

Ricerca "Customer Satisfaction" ARPAT 2007



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Ricerca “Customer satisfaction” ARPAT 2007

REPORT FASE I

Firenze, 30 ottobre 2007

Indice

1. Introduzione.....	pag 3
2. Nota metodologica.....	pag 5
3. La mappa degli indicatori.....	pag 6
4. Indagine qualitativa.....	pag 11
5. Indagine quantitativa: il campione.....	pag 16
6. Indagine quantitativa: il questionario.....	pag 20
7. Risultati.....	pag 22
7.1 Risultati dati generali.....	pag 22
7.2 Risultati - attività di laboratorio e di analisi.....	pag 26
7.3 Risultati - attività tecniche, ispettive e di controllo.....	pag 28
7.4 Risultati – emissione di pareri e valutazioni tecniche.....	pag 30
7.5 Risultati – attività di tecnico-amministrativa.....	pag 32
7.6 Risultati – attività di formazione e supporto alla conoscenza.....	pag 34
7.7 Risultati – sezione conclusiva.....	pag 36
8. Sintesi dei principali risultati.....	pag 38

Appendice

Questionario CATI



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

I. Introduzione

Il progetto di realizzare un'indagine di "customer satisfaction" per ARPAT ha preso il via nel mese di settembre 2007 e per circa quattro mesi il team di ricerca è e sarà impegnato in un'attività di rilevazione e analisi di dati con l'obiettivo di garantire la consegna dei risultati definitivi in data 31 dicembre 2007.

Il progetto è stato realizzato attraverso una serie di attività diverse aventi come obiettivo comune l'analisi dei livelli di qualità dei servizi offerti da ARPAT alle varie realtà del territorio regionale, siano essi clienti o attori istituzionali (Regione, Province, Comuni, ASL, altri) che attori privati (aziende e associazioni in genere).

In particolare, data la complessità e la varietà delle attività sviluppate da ARPAT e la molteplicità di servizi erogati al territorio, è stato scelto di utilizzare il modello teorico proposto da Parasuraman et al (1985) denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze del caso.

E' stato, quindi, deciso di utilizzare un modello che, pur modificato secondo le specifiche realtà di ARPAT, avesse una sua valenza scientifica e metodologica. Queste scelte consentiranno, alla conclusione delle attività, non solo una "Lettura" di risultato a breve termine ma anche la costruzione di una struttura di monitoraggio e valutazione riutilizzabile periodicamente nel tempo.

L'utilizzo di strumenti innovativi quali un portale web, la posta elettronica, i metodi CATI, non deve quindi far distrarre dal costruito logico concettuale delle attività. Tutti questi sono in realtà solo strumenti, "applicativi" utili per una più efficace e più rapida esecuzione dell'indagine.

L'utilizzo della tecnologia, in questo caso, non è quindi fine ma mezzo per raggiungere gli obiettivi definiti e la professionalità tecnica di Fondazione Sistema Toscana messa a disposizione delle esigenze di ARPAT.

Dati gli obiettivi dell'indagine, le caratteristiche peculiari dei servizi di ARPAT e gli assetti tecnologici di Fondazione Sistema Toscana, verranno utilizzati i seguenti piani di rilevazione:

1 Indagine qualitativa (preliminare)

2 Indagine quantitativa via CATI (Computer Aided Telephonic Interview)

3 Indagine quantitativa via web e mail

Nello specifico questo report si riferisce esclusivamente alle prime due attività di rilevazione già sviluppate e concluse.

La terza fase di rilevazione prenderà il via nei prossimi giorni ed andrà a completarsi per la conclusione delle attività previste nel mese di dicembre.

Sempre nella parte conclusiva delle attività verrà presentato un report finale e complessivo di tutte le attività del progetto ove i diversi piani di rilevazione saranno oggetto di studio e di analisi integrata per permettere in modo completo il raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati si è scelto di muoversi sia su un piano di natura qualitativa che quantitativa.



Complessivamente nell'intero progetto verrà misurato il livello di soddisfazione dei servizi erogati dall'Agenzia ai propri clienti e saranno forniti consigli e suggerimenti utili per ridefinire, se necessario, le procedure interne. Inoltre, ci aspettiamo di raccogliere alcune indicazioni di marketing strategico capaci di apportare idee creative al fine di realizzare servizi nuovi ed innovativi per l'utente finale.

Le attività svolte fino ad oggi dal gruppo di ricerca sono le seguenti:

1. Definizione del gruppo di lavoro;
2. Incontri preliminari per la progettazione esecutiva;
3. Definizione delle aree di indagine e degli indicatori;
4. Indagine qualitativa preliminare (verifica degli indicatori);
5. Presentazione Indicatori;
6. Progettazione strumenti di rilevazione.
7. Definizione piano di campionamento;
8. Messa in linea procedure CATI;
9. Inizio Rilevazione web;
10. Rilevazione CATI
11. Analisi dati CATI
12. Presentazione primo report draft sullo sviluppo del progetto e sui risultati della rilevazione CATI

Il documento che segue non è da intendersi come definitivo, ma rappresenta invece un report per un *Work in progress*. Questo report ha quindi tutte le caratteristiche di un documento per un gruppo che sta ancora lavorando su un progetto non ultimato. Non è quindi certamente un documento definitivo perché non incorpora al suo interno molti aspetti che saranno successivamente sviluppati dal gruppo di lavoro. E' un documento che raccoglie fedelmente le attività svolte, le metodologie utilizzate e i risultati ottenuti.

Proprio nei risultati ottenuti si è scelto di non approfondire specificatamente, in questa fase, alcuni tipi di analisi dei dati ma di lasciare alla fase conclusiva del progetto stesso l'approfondimento definitivo.



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

2. Nota metodologica

Il progetto è iniziato nel mese di settembre 2007 e questo è il primo report previsto con consegna ad ARPAT il 30 ottobre. Successivamente verrà elaborato un report finale complessivo di progetto che verrà consegnato entro il mese di dicembre 2007.

Gli obiettivi del progetto sono la rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti/clienti di ARPAT relativamente ai servizi erogati dalla stessa agenzia regionale.

La definizione degli obiettivi e lo sviluppo della mappa di indicatori sono stati svolti in collaborazione con il gruppo di lavoro che ARPAT ha dedicato a questo progetto. I documenti compresi in questo report sono stati proposti da FST ad ARPAT e condivisi nelle versioni definitive. Ogni decisione di una certa rilevanza, sia sotto il profilo metodologico che operativo, è stata condivisa ed è stata oggetto di discussione sia in gruppi ristretti che in sedute plenarie.

Il gruppo di lavoro del progetto ha iniziato le sue attività in data 18 settembre con una prima riunione per la definizione del gruppo di lavoro e ad oggi si è riunito in seduta plenaria già 6 volte.

Il progetto ha previsto tre livelli di rilevazione diversi, come già visto, ad oggi sono stati realizzati i primi due livelli di rilevazione, ovvero:

1 Indagine qualitativa (preliminare)

Una indagine qualitativa svolta per la verifica degli indicatori sviluppati e per una verifica della struttura degli strumenti di rilevazione progettati.

2 Indagine quantitativa via CATI (Computer Aided Telephonic Interview)

Una indagine mediante un questionario strutturato proposto da intervistatrici telefoniche professioniste ad un campione definito di circa 350 casi.

La prima rilevazione ha visto coinvolti 11 testimoni privilegiati che sono stati indicati direttamente da ARPAT e si è svolta nel periodo 10-17 ottobre 2007. Le interviste sono state svolte direttamente o telefonicamente (previo accordo e dichiarazione di disponibilità dell'intervistato) da due intervistatori professionisti.

La seconda rilevazione è stata sviluppata nel periodo 22-25 ottobre da un centro CATI, gli orari di intervista sono stati 8.30-17.00. Complessivamente la rilevazione CATI ha richiesto 5430 minuti di traffico telefonico. Per il completamento del campione si è arrivati fino a 76 richiami sullo stesso caso. Il numero complessivo dei contatti gestiti direttamente è stato di 530 a fronte di un campione di 350 casi.

