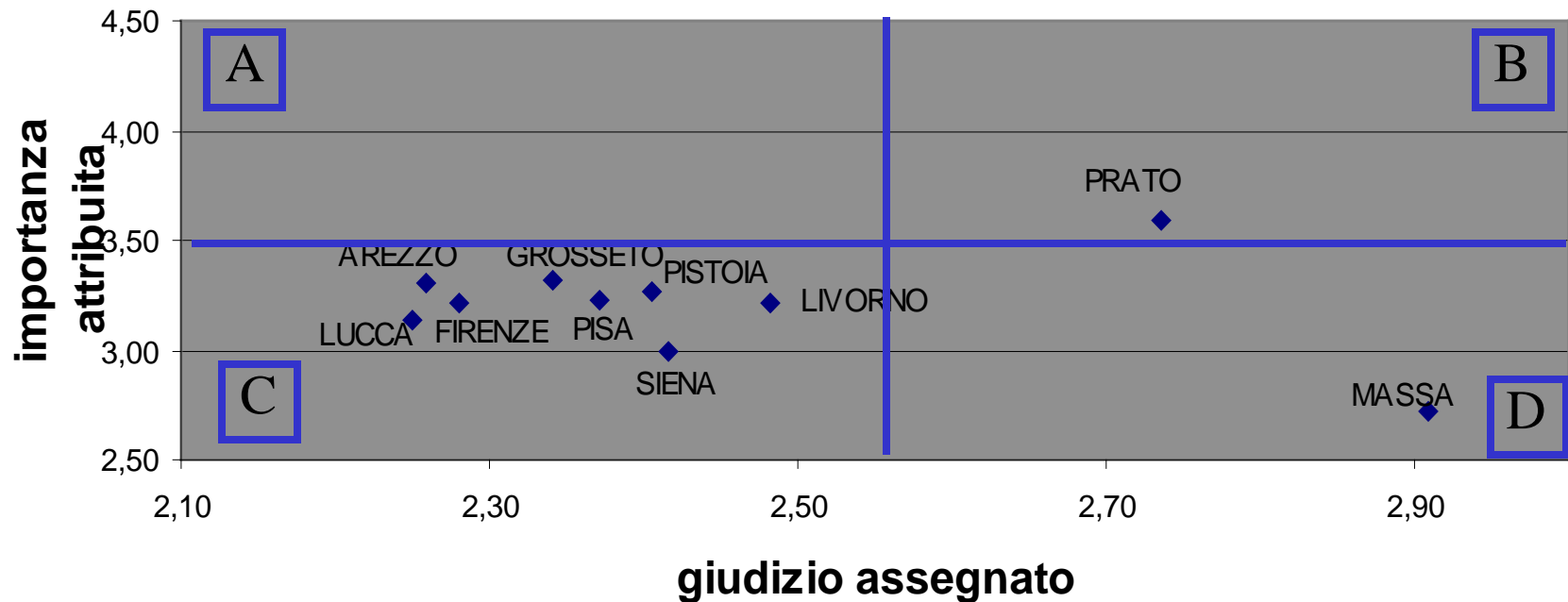




# La comunicazione alle aziende

*Attenzione rivolta alla comunicazione*

**matrice giudizio/importanza della  
comunicazione Arpat (per provincia)**



# Competenze tecniche ispettori

## *Giudizio generale delle aziende*

In merito alla soddisfazione espressa dalle aziende circa le competenze tecniche mostrate dagli ispettori Arpat, le domande rivolte alle aziende sono state le seguenti:

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:

- 1) Conoscenza generale delle logiche di gestione della produzione
- 2) Conoscenza dei processi produttivi propri del settore industriale nel quale opera la Sua azienda
- 3) Comprensione delle logiche industriali con le quali opera la Sua azienda
- 4) Competenza di Arpat sulle tematiche ambientali
- 5) Impatto ambientale proprio del Vs. settore di attività
- 6) Autorevolezza delle valutazioni prodotte
- 7) Chiarezza e comprensibilità delle valutazioni prodotte



# Competenze tecniche ispettori

## *Giudizio generale delle aziende*

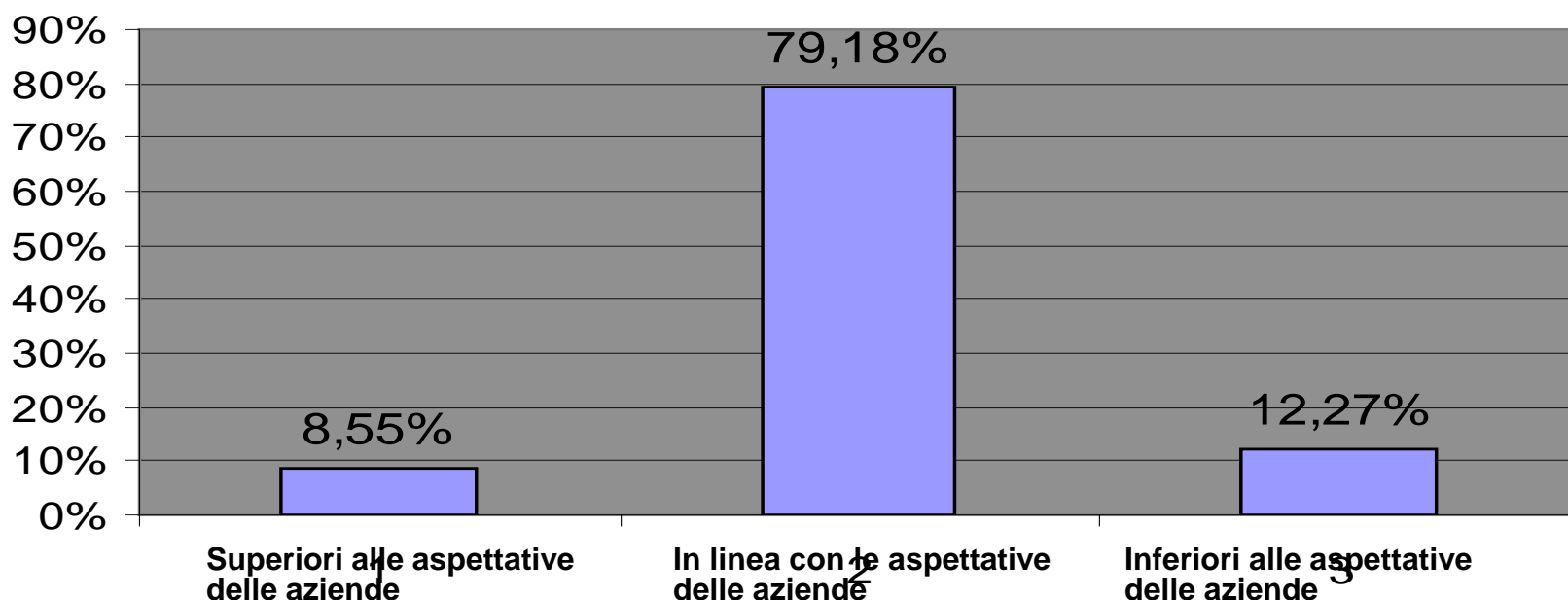
Nel grafico della pagina seguente riscontriamo una percentuale molto elevata (quasi l'80%) di aziende che hanno trovato le competenze tecniche degli ispettori in linea con le loro aspettative. L'8,55% delle aziende le ha trovate superiori alle aspettative. Solo il 12,27% delle aziende si è detta poco soddisfatta di questo aspetto, ovvero ha giudicato le competenze tecniche inferiori alle proprie aspettative.