3. La mappa degli indicatori

L'analisi di Customer Satisfaction per ARPAT nasce dall'esigenza di conoscere e valutare il livello di soddisfazione dei "clienti" di ARPAT, nel modo più oggettivo e rappresentativo possibile. Oltre a ciò sono definibili altri obiettivi:

- definire gli elementi del servizio che maggiormente sono causa di soddisfazione o insoddisfazione
- ottenere un quadro complessivo della soddisfazione dei clienti
- misurare il trend della soddisfazione/insoddisfazione rispetto alla rilevazione precedente
- rafforzare la comunicazione verso i "clienti"
- rilevare le criticità ed i punti di forza dell'Agenzia

Per arrivare a tali valutazioni è stato applicato il modello SERVQUAL, creato proprio per la valutazione della qualità dei servizi, e che quindi costituisce la base sulla quale è stata sviluppata la ricerca di Customer Satisfaction per ARPAT.

Partendo dal modello è stato possibile individuare gli indicatori utili alla ricerca, tra tutti quelli proposti dal metodo, grazie alla conoscenza dei processi/servizi svolti dall'Agenzia; in altre parole la sequenza delle fasi che hanno portato alla definizione degli strumenti della ricerca, come il questionario, può essere così schematizzato:

Mod. SERVQUAL (indicatori) → processi ARPAT → indicatori ARPAT → questionario ARPAT

Essendo il modello SERVQUAL di carattere generico, è stato necessario il suo "adattamento" al caso specifico, e cioè ai processi/servizi svolti da ARPAT.

Di seguito sono riportati gli indicatori del modello SERVQUAL:

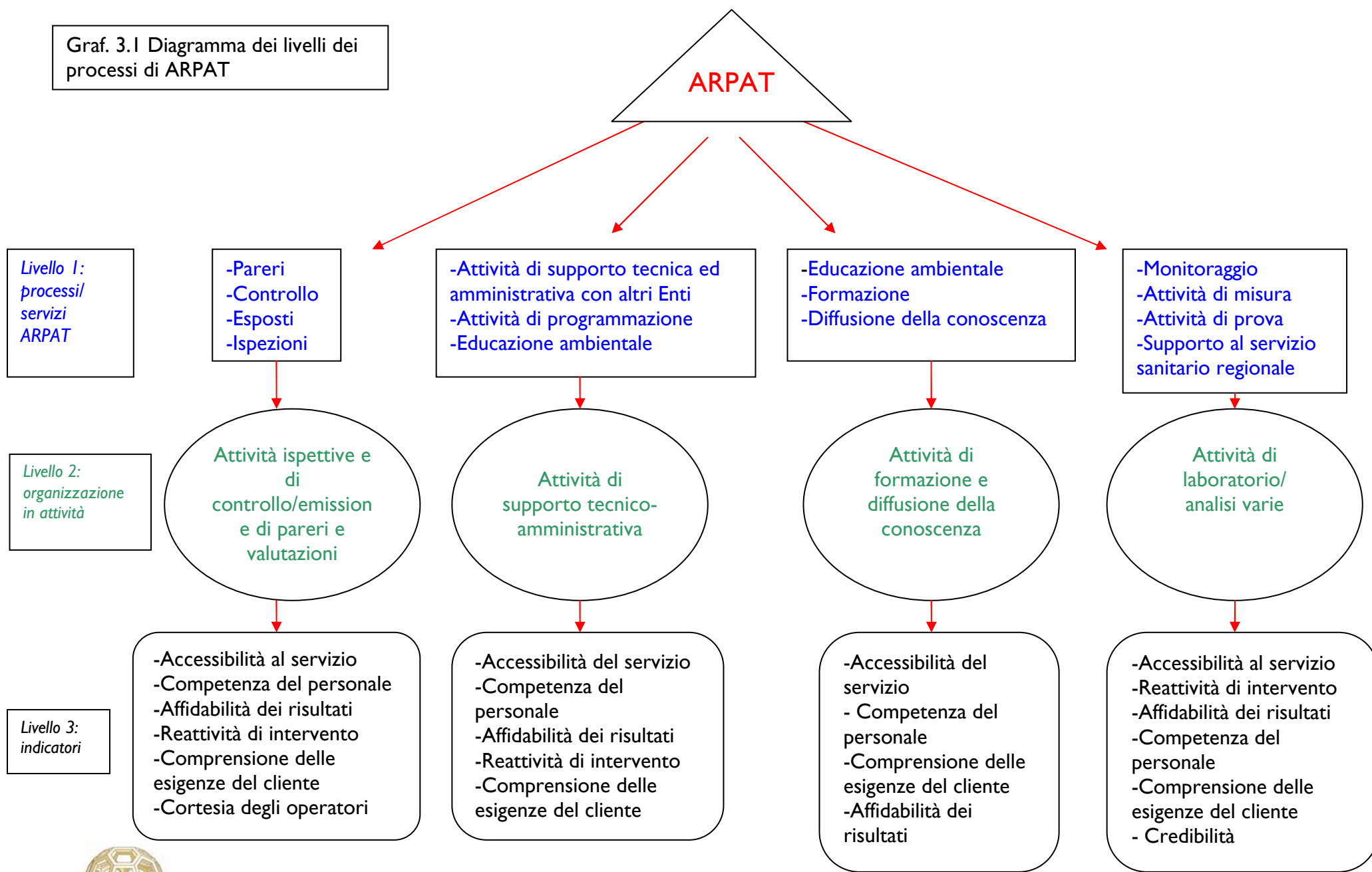
1. Accessibilità al servizio
2. Comunicazione
3. Competenza degli operatori
4. Cortesia degli operatori
5. Credibilità
6. Affidabilità dei risultati
7. Reattività di intervento
8. Sicurezza delle procedure
9. Tangibili (aspetti della struttura erogante)
10. Comprensione delle esigenze del "cliente"

In questo caso specifico è stato escluso dall'indagine soltanto uno degli indicatori facenti parte del modello base SERVQUAL, anche in seguito, ad un confronto con il gruppo di lavoro ARPAT, quello degli aspetti tangibili, perché elemento troppo generico e poco collegabile alla tipologia di servizio erogato, in ogni caso nel questionario è prevista una domanda aperta, è qui che l'eventuale aspetto tangibile può eventualmente essere evidenziato. Gli altri indicatori, in maniera più o meno esplicita, sono stati ritenuti rilevanti e pertanto sono tutti presenti nel questionario.

Questi indicatori funzioneranno da “unità di misura” della soddisfazione del cliente per i vari processi/servizi offerti da ARPAT; inoltre nello strumento di rilevazione è presente una sequenza di domande di carattere generale, gli indicatori coinvolti sono gli stessi usati nelle sezioni del questionario, con l’aggiunta dell’indicatore comunicazione e cortesia del personale.

Il diagramma sotto mostra come i numerosi processi di ARPAT sono stati raggruppati in 4 sezioni, sulla base della natura del servizio, con i relativi indicatori del modello SERVQUAL:

Graf. 3.1 Diagramma dei livelli dei processi di ARPAT



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Gli indicatori compaiono nel questionario adattati al settore al quale appartengono, questo per avvicinare ulteriormente il modello generico al caso specifico. Alcuni indicatori, come ad esempio la credibilità, la comunicazione, sono presenti nelle domande generiche alla fine o all'inizio del questionario, e possono comparire, come già detto, in forme diverse.

Di seguito si trova l'elenco per settori degli indicatori presenti nel questionario:

Settore 1 attività di laboratorio/analisi varie

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

Settore 2 A) attività tecniche, ispettive e di controllo

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

Settore 2 B) emissioni di pareri e valutazioni tecniche

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

Settore 3 attività di supporto tecnico-amministrativa

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

Settore 4 attività di formazione e diffusione della conoscenza

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



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

La mappa degli indicatori così costruita è diventata, con la connessione ai processi di erogazione dei servizi, la base per la costruzione del questionario di rilevazione (allegato in appendice)

Ovviamente, secondo lo sviluppo metodologico del progetto la stessa mappa e la struttura del questionario è stata verificata con una indagine qualitativa su un panel ristretto di 11 casi come è possibile verificare nelle pagine seguenti.



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

4. Indagine qualitativa

L'analisi qualitativa, prevista dal progetto di ricerca, si è concretizzata tramite la realizzazione di interviste a testimoni privilegiati identificati dalla stessa ARPAT, che hanno consentito, da un lato, di verificare la validità dei temi inerenti alla valutazione del livello di soddisfazione dei clienti/utenti, con l'obiettivo di inserirli nel questionario, e dall'altro, di evidenziare particolari aspetti che non emergono dall'analisi statistica e quantitativa.

Le interviste hanno avuto inizio il 10 ottobre '07 e si sono concluse il 17 ottobre '07, sono state effettuate telefonicamente e direttamente da due intervistatori professionisti.

Ogni intervista è stata concordata fissando un appuntamento telefonico o personale (presso la sede dell'intervistato) sulla base delle disponibilità dei soggetti intervistati. La richiesta di partecipazione all'indagine, ha informato l'interlocutore riguardo l'ente committente e la struttura incaricata, ed ha illustrato brevemente gli obiettivi della stessa indagine.

Come già detto i soggetti sono stati selezionati in base al loro livello di conoscenza dell'agenzia e dei suoi servizi erogati, a partire da un elenco fornito da ARPAT, nello specifico sono stati considerati soltanto quelli con una elevata conoscenza.

Di seguito viene riportata la lista degli Enti a cui appartengono le persone oggetto delle interviste:

- ◆ Enti Locali;
- ◆ Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente;
- ◆ Ministero dell'Ambiente;
- ◆ Aziende private toscane di grandi dimensioni, aventi problematiche ambientali;
- ◆ Pubblica Amministrazione.

Nel complesso sono state condotte 11 interviste semi-strutturate ai testimoni privilegiati afferenti agli Enti sopra indicati.

Dalle interviste effettuate è stato confermato il set di indicatori proposto, che intendeva valutare la qualità dei servizi erogati da ARPAT attraverso una serie di aspetti quali:

- qualità delle attività (secondo più aspetti specifici);
- valutazione complessiva del personale;
- verifica e commento delle tariffe applicate ai servizi;
- percezione dell'aspetto comunicativo dell'Agenzia;

Oltre a ciò, si sono poste alcune domande allo scopo di completare, aggiungere o modificare quanto affermato in precedenza; a tal fine è stato chiesto un ultimo commento circa i punti di forza/debolezza dell'Agenzia, di definire il ruolo istituzionale di ARPAT e di indicare eventuali aspettative future.

Dall'analisi di contenuto effettuata sulle interviste così raccolte, si è avuto la conferma della validità degli indicatori, ottenuti a partire dal modello SERVQUAL, che è così risultato esaustivo e quindi idoneo per la valutazione del livello di soddisfazione dei clienti/utenti dell'Agenzia.



Sulla base di questa considerazione è stato costruito un questionario ad hoc, che è stato utilizzato via CATI nella fase successiva del progetto di ricerca.

Questa procedura ha inoltre evidenziato la necessità, non ipotizzata fino a quel momento, di organizzare il questionario in sezioni differenti per tipologia di servizio.

L'indagine qualitativa ha però trattato anche temi tesi più a aumentare i livelli di conoscenza del gruppo di ricerca rispetto alle problematiche di ARPAT con un particolare focus sui servizi erogati, sul contatto con il cliente/utente, sul suo posizionamento di mercato, sul ruolo istituzionale, etc.etc. Particolarmente interessante e degna di nota in questa fase è la profonda diversità di approccio tra i testimoni appartenenti alle diverse categorie prese in considerazione. Qui di seguito i risultati ottenuti in sintesi che vanno considerati non tanto come "risultati" ma piuttosto come "stimoli" per un eventuale approfondimento.

In primo luogo dal tema inerente la **"qualità generale dei contatti"** è emerso che le risposte rilasciate da ARPAT risultano essere percepite come chiare, complete ed affidabili sottolineando in più occasioni la credibilità e la fiducia nel lavoro svolto dall'Agenzia:

dip. di un'azienda privata: "Un punto di forza è la credibilità di cui gode ARPAT, nei confronti soprattutto della Pubblica amministrazione";

dip. del Ministero: "Le risposte sono tecnicamente affidabili, complete e chiare ma a volte dovrebbero essere più veloci".

Come emerge da questo ultimo intervento è stato sollevato più volte il problema dei tempi di risposta che risultano essere eccessivamente lunghi e variabili a seconda del Dipartimento coinvolto.

dip. di un'azienda privata: "Noi siamo in contatto con il Dip. di Piombino, Livorno, Pisa e Siena e posso affermare che le risposte di alcuni Dipartimenti sono molto professionali e celeri quelle di altri molto meno".

dip. di un'Agenzia Regionale: "I tempi sono troppo lunghi, in particolare per la parte tecnica dei controlli, analisi e sopralluoghi, le risposte sono accurate, complete, chiare, nel complesso buone".

dip. di un'azienda privata: "Le risposte sono chiare, soddisfacenti ma rilasciate in tempi troppo lunghi".

Riguardo al **"personale"** ARPAT, è stato più volte ribadita la cortesia, disponibilità e competenza che lo caratterizzano:

"Il personale mi è sembrato competente e disponibile";

"Lo ritengo cortese e molto professionale";

"Ritengo siano tutti tecnici specializzati e ben informati in materia".

In più occasioni è stata sottolineata la carenza, a livello numerico, di personale tecnico; coloro che ci hanno sollevato questa problematica hanno imputato la lentezza nei tempi di risposta a questo deficit.

Più intervistati si sono lamentati di un eccessivo accentramento di personale, nelle sedi centrali, con la conseguente mancanza di personale nelle sedi periferiche, in altri termini si percepisce un elevato numero di persone di “struttura” ed un insufficiente numero di tecnici sul territorio;

dip. di un’Agenzia Regionale: “Il personale è numericamente carente soprattutto a livello periferico, c’è un eccessivo accentramento”;

dip. del Ministero: “[...] dovrebbe essere numericamente aumentato”;

Un dipendente di un’Azienda privata di grandi dimensioni, aventi problematiche ambientali, ha segnalato l’esigenza di una maggiore preparazione del personale addetto ai controlli ed alle ispezioni, nello specifico si è resa necessaria la conoscenza da parte degli operatori, dei processi e delle fasi produttive tipiche del settore coinvolto.

Questa carenza risulta, infatti, avere conseguenze negative anche sul piano comunicativo tra azienda ed Agenzia; può risultare difficoltosa la comprensione delle necessità e dei bisogni di entrambe le parti impedendo la fluidità dei normali processi:

dip. di un’azienda privata: “Il personale dovrebbe essere più competente per i singoli settori, dovrebbe avere maggiore competenza dei singoli processi, questo anche per evitare incomprensioni tra azienda e agenzia”.

L’esistenza delle “**tariffe**” che ARPAT applica ai servizi, è risultata nota agli intervistati, anche se non ne conoscono nel dettaglio l’entità; soltanto alcuni si sono sbilanciati sostenendo di trovarle eccessivamente elevate.

Il numero esiguo di risposte è da imputare al fatto che la maggior parte degli intervistati usufruisce gratuitamente dei servizi ARPAT, si tratta, infatti, perlopiù di soggetti che vengono in contatto con ARPAT nel momento in cui ricevono ispezioni, controlli e sopralluoghi.