# Competenze tecniche ispettori

## *Giudizio generale delle aziende*

**In generale, le competenze tecniche degli ispettori Arpat sono risultate:**



# Competenze tecniche ispettori

## *Il giudizio nelle singole province*

La soddisfazione assegnata ad Arpat dalle aziende con 7 domande precedentemente elencate è stata mediamente elevata (2,98) rispetto agli altri aspetti fin qui esaminati.

La massima soddisfazione riguardo alla competenza tecnica degli ispettori è stata riscontrata a **Massa (3,36)** e **Prato (3,23)**.

Parimenti sopra la media è stata la soddisfazione riscontrata in provincia di **Grosseto (3,05)**, **Arezzo (3,02)** e **Pistoia (2,99)**.

Leggermente sotto la media si sono classificate **Siena (2,95)**, **Lucca (2,93)** e **Pisa (2,86)**, mentre anche in questo caso **Firenze** si è dimostrata sensibilmente insoddisfatta (2,62).

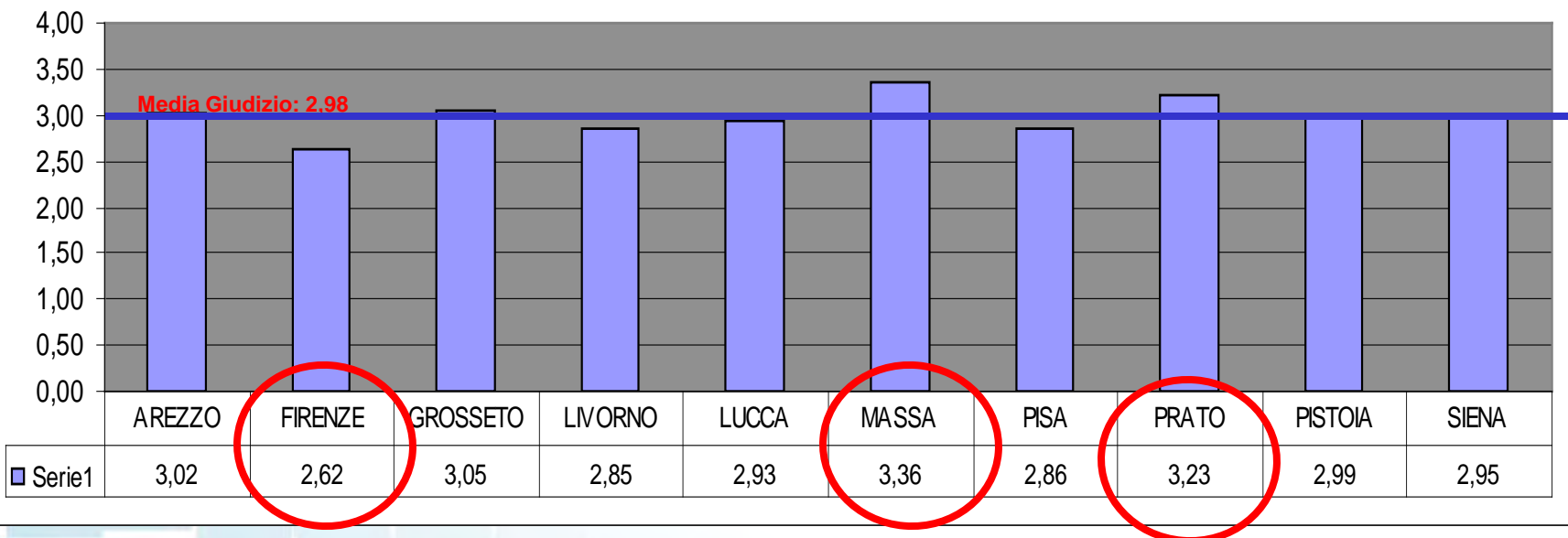




# Competenze tecniche ispettori

## *Il giudizio nelle singole province*

giudizio sulle competenze tecniche degli  
ispettori (valori 1-4)



# Competenze tecniche ispettori

*Attenzione rivolta agli aspetti tecnici*

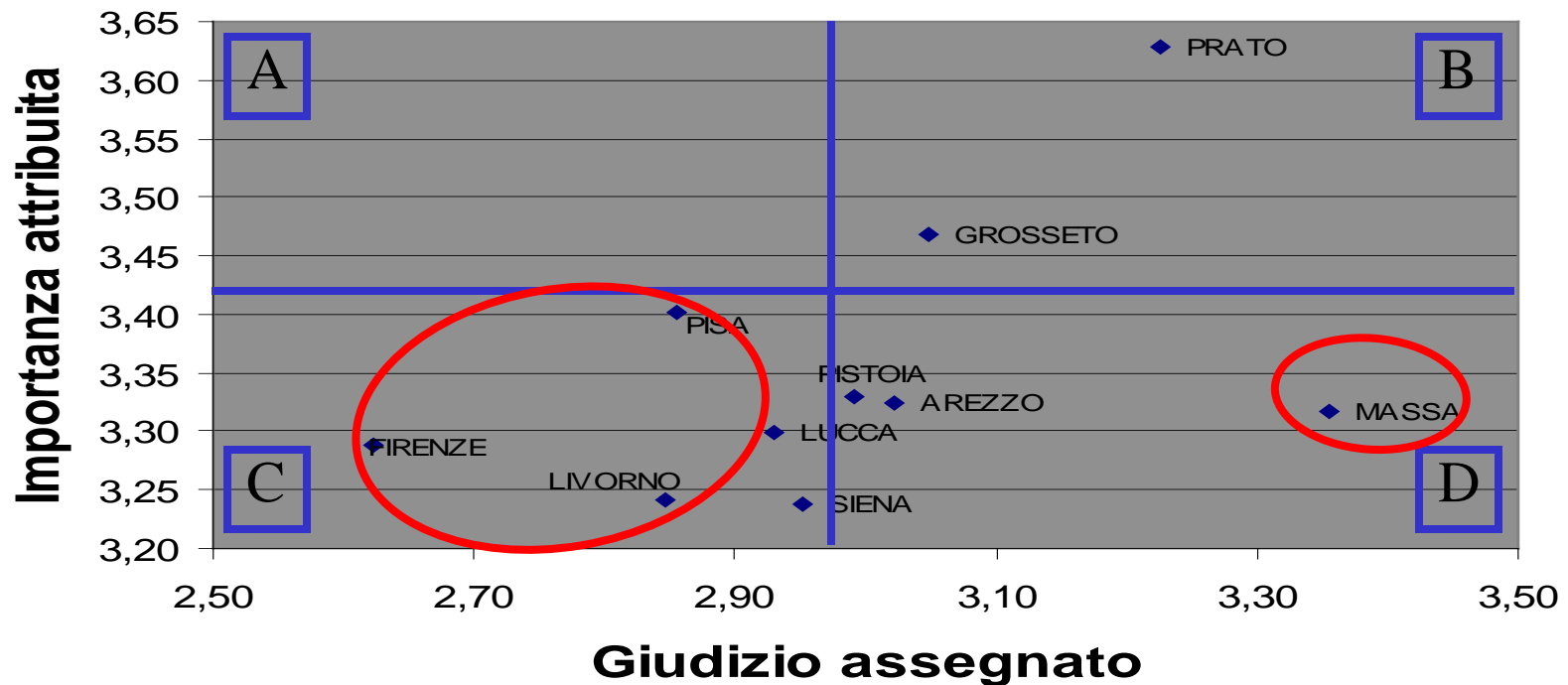
La correlazione tra la soddisfazione espressa in merito alle competenze tecniche degli ispettori Arpat e l'importanza attribuita alle competenze stesse è rilevabile dal grafico nella pagina seguente. Il quadrante A (elevata importanza attribuita alle competenze tecniche, ma giudizio scarso attribuito ad esse) è vuoto. Nel quadrante D le aziende delle province di Arezzo, Pistoia e Massa si dichiarano soddisfatte delle competenze tecniche degli ispettori Arpat sebbene non considerino rilevante questo aspetto.