Un’osservazione che possiamo fare sulle tariffe riguarda il fatto che ne è nota l’esistenza ma che nessuno le conosce nel dettaglio, nonostante alcuni di questi si lamentino per i costi eccessivi dei servizi. Su questo tema si ha l’impressione che la critica sui costi derivi più da una logica di senso comune non supportata da alcun dato oggettivo piuttosto che da una conoscenza specifica dei valori in gioco.

Riguardo all’“**aspetto comunicativo**” dell’Agenzia, dalle interviste è emerso che gli elementi più noti sono il sito web e le pubblicazioni e che in generale risultano essere apprezzati, anche se sono state sollevate alcune osservazioni inerenti al fatto che gli argomenti trattati, nelle pubblicazioni, sembrano superficiali e incompleti.

A tal proposito è stato suggerito di tenere in considerazione quanto svolto, in tal senso, dall’ARPA dell’Emilia Romagna che oltre a presentare i dati ottenuti dalle ricerche, fornisce informazioni sulla metodologia di campionamento ed analisi.



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

dip. di un'azienda privata: "le pubblicazioni sono troppo confinate al mondo ARPAT dovrebbero affrontare gli argomenti a 360°, invece che da un solo punto di vista".

dip. di un'azienda privata: "Questa è una grossa pecca di ARPAT, perché essendo un Ente scientifico dovrebbe fare più pubblicazioni e quelle che fa dovrebbero essere più approfondite. Le pubblicazioni dovrebbero andare ben oltre la semplice presentazione dei dati e fornire maggiori informazioni ad esempio sulla metodologia di campionamento e analisi [...] mi aspetto che le pubblicazioni migliorino".

dip. della Pubblica Amministrazione: "Ricevo quotidianamente delle newsletter e non ne posso che parlare bene".

Una nota positiva va al sito web che risulta essere utile e facilmente consultabile, e quindi efficace e d'aiuto per coloro che necessitano d'informazioni di vario genere:

dip. di un'azienda privata: " Grazie al sito web è possibile raggiungere un certo grado di standardizzazione dei sistemi".

L'ultimo argomento trattato intendeva valutare la conoscenza da parte degli intervistati del **"ruolo istituzionale"** attribuito ad ARPAT ed un successivo commento sull'effettivo operato dell'Agenzia.

E' stato da tutti affermato che ARPAT debba monitorare i livelli di inquinamento ambientale ed essere da supporto tanto al singolo cittadino quanto agli Enti locali, come Regione, Provincia e Comuni.

dip. di un Ente Locale: "Il ruolo di ARPAT è quello stabilito per legge, tutela dell'ambiente e supporto istituzionale agli altri Enti, come Regione, Provincia e Comune e deve lavorare sul rapporto tra ambiente e salute".

dip. di un'azienda privata: "ARPAT dovrebbe controllare il rispetto dei limiti di legge in ambito ambientale e contribuire ai processi di certificazione, dovrebbe dialogare con le aziende senza fare il carabiniere".

Quest'ultimo intervistato ha più volte utilizzato il termine "carabiniere" per sottolineare la funzione di controllo che ARPAT svolge anche nei confronti delle aziende private.

dip. di un'Agenzia Regionale: "L'ARPAT deve svolgere i controlli ambientali ma anche tutta una serie di servizi diversificati, come quello della formazione".

In disaccordo con quest'ultima affermazione, è un dipendente di un'altra Agenzia Regionale che sostiene invece:

“ARPAT si dovrebbe occupare solo degli aspetti dell'ambiente, e non investire in formazione, l'Agenzia si deve occupare solo di aspetti tecnici e di supporto ai cittadini”.

La parte del questionario dedicata alle **“aspettative”** ha fatto emergere un sentimento comune a più intervistati in relazione ad una migliore gestione delle risorse economiche dell'Agenzia, un dipendente della Pubblica Amministrazione ha, ad esempio, suggerito di investire meno in attività formative e più in attività pratiche e concrete. Anche in questa sezione è stata ribadita la necessità di velocizzare i tempi di consegna delle risposte e di migliorare la qualità della comunicazione tra sede centrale e sedi periferiche.

Al termine dell'intervista è stato chiesto di fare una sintesi dei **“punti di forza/debolezza”** dell'Agenzia nel suo complesso; i punti di forza più rilevanti sono risultati essere, **la competenza del personale, l'affidabilità delle risposte ricevute e dei pareri e la credibilità di cui gode il nome ARPAT.**

Per quanto riguarda i punti di debolezza dell'Agenzia, non ne sono stati rilevati di particolarmente critici, può soltanto essere ribadita la carenza a livello numerico del personale organico, operativo sul territorio.

5. Indagine quantitativa: il campione

Come già dichiarato il progetto prevede, tra gli altri, la realizzazione di una indagine CATI su un campione selezionato da una popolazione di riferimento definita con ARPAT.

La popolazione di interesse per ARPAT raccoglieva tutti gli utenti/clienti potenziali di ARPAT.

In particolare:

- Comuni,
- Province,
- Regione Toscana,
- ASL,
- ATO,
- Parchi Naturali,
- Comunità Montane,
- Associazioni di vario genere (consumatori, ambiente, territorio..),
- Forze dell'ordine.

La costruzione del campione è avvenuta secondo le seguenti modalità:

♦ Comuni

Il segmento di popolazione costituito dai Comuni, è stato suddiviso in tre fasce (strati) secondo il numero di abitanti (ab.):

- Comuni ≥ 20000 ab.
- $5000 \text{ ab.} < \text{Comuni} < 20000 \text{ ab.}$
- Comuni ≤ 5000 ab.

Si tratta, quindi, di un **campionamento stratificato** a tre strati, omogenei al loro interno per quanto concerne il numero di abitanti.

Lo strato dei comuni con popolazione superiore ai 20.000 abitanti è stato preso in maniera completa, su specifica richiesta di ARPAT. Su di esso pertanto non è stata sviluppata alcuna estrazione.

Per gli altri due strati invece, il campione è stato formato estraendo con un campionamento casuale semplice, da ogni strato, un numero di unità tale da mantenere la proporzione iniziale presente nella popolazione di riferimento. Vale a dire che si sono costruiti due strati a composizione casuale, ma rappresentativi proporzionalmente della caratteristica in esame sulla popolazione completa dei comuni.

Così facendo è stato estratto, dalla totalità dei Comuni della Regione Toscana, 140 enti che sono stati inseriti nel campione complessivo.

Il campionamento stratificato proporzionale consiste proprio nell'estrarre, da ogni strato, una certa quantità di unità in proporzione alla numerosità dello strato stesso, tale che $n1/N1 = n2/N2 = \dots = nh/Nh$.

Ogni strato contribuisce quindi alla formazione del campione totale nella stessa misura in cui ogni sotto popolazione contribuisce a formare l'intera popolazione.

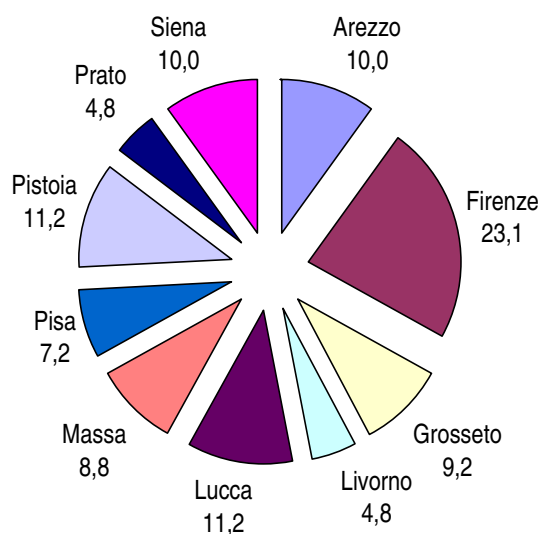


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

◆ Province

Avendo deciso di contattare quattro differenti interlocutori per le aree di interesse ambientale, su suggerimento del gruppo di lavoro ARPAT, per ogni Provincia, (partendo da una popolazione di dieci Province), nel campione sono stati inseriti 40 casi. Nel grafico seguente sono riportate le % di risposta suddivise per Provincia.

Graf. 5.1 Distribuzione % dei contatti positivi suddivisi per Provincia



◆ Regione

Il contributo della Regione (suddivisa in due settori: Ambientale e Sanitario), è stato di 28 soggetti scelti tra il personale tecnico degli Uffici competenti.

◆ ASL

Sono state inserite nel campione 10 contatti ASL (per il territorio regionale).

◆ ATO

Tra tutti gli Ambiti Territoriali Ottimali per i Rifiuti e per le Acque presenti nella Regione Toscana, ne sono stati considerati 7, scelti tramite un campionamento casuale semplice.



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

♦ **Parchi Naturali**

Il contributo al campione, da parte degli Enti Parco, è stato di 7 unità. comprendenti sia Parchi Nazionali che Regionali, scelti con un campionamento casuale.

♦ **Comunità Montane**

Sono state inserite nel campione tutte le 20 Comunità Montane presenti nella Regione Toscana.

♦ **Associazioni**

A partire dalla lista di soggetti di interesse fornita da ARPAT è stata costruita una popolazione di 170 casi comprendenti sia le sedi regionali che le sedi territoriali (comuni, province, etc, etc) ove presenti. A partire da questa popolazione è stato sviluppato un campionamento casuale con l'estrazione di 70 casi specifici che sono stati successivamente integrati nel campione.

♦ **Forze dell'ordine**

Il campione ha incluso anche una rappresentanza di 25 soggetti, appartenenti alle Forze dell'ordine. In particolare sono state incluse le strutture delle forze dell'ordine che hanno particolare interesse nel tema della salvaguardia ambientale e del territorio.

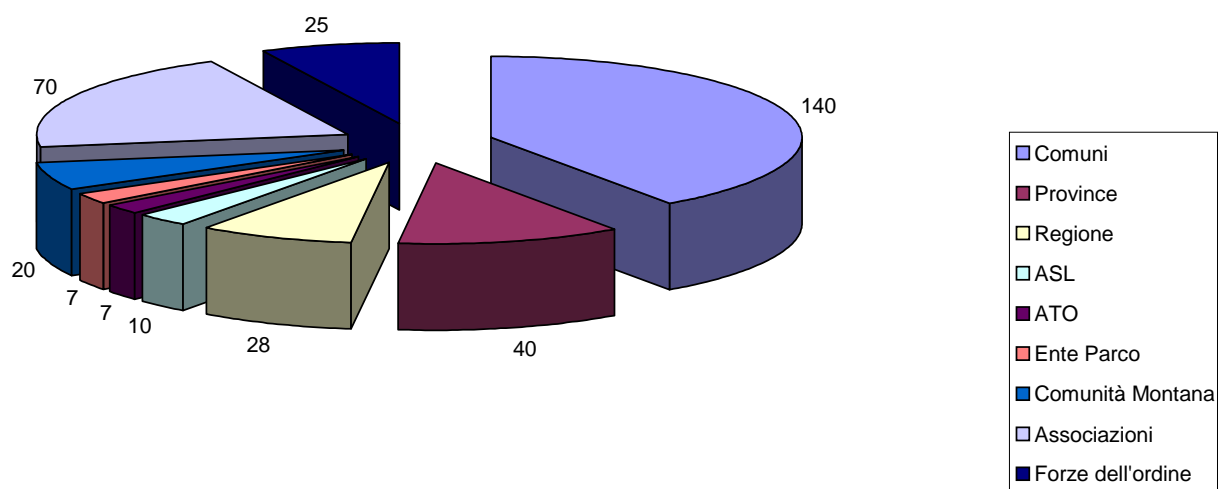


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Con la metodologia sopra indicata abbiamo individuato un **campione complessivo di 347 casi** così costituito:

ENTE	N° CASI
Comuni	140
Province	40
Regione	28
ASL	10
ATO	7
Ente Parco	7
Comunità Montana	20
Associazioni	70
Forze dell'ordine	25

Graf. 5.2 Composizione del campione



6. Indagine quantitativa: il questionario

La rilevazione ha comportato la somministrazione telefonica di un questionario al campione sopra indicato.

Il questionario (allegato in appendice) è stato sviluppato diviso in più parti.

Nella parte iniziale, oltre alla richiesta di partecipazione all'indagine (ricordiamo che è stata chiesta la disponibilità dell'interlocutore all'indagine dichiarando l'ente committente e la struttura incaricata informandolo brevemente sugli obiettivi della stessa indagine) è stata inserita una parte di tipo anagrafico, per verificare l'appartenenza dell'intervistato ad un Ente pubblico o privato specificandone il settore, seguita da due domande grazie alle quali l'intervistato ha dato informazioni sul tipo e frequenza di servizi usufruiti. L'intervista si concludeva se l'intervistato dichiarava di non avere contatti con ARPAT. Successivamente, in termini generali, si chiedeva che tipo di risposta aveva avuto da ARPAT nei termini dei tempi, dell'affidabilità, della completezza e della chiarezza. Nello specifico, e vista la puntualizzazione avuta nell'indagine qualitativa, si è deciso di sviluppare una ulteriore domanda relativa ai tempi di risposta (scala Likert a 5 punti).

Era in questa parte del documento che è stata anche affrontata la questione delle tariffe dei servizi di ARPAT, tramite due quesiti si vuol capire come vengono percepiti dai clienti i costi dei servizi; questo argomento non compare nel modello SERVQUAL, ma è stato introdotto vista la sua importanza nella letteratura visionata nella fase iniziale della ricerca.

La parte successiva del questionario è stata suddivisa in 4 sezioni, sono le parti definite a partire dai processi/servizi di ARPAT; l'intervistato ha risposto solo alle domande appartenenti alle sezioni di cui usufruisce i servizi. In ognuna di queste parti sono state ottenute risposte sulle specificità dei servizi, secondo la mappa degli indicatori già vista in precedenza mediante scale Likert a 5 punti.

Nella parte conclusiva del questionario, era presente, invece, una sequenza di 4 domande, la prima chiedeva all'intervistato un giudizio riguardo ad alcune caratteristiche generali dei servizi offerti da ARPAT, la seconda la valutazione delle aspettative del cliente, la terza era una domanda aperta che ha avuto come tema il compito istituzionale dell'Agenzia, mentre l'ultima era una domanda dalla risposta aperta che consentiva all'intervistato di esprimere in tutta libertà valutazioni positive e/o negative dei servizi di ARPAT.

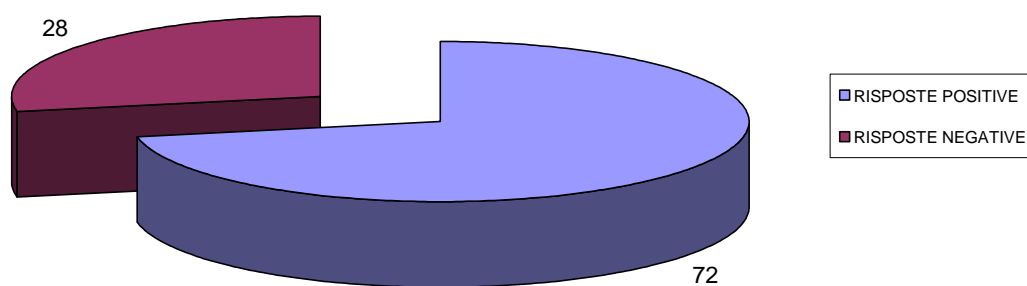


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

La somministrazione del questionario prevede un tempo di compilazione di circa 6-9 minuti complessivi con esclusione dei tempi per il contatto.