# Competenze tecniche ispettori

*Attenzione rivolta agli aspetti tecnici*

## Matrice giudizio/importanza sulla competenza tecnica degli ispettori



# Capacità relazionali ispettori

## *Giudizio generale delle aziende*

La soddisfazione espressa dalle aziende circa le capacità relazionali degli ispettori Arpat, è stata misurata attraverso le seguenti domande:

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:

- 1) Capacità relazionale degli ispettori Arpat
- 2) Professionalità degli ispettori Arpat
- 3) Chiarezza nelle richieste di dati e informazioni da parte degli ispettori
- 4) Intralcio arrecato dall'ispezione all'operatività aziendale quotidiana

Nel grafico riscontriamo una elevata percentuale (oltre il 93%) di aziende soddisfatte dalla capacità relazionale degli



# Capacità relazionali ispettori

## *Giudizio generale delle aziende*

degli ispettori. Tra queste il 90,6% la trovano in linea con le loro aspettative o anche superiore alle aspettative (3,38%). Solamente circa il 6% delle aziende si è detta poco soddisfatta di questo aspetto.

Il commento a questo risultato è sicuramente positivo, anche se rende necessario impegnarsi al fine di migliorare la qualità delle ispezioni investendo anche sulle competenze tecniche degli ispettori, che abbiamo trovato meno brillanti della loro capacità relazionale.

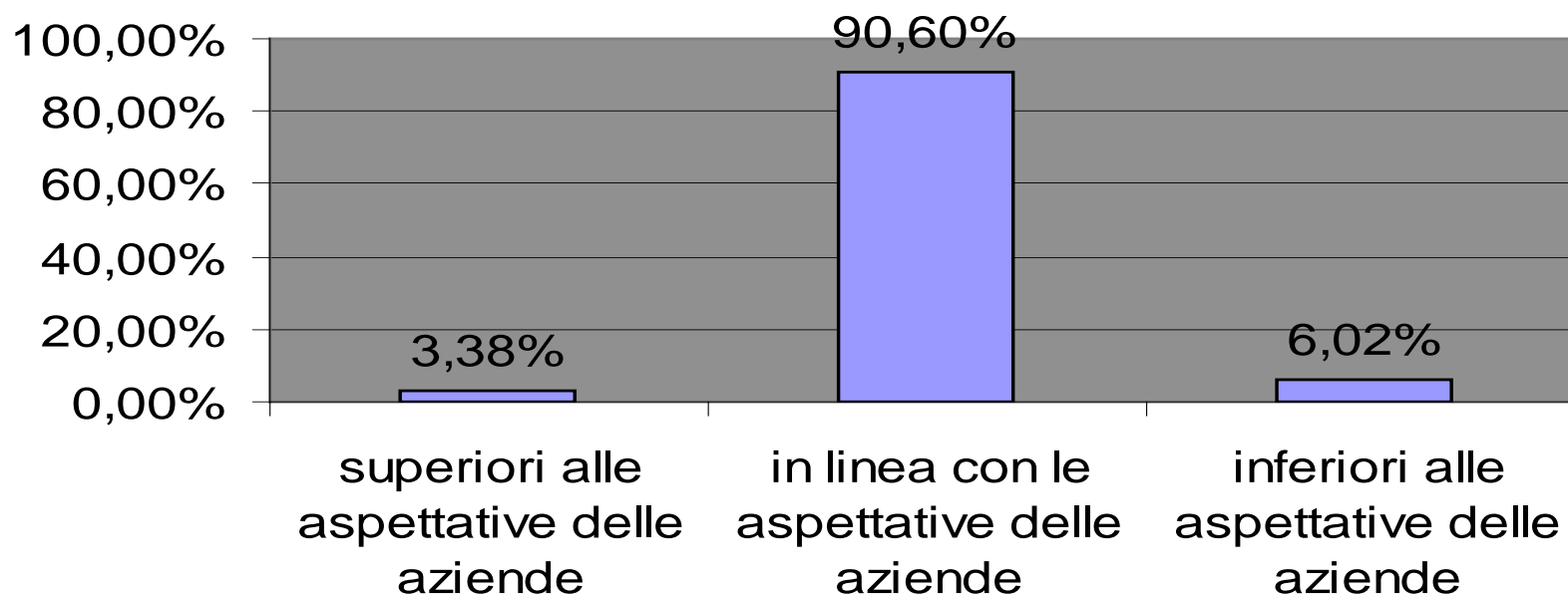




# Capacità relazionali ispettori

## *Giudizio generale delle aziende*

**In generale, le capacità relazionali degli ispettori Arpat sono risultate:**



# Capacità relazionali ispettori

## *Il giudizio nelle singole province*

La soddisfazione assegnata ad Arpat con le 4 domande precedentemente elencate è stata la più elevata (3,11) rispetto a tutti gli altri aspetti esaminati.

La massima soddisfazione riguardo alla capacità relazionale degli ispettori è stata riscontrata a **Massa** con un valore molto elevato (3,51). Seguono, sempre sopra il valore medio, **Prato** (3,29) e **Siena** (3,21).