Sono stati così raccolti 251 questionari, completamente compilati, pari al 72% del totale del campione come mostra il seguente grafico:

6.1 Distribuzione % di risposte al questionario

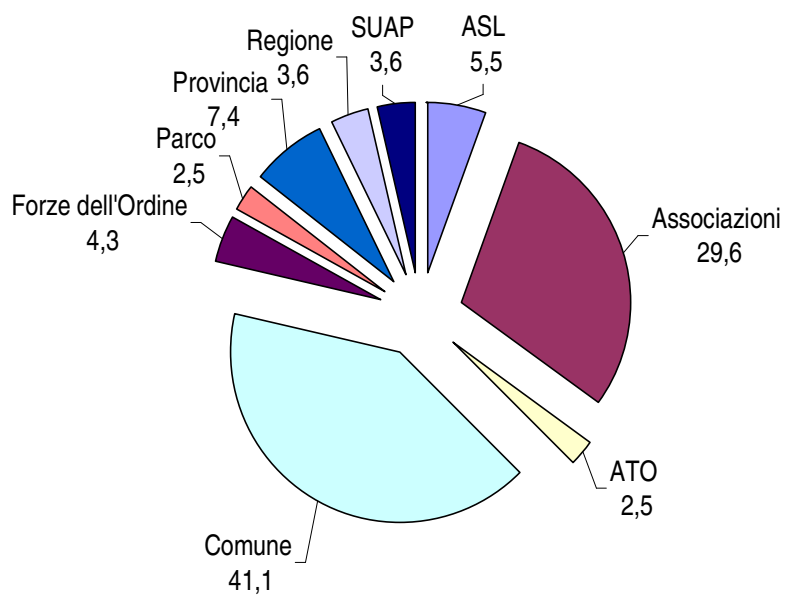


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

7. Risultati

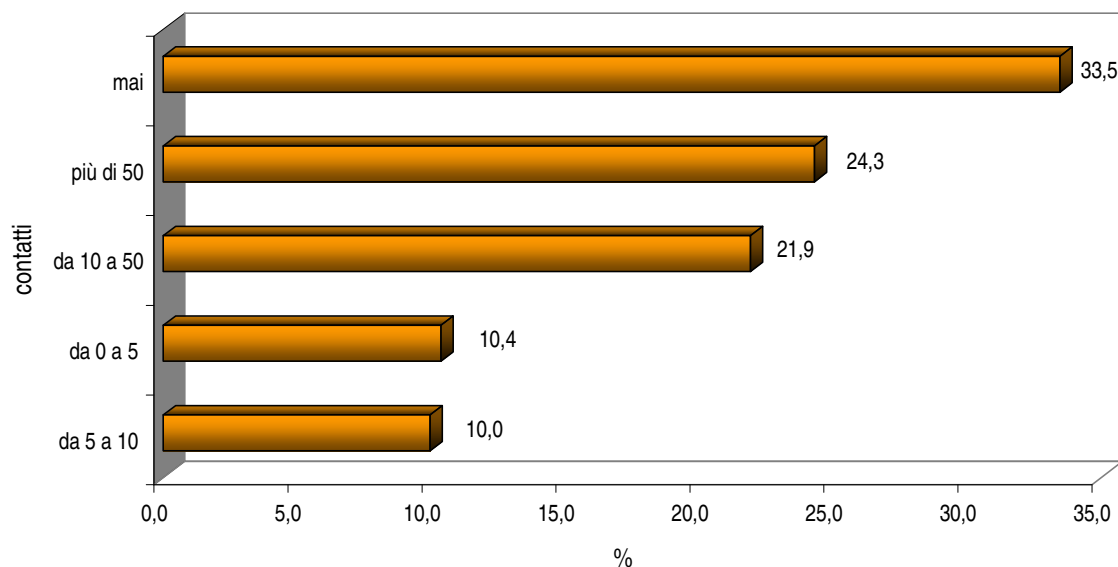
7.1 Risultati – dati generali

Graf. 7.1.1 Distribuzione % delle tipologie di utenti nel campione intervistato

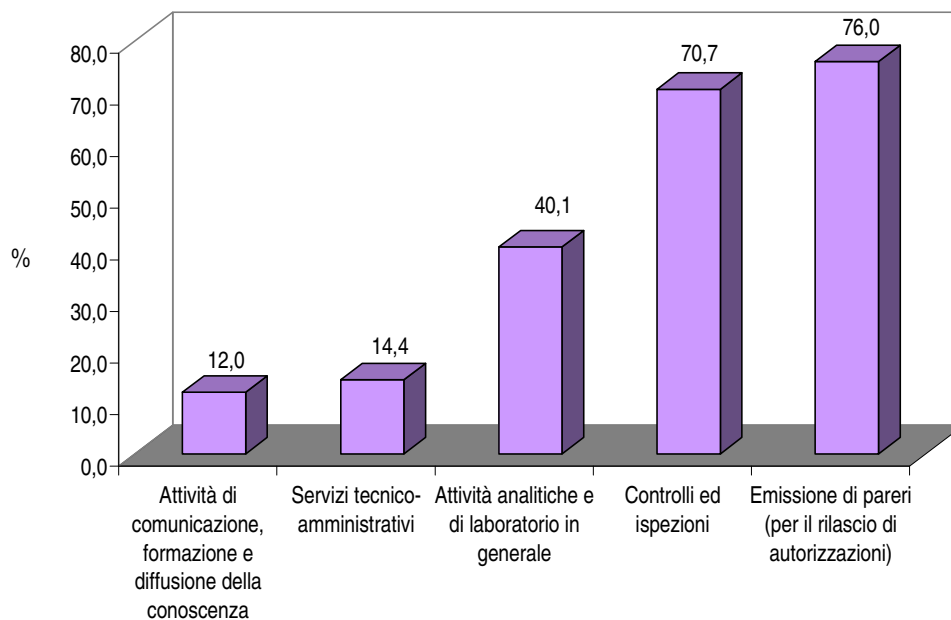


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Graf. 7.1.2 Numero delle volte con cui si è entrati in contatto con ARPAT negli ultimi due anni

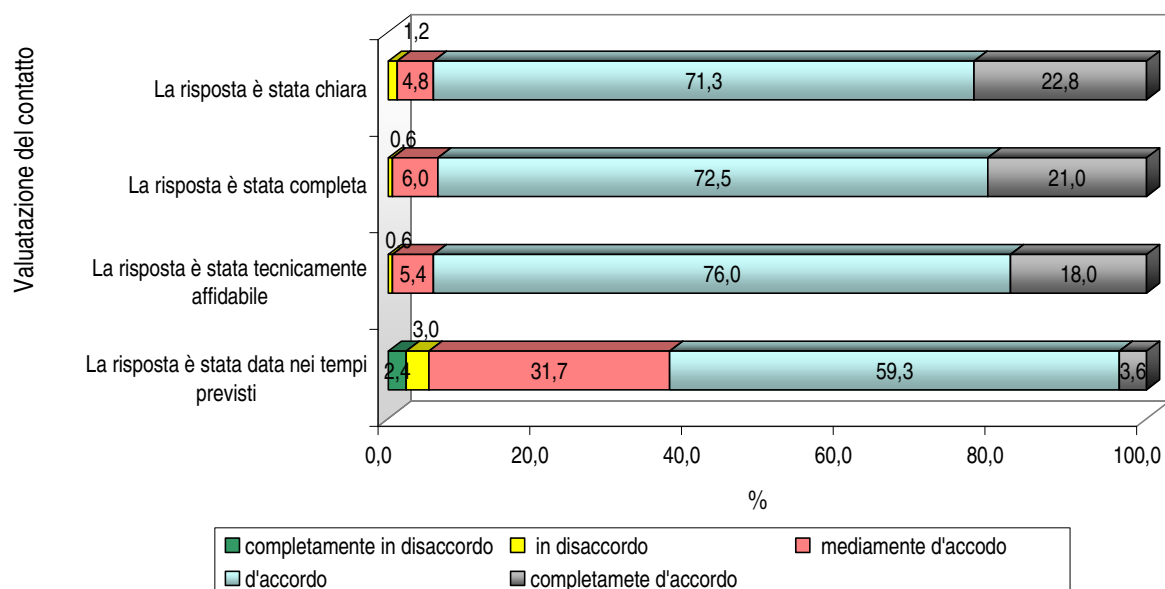


Graf. 7.1.3 Tipologia di servizi fruiti dagli utenti (%)

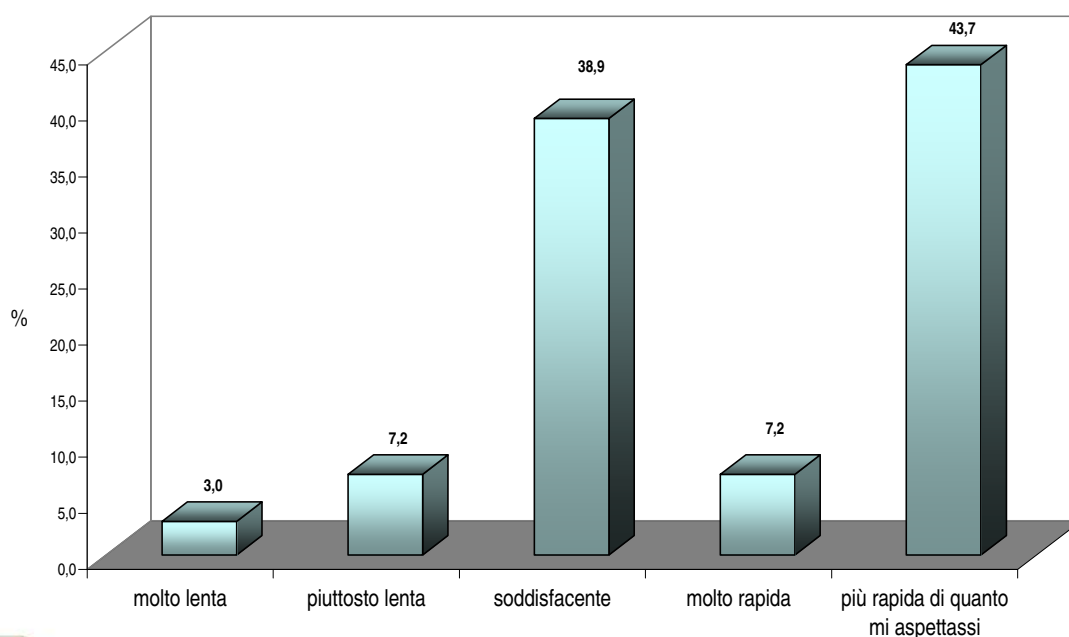


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Graf. 7.1.4 Valutazione generale sul contatto avuto con ARPAT

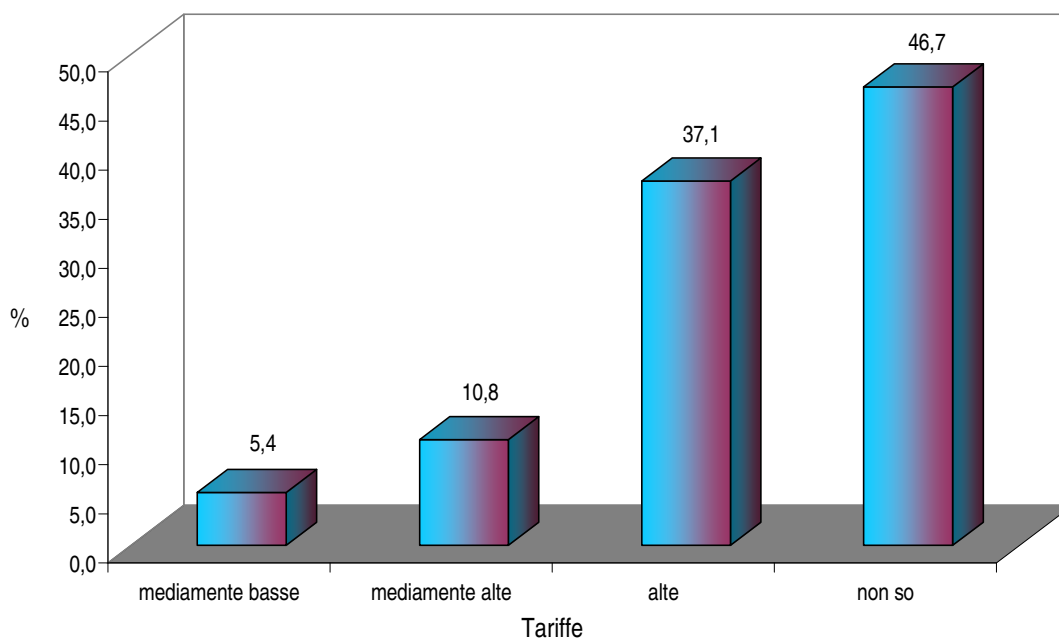


Graf. 7.1.5 Valutazione degli utenti sui tempi di risposta in %

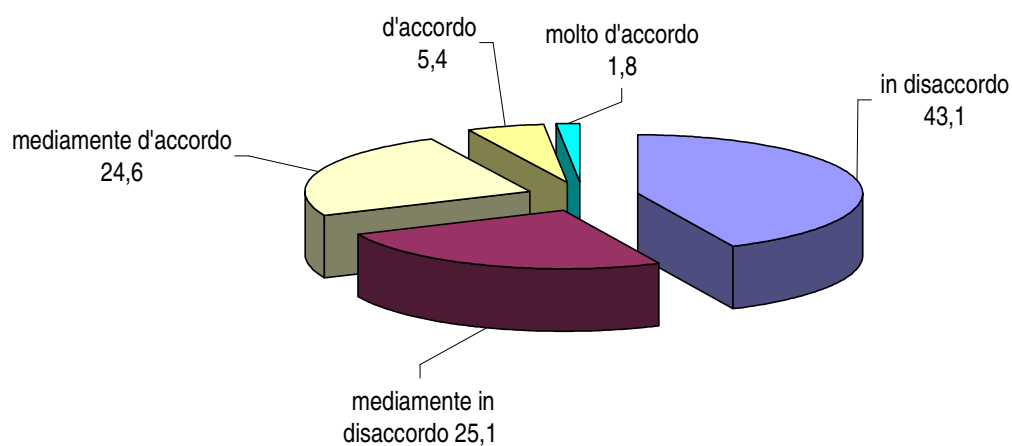


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Graf. 7.1.6 Valutazioni relative alle tariffe delle prestazioni di ARPAT



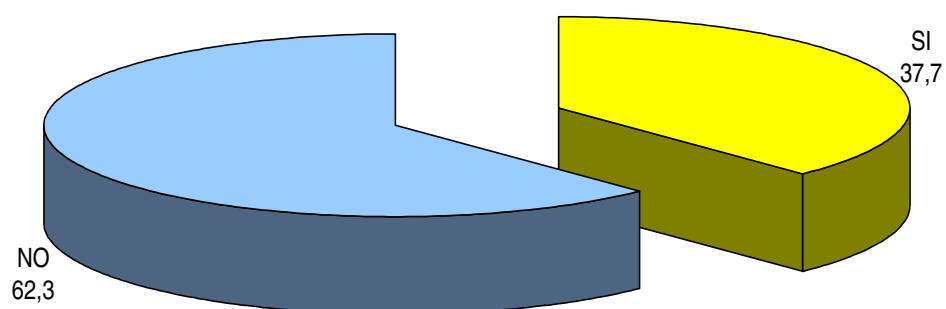
Graf. 7.1.7 Accordo sulla possibilità di aumento delle tariffe attuali, per migliorare le prestazioni (%)