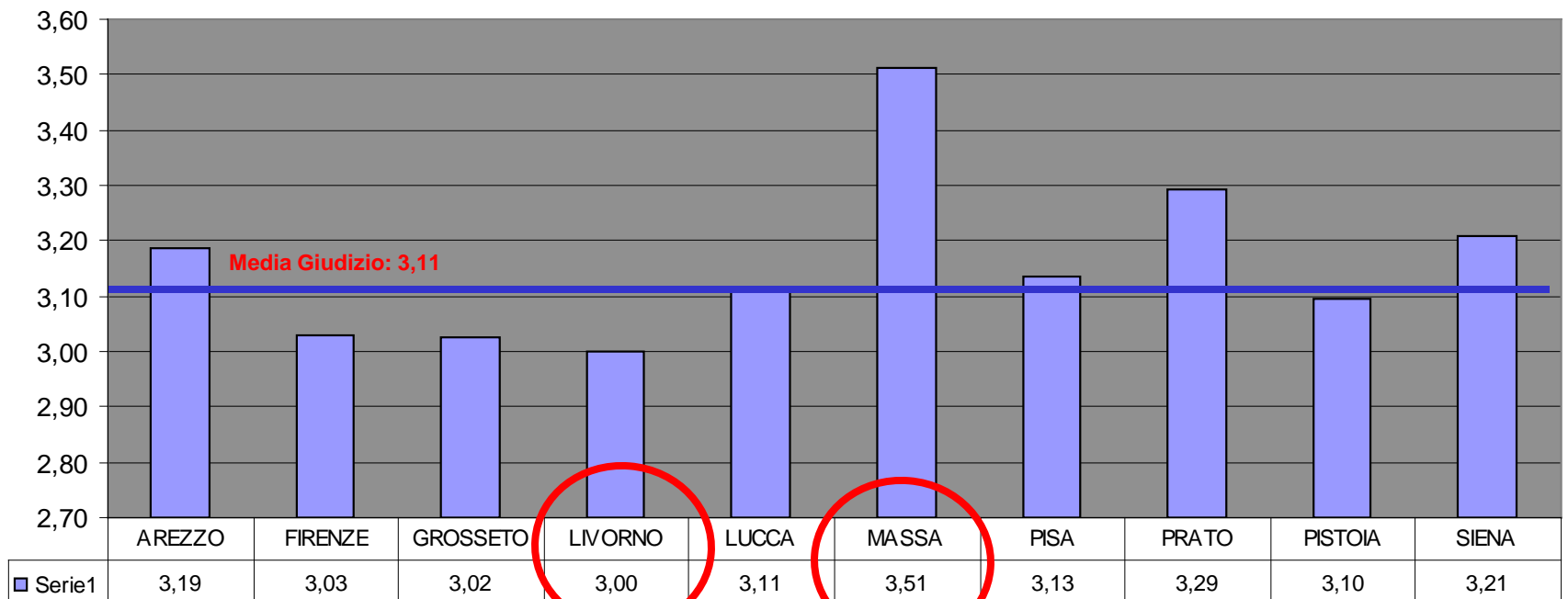
Tra i valori più bassi troviamo **Livorno** (3,00) ed ancora **Firenze** (3,03).



# Capacità relazionali ispettori

## *Il giudizio nelle singole province*

Giudizio sulle capacità relazionale degli ispettori  
(valori 1 - 4)



# Capacità relazionali ispettori

## *Attenzione rivolta alle capacità relazionali*

La correlazione tra la soddisfazione espressa in merito alle capacità relazionali degli ispettori Arpat e l'importanza attribuita alle medesime capacità è rilevabile dal grafico nella pagina seguente. Nel **quadrante A** (elevata importanza attribuita alle capacità relazionali, ma bassa soddisfazione sulle stesse) troviamo le aziende della provincia di **Grosseto e Pistoia**. Il **quadrante D** è vuoto.

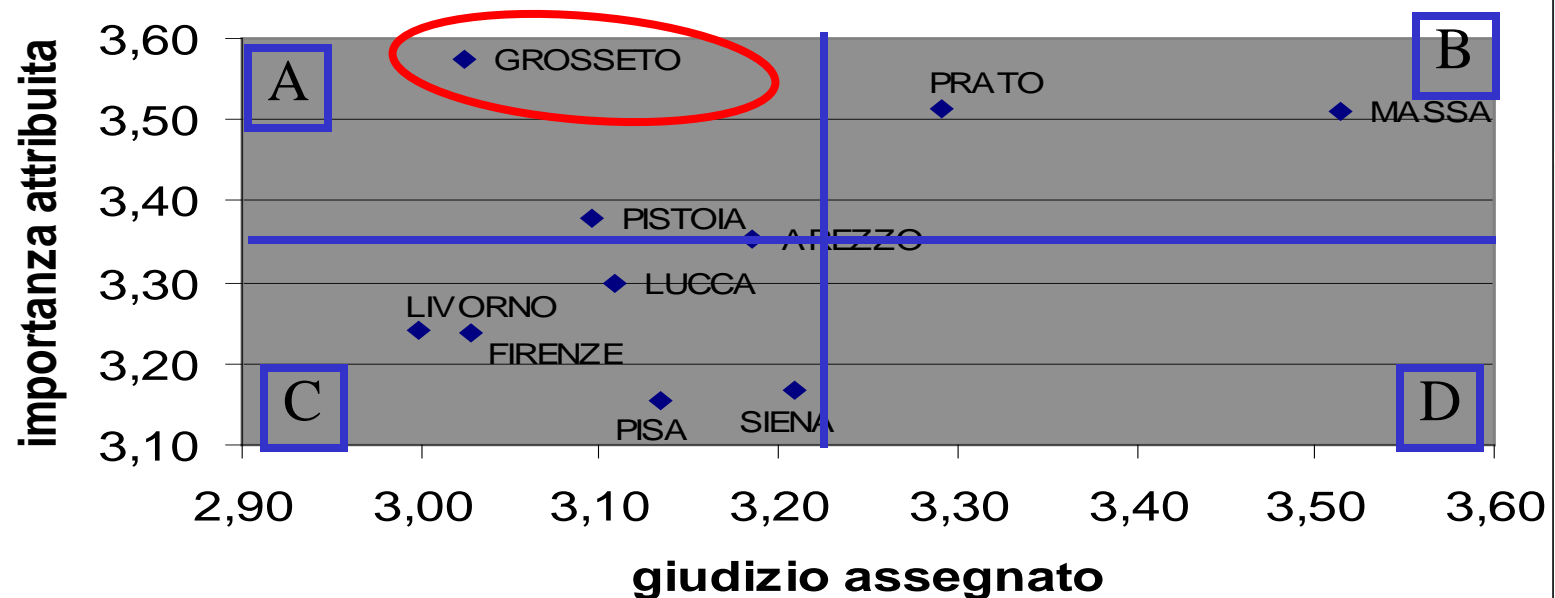
Le aziende delle province di **Prato e Massa** si dichiarano soddisfatte della comunicazione svolta da Arpat che considerano un aspetto rilevante.



# Capacità relazionali ispettori

*Attenzione rivolta agli aspetti relazionali*

**Matrice Giudizio/importanza sulle capacità relazionali degli ispettori**





# Opinione sull'ispezione Arpat

## *Un imprevisto o un opportunità?*

L'istogramma della pagina seguente ci informa su come le aziende intervistate hanno "vissuto" l'ispezione Arpat. In tal senso è stato loro chiesto di indicare se l'ispezione abbia rappresentato:

- ☐ Un'attività a valore aggiunto per l'azienda
- ☐ Un'opportunità per acquisire informazioni in più sulle tematiche ambientali
- ☐ Un'esperienza non traumatica, ma senza ritorno di valore per l'azienda
- ☐ Una perdita di tempo così come tanti altri adempimenti a cui l'azienda deve sottostare
- ☐ Una grave perdita di tempo con ripercussioni sull'efficienza dell'azienda



# Opinione sull'ispezione Arpat

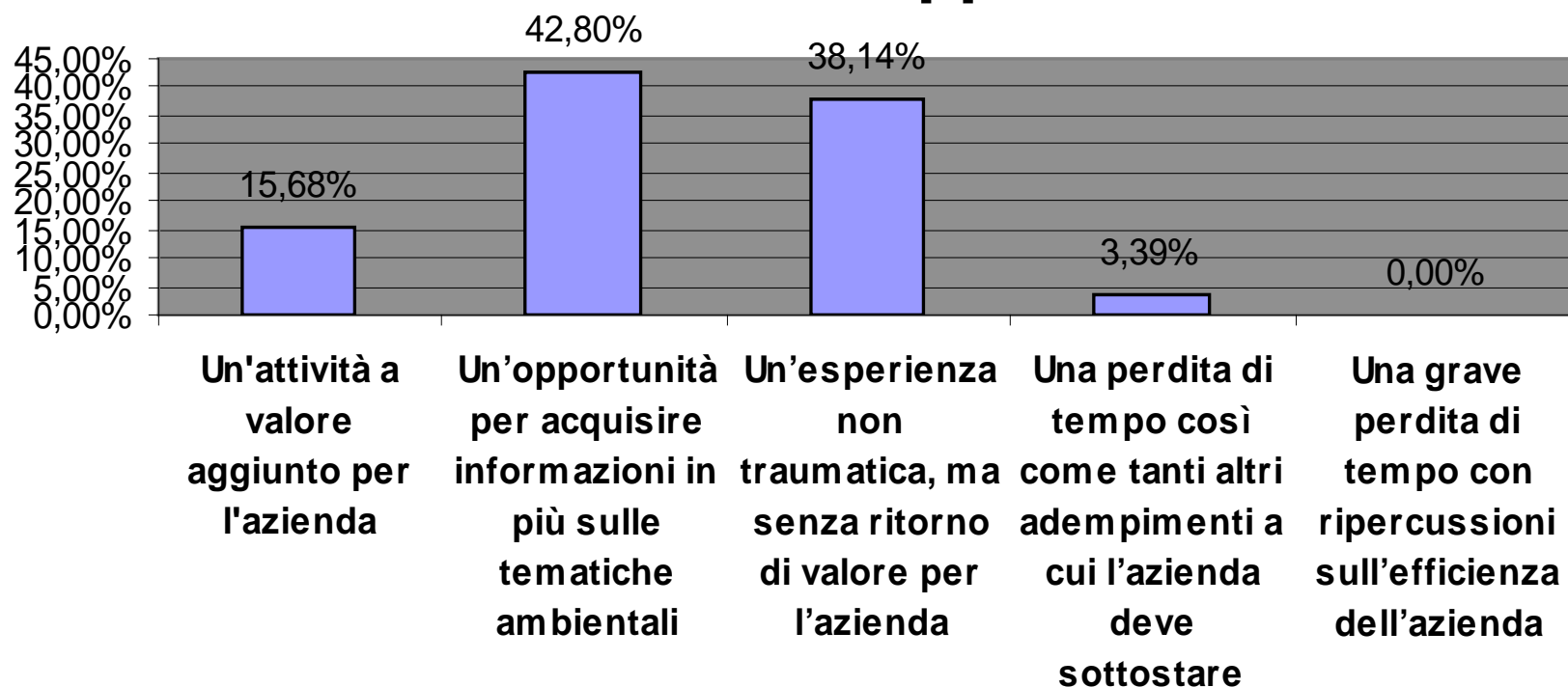
## *Un imprevisto o un opportunità?*

I risultati di questa domanda sono stati soddisfacenti: solo una assoluta minoranza (3,39%) ha considerato l'ispezione una perdita di tempo, e comunque nessuno l'ha considerata una perdita di tempo "grave". Il restante 96,61% ha considerato l'ispezione come un'esperienza che non ha provocato comunque problemi. Una percentuale importante (42,8%) ha considerato l'ispezione come un momento di aggiornamento sulle tematiche ambientali, e il 15,68% l'ha considerata un'attività a valore aggiunto per l'azienda.



# Opinione sull'ispezione Arpat

**Lei ritiene che l'ispezione Arpat nella Sua Azienda abbia rappresentato:**



# Opinione sull'ispezione Arpat

## *Opportunità per le aziende*

Il grafico seguente ci illustra la soddisfazione delle aziende nelle varie province in merito alle opportunità di cui le aziende hanno goduto a seguito dell'ispezione Arpat.

Tale soddisfazione è stata misurata con le 2 seguenti domande:

In che misura ritiene che siano nate delle opportunità per la sua azienda in occasione dell'ispezione ARPAT riguardo a:

- ☐ Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.
- ☐ Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dall'azienda



# Opinione sull'ispezione Arpat

## *Opportunità per le aziende*

Le risposte delle aziende, come al solito ordinate da 1 (valore minimo) a 4 (valore massimo) hanno evidenziato un valore medio pari a 2,80. I risultati delle aziende nelle singole province evidenziano il massimo grado di soddisfazione per quanto riguarda Prato (3,09) e Siena (3,08), seguita da Grosseto (2,93), Pistoia (2,90) e Arezzo (2,85). Tra le aziende che hanno manifestato meno soddisfazione in merito alle opportunità emerse dall'ispezione troviamo Massa (2,64) e dobbiamo anche in questo caso citare Firenze (2,65).

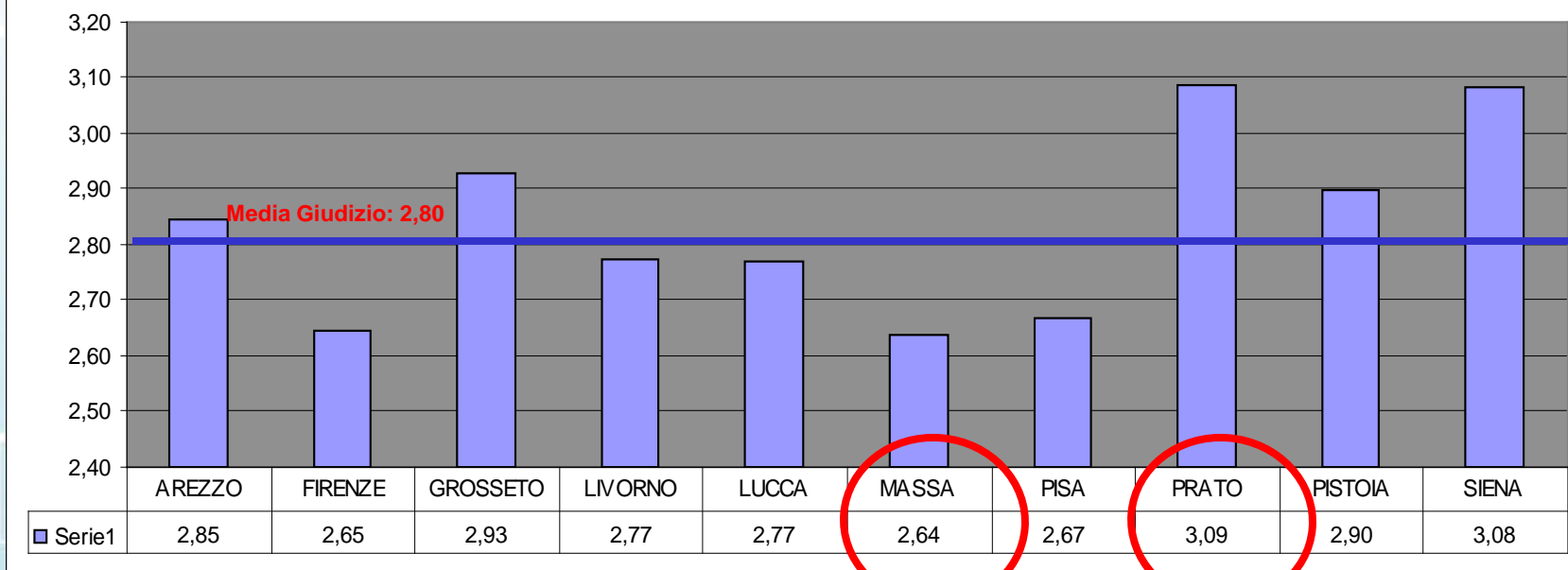




# Opinione sull'ispezione Arpat

## *L'opinione delle singole province*

**Come giudica le opportunità nate per  
la Sua azienda a seguito  
dell'ispezione?**



# Opinione sull'ispezione Arpat

## *La rifarebbe?*

L'ultima domanda rivolta alle aziende che hanno subito un'ispezione è stata:

Considererebbe un'opportunità per la Sua azienda sottoporsi ad una nuova ispezione ARPAT?

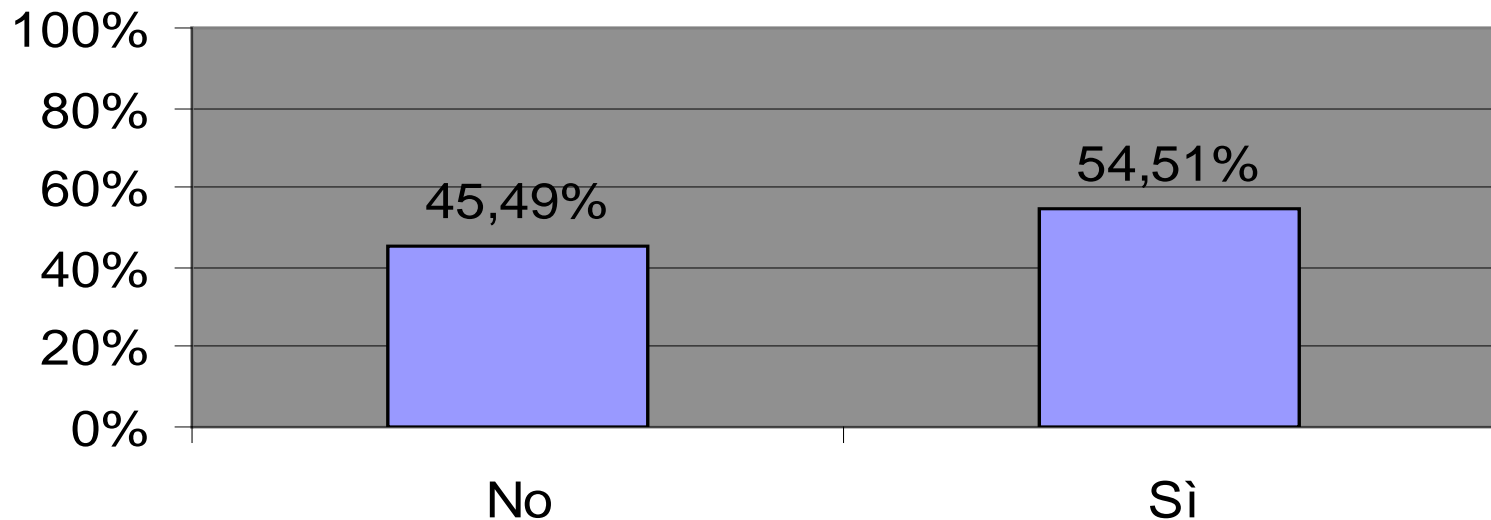
Le risposte positive, ancorchè di stretta misura (54,51% contro 45,49%) sono maggioritarie, il che ci conferma, come mostrato anche dalle analisi precedenti, che la maggior parte delle aziende non ha vissuto l'ispezione come un'esperienza "traumatica", ma, al contrario ne ha tratto un certo arricchimento professionale.



# Opinione sull'ispezione Arpat

*La rifarebbe?*

**Considererebbe un'opportunità per la  
Sua azienda essere sottoposta  
nuovamente ad un'ispezione Arpat?**



# Opinione sull'ispezione Arpat

## *La rifarebbe?*

Le risposte alla domanda:

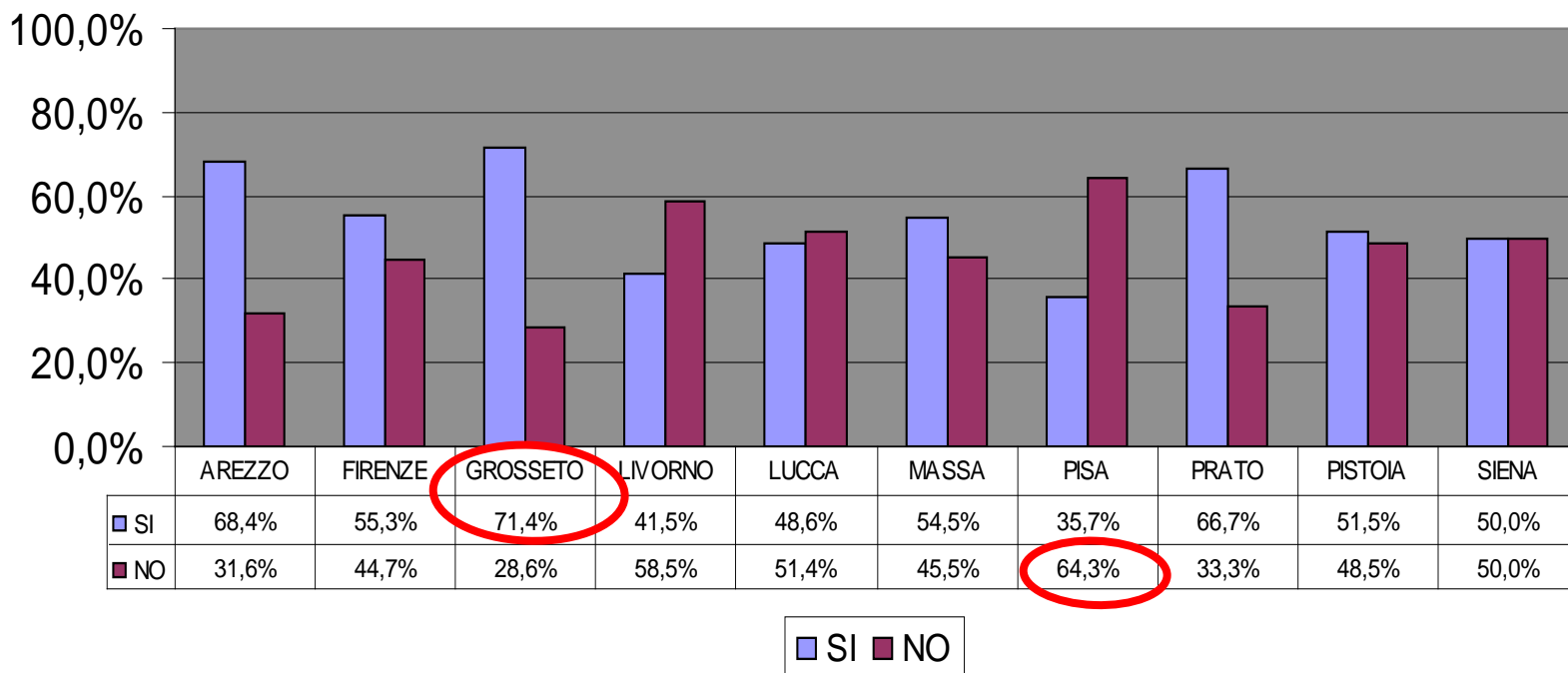
Considererebbe un'opportunità per la Sua azienda sottoporsi ad una nuova ispezione ARPAT?

Sono state riclassificate per provincia. Le aziende che si sono dimostrate più disponibili a ripetere l'ispezione sono quelle delle province di Grosseto (71,4% di favorevoli) e Arezzo (68,4%). Anche disponibili, ma con percentuali minori, anche Firenze (55,3%) e Pistoia (51,5%).

Tra le province meno disponibili a ripetere l'ispezione abbiamo Pisa (64,3% di contrari) e Livorno (58,5%).



## Disponibilità da parte delle aziende a ripetere l'ispezione





# Aziende: considerazioni finali

## Le ispezioni Arpat nelle aziende

### Punti di forza:

Chiarezze nelle richieste  
Competenza sulle tematiche ambientali  
Limitato intralcio arrecato

### Criticità

Diffusione di cultura ambientale  
Documentazione utilizzata in attività di comunicazione:  
Interesse e comprensibilità



# Aziende: considerazioni finali

## Best practice

Aspetto dell'attività di Arpat	Provincia	Punteggio
Overall	Prato	3,47
Immagine	Prato	3.29
Comunicazione	Massa	2,91
Competenze tecniche	Massa	3,36
Capacità relazionali	Massa	3,51
Disponibilità a ripetere l'ispezione	Grosseto	71,4% si
Nascita di opportunità	Prato	3,09



# Aziende: considerazioni finali

## Best practice

## Aree critiche

Aspetto dell'attività di Arpat	Provincia	Punteggio
Overall	Firenze	2,63
Immagine	Firenze	2,56
Comunicazione	Lucca	2,25
Competenze tecniche	Firenze	2,62
Capacità relazionali	Livorno	3,00
Disponibilità a ripetere l'ispezione	Pisa	64,3% no
Nascita di opportunità	Massa	2,64



# Aziende: considerazioni finali

## Possibili azioni:

**Controllo ispettivo:** aumentarne l'efficacia qualificando sempre più Arpat come un soggetto in grado di creare valore per le aziende.

**Nel decidere di acquistare beni e/o servizi, Lei, in pratica, quanto tiene in considerazione gli aspetti relativi alle politiche verso i dipendenti, i fornitori e l'impatto sociale, ambientale e culturale portati avanti dalle aziende produttrici?**

Molto	9,7%	} 50,8%
Abbastanza	41,1%	
Poco	33,3%	} 49,2%
Per niente	15,9%	

**Fonte: ISPO – Istituto Studi Pubblica Opinione  
(Forum Confindustria Prato 2002)**

# Aziende: considerazioni finali

## Possibili azioni:

Capitalizzare le competenze riconosciute ad Arpat dalle aziende attraverso una comunicazione più efficace che possa affermare il ruolo dell'Agenzia quale soggetto che aiuta le aziende a:

- ☞ testimoniare la responsabilità socioambientale quale elemento connotativo della mission aziendale
- ☞ comunicare i risultati dei comportamenti adottati in tema di contenimento dell'impatto ambientale, i progressi attuati, le prospettive future, i miglioramenti ancora possibili
- ☞ rendere conto in maniera dettagliata e approfondita delle interazioni con l'ambiente naturale circostante che intervengono durante lo svolgersi delle attività industriali.





# ***ACTION PLAN***

Le azioni da implementare



- ➡ la customer satisfaction survey **NON** deve essere considerato un progetto chiuso e a se stante
- ➡ bisogna **gestire e valorizzare** i risultati e le esigenze emerse
- ➡ creando un sistema di “**customer satisfaction management**”, in grado di:
  - ✎ *tramutare i risultati attuali in azioni di miglioramento*
  - ✎ *perseguire nel tempo la misurazione delle performance aziendali*



# Azioni post CS

		
IMMAGINE	X	X
COMUNICAZIONE	X	X
PORTAFOGLIO SERVIZI	X	
TIMING	X	
DOCUMENTAZIONE	X	X





## *POSSIBILI AREE D'AZIONE*

- **IMMAGINE** *training/affiancamento ispettori , implementazione di strumenti di comunicazione sociale*
- **COMUNICAZIONE** *analisi efficacia canali attuali, studio nuovi strumenti / canali.*
- **PORTAFOGLIO SERVIZI:** *analisi portafoglio attuale e studio nuovi servizi in coerenza con mission e esigenze mercato*
- **TIMING:** *analisi organizzativa, reengineering processi di delivery servizi per migliorare tempi e puntualità di consegna lavori.*
- **DOCUMENTAZIONE:** *razionalizzazione supporti documentali diffusi all'esterno*



# ***APPENDICE***

## I questionari





# Enti locali: questionario

## A) IL RAPPORTO TRA L'ENTE E ARPAT

### Rapporto con ARPAT in generale

Complessivamente come può definire il Suo rapporto con ARPAT?

① non sodd    ② poco sodd    ③ sodd    ④ molto sodd

Siete soddisfatti del rapporto intercorso tra Voi e ARPAT per quanto concerne:	IMPORTANZA				GIUDIZIO			
	① Non imp.	② poco imp	③ Imp	④ molto imp	① non sodd	② co sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. La scelta di servizi proposti da ARPAT all'Ente	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Il livello del servizio offerto da ARPAT all'Ente	①	②	③	④	①	②	③	④
3. La tempestività nelle risposte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...	①	②	③	④	①	②	③	④
4. Il rispetto dei tempi di risposta da parte di ARPAT alle Vs. richieste di pareri, controlli, analisi...	①	②	③	④	①	②	③	④
5. Orari di apertura degli uffici ARPAT e facilità di accesso telefonico ai servizi ARPAT.	①	②	③	④	①	②	③	④



# Enti locali : questionario

Siete soddisfatti del rapporto con i vostri interlocutori in ARPAT per quanto concerne:	IMPORTANZA				GIUDIZIO			
	① Non imp.	② poco imp	③ Imp	④ molto imp	① non sodd	② co sori	③ sodd	④ molto sodd
1. La professionalità e la competenza degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	①	②	③	④	①	②	③	④
2. La disponibilità e la cortesia da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	①	②	③	④	①	②	③	④
3. La capacità di comprensione dei problemi da parte degli interlocutori con cui siete entrati in contatto in ARPAT.	①	②	③	④	①	②	③	④

In generale il Vs. rapporto con ARPAT è risultato:	
• Inferiore alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• In linea con le Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• Superiore alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>



# Enti locali : questionario

## B) COMPETENZE TECNICHE ARPAT

Siete soddisfatti del lavoro svolto da ARPAT in merito a:	IMPORTANZA				GIUDIZIO			
	① non imp.	② poco imp	③ Imp	④ molto imp	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. Rigore e autorevolezza delle informazioni contenute nei rapporti da ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Utilità/fruibilità delle informazioni contenute nei rapporti ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④
3. Attendibilità delle valutazioni emerse dai rapporti realizzati da ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④
4. Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali	①	②	③	④	①	②	③	④

In generale le competenze tecniche di ARPAT sono risultate:	
• Inferiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• In linea con le Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• Superiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>



# Enti locali : questionario

## C) IMMAGINE E ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE ARPAT

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:	IMPORTANZA				GIUDIZIO SU ARPAT			
	① non imp.	② poco imp	③ imp	④ molto imp	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. L'immagine che ARPAT trasmette agli enti locali con cui collabora	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale sul territorio	①	②	③	④	①	②	③	④
3. L'interesse che avete riscontrato della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione	①	②	③	④	①	②	③	④
4. La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④
5. Gli eventi organizzati da ARPAT ai quali ha partecipato	①	②	③	④	①	②	③	④
6. I servizi offerti dagli uffici relazioni col pubblico di ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④

In generale l'immagine e la comunicazione ARPAT sono risultate:	
• Inferiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• In linea con le Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• Superiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>



## D) LA COLLABORAZIONE CON ARPAT: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

È soddisfatto delle opportunità nate per il Suo Ente in occasione della collaborazione con ARPAT riguardo a:	IMPORTANZA				GIUDIZIO SU ARPAT			
	① non imp.	② poco imp	③ imp	④ molto imp	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. Informazioni ottenute sugli obiettivi di prevenzione ambientale da perseguire.	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Conoscenza di un interlocutore con competenze che possono essere utilizzate dal Suo Ente.	①	②	③	④	①	②	③	④

Ritiene che la vostra collaborazione con ARPAT potrà ulteriormente intensificarsi nel tempo?

SI

NO





# Aziende: questionario

Rapporto con ARPAT in generale				
Complessivamente come può definire il Suo rapporto con ARPAT?	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd

## A) IMMAGINE

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:	IMPORTANZA				GIUDIZIO			
	① Non imp.	② poco imp	③ Imp	④ molto imp	① non sodd	② oco sod	③ sodd	④ molto sodd
1. L'immagine che ARPAT trasmette alle aziende oggetto di ispezione	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Il contributo di ARPAT alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende	①	②	③	④	①	②	③	④



## B) COMUNICAZIONE

E' soddisfatto di ARPAT per quanto concerne:	IMPORTANZA				GIUDIZIO			
	① Non imp.	② poco imp	③ Imp	④ molto imp	① non sodd	② oco sod	③ sodd	④ molto sodd
1. Il grado di interesse della documentazione e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT nella comunicazione	①	②	③	④	①	②	③	④
2. La comprensibilità e la facilità di lettura del materiale e dei supporti informativi utilizzati da ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④

In generale l'immagine e la comunicazione ARPAT sono risultate:	
• Inferiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• In linea con le Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• Superiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>



## C) COMPETENZE TECNICHE DEGLI ISPETTORI ARPAT

Le competenze tecniche degli ispettori ARPAT la soddisfano per quanto concerne:	IMPORTANZA				GIUDIZIO			
	① non imp.	② poco imp	③ Imp	④ molto imp	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. Conoscenza generale delle logiche di gestione della produzione	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Conoscenza dei processi produttivi propri del settore industriale nel quale opera la Sua azienda	①	②	③	④	①	②	③	④
3. Comprensione delle logiche industriali con le quali opera la Sua azienda	①	②	③	④	①	②	③	④
4. Competenza di ARPAT sulle tematiche ambientali	①	②	③	④	①	②	③	④
5. Impatto ambientale proprio del Vs. settore di attività	①	②	③	④	①	②	③	④



# Aziende: questionario

E' Soddisfatto del parere espresso da ARPAT sulla Sua Azienda in merito a:	IMPORTANZA				GIUDIZIO SU ARPAT			
	① non imp.	② poco imp	③ imp	④ molto imp	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. Autorevolezza delle valutazioni prodotte	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Chiarezza e comprensibilità delle valutazioni prodotte.	①	②	③	④	①	②	③	④

In generale le competenze tecniche degli ispettori ARPAT sono risultate:	
• Inferiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• In linea con le Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• Superiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>



## D) CAPACITA' RELAZIONALE DEGLI ISPETTORI

Ritiene che la relazione intercorsa tra l'Azienda e gli ispettori ARPAT si stia soddisfacente per quanto concerne :	IMPORTANZA				GIUDIZIO SU ARPAT			
	① non imp.	② poco imp	③ imp	④ molto imp	① non sodd	② poco sodd	③ sodd	④ molto sodd
1. Capacità relazionale degli ispettori ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④
2. Professionalità degli ispettori ARPAT	①	②	③	④	①	②	③	④
3. Chiarezza nelle richieste di dati e informazioni da parte degli ispettori	①	②	③	④	①	②	③	④
4. Intralcio arrecato dall'ispezione all'operatività aziendale quotidiana	①	②	③	④	①	②	③	④

In generale la capacità relazionale degli ispettori ARPAT sono risultate:	
• Inferiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• In linea con le Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>
• Superiori alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/>





## E) L'ISPEZIONE ARPAT: UN'IMPREVISTO O UN'OPPORTUNITA' PER L'AZIENDA?

Considera che l'ispezione Arpat per la Sua Azienda abbia rappresentato:	
• Una grave perdita di tempo con ripercussioni sull'efficienza dell'azienda	<input type="checkbox"/>
• Una perdita di tempo così come tanti altri adempimenti a cui l'azienda deve sottostare	<input type="checkbox"/>
• Un'esperienza non traumatica, ma senza ritorno di valore per l'azienda	<input type="checkbox"/>
• Un'opportunità per acquisire informazioni in più sulle tematiche ambientali	<input type="checkbox"/>
• Un'attività a valore aggiunto per l'azienda	<input type="checkbox"/>