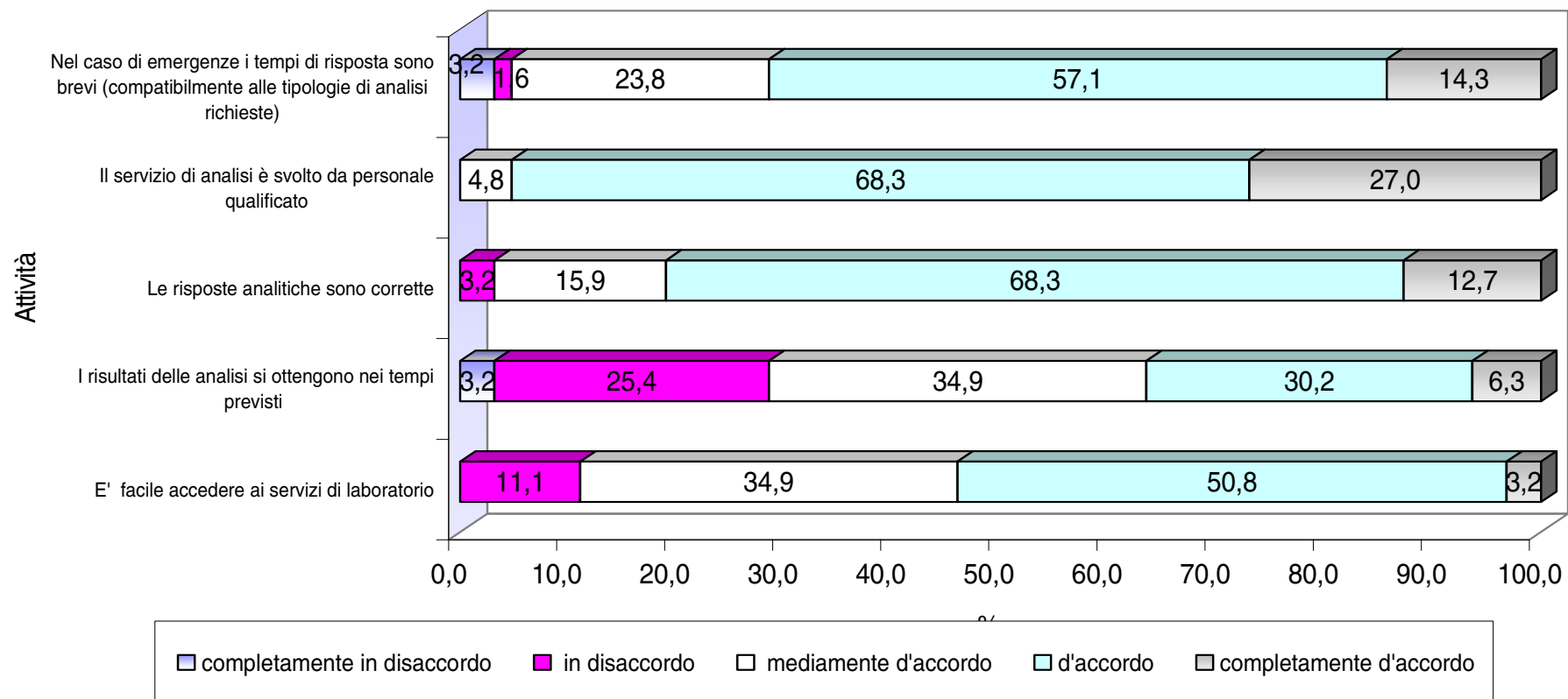
FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

7.2 Risultati - attività di laboratorio e di analisi

Graf. 7.2.1 Quota % del campione intervistato che utilizza le attività di laboratorio

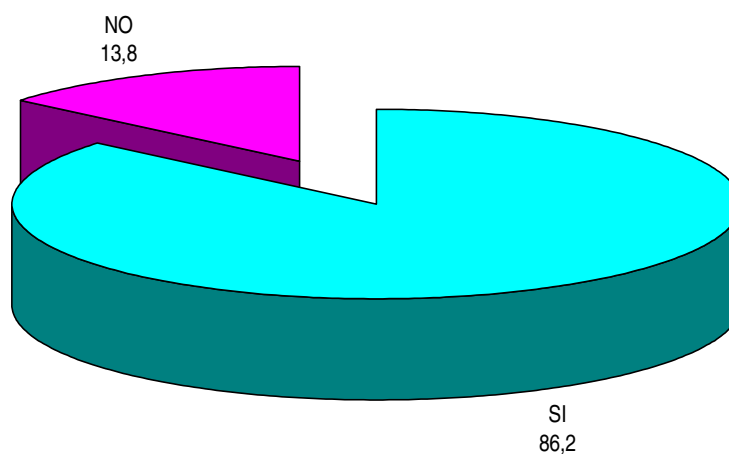


Graf. 7.2.2 Distribuzione % delle valutazioni sulle attività di laboratorio



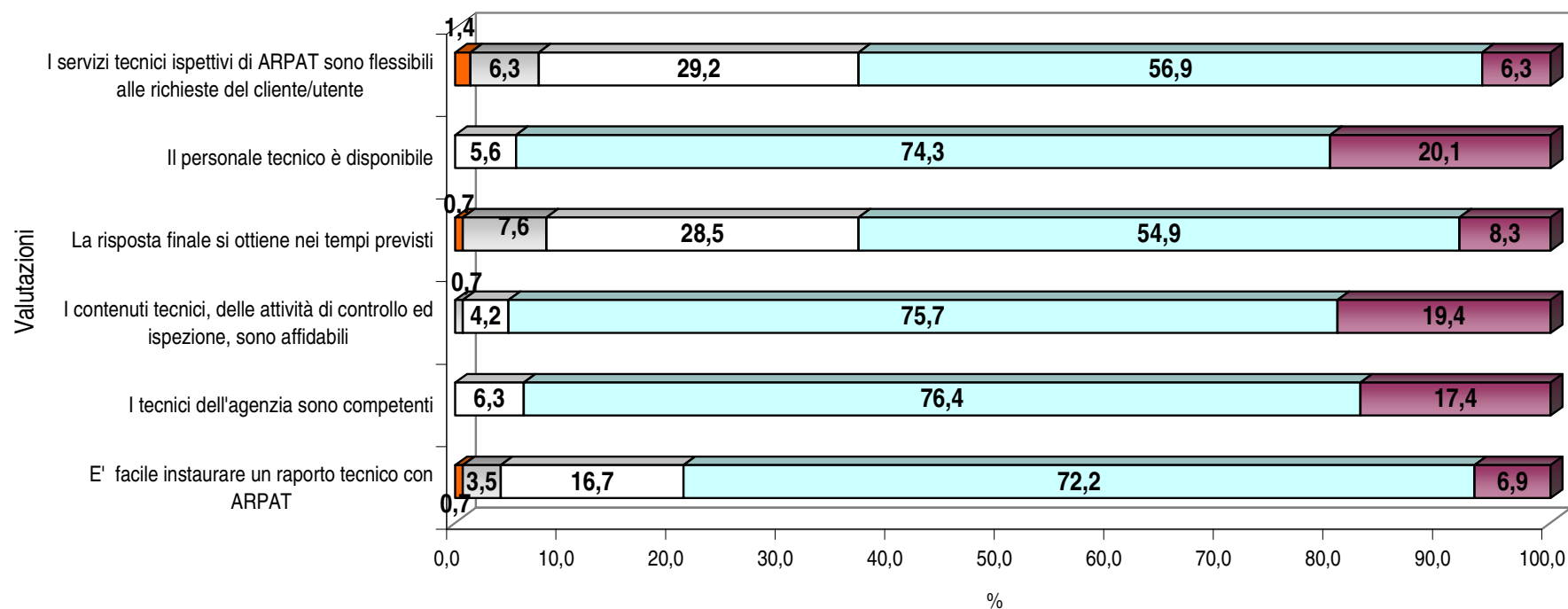
7.3 Risultati - attività tecniche, ispettive e di controllo

Graf. 7.3.1 Quota % del campione che utilizza le attività tecniche, ispettive e di controllo



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Graf. 7.3.2 Distribuzione % delle valutazioni sulle attività tecniche, ispettive e di controllo



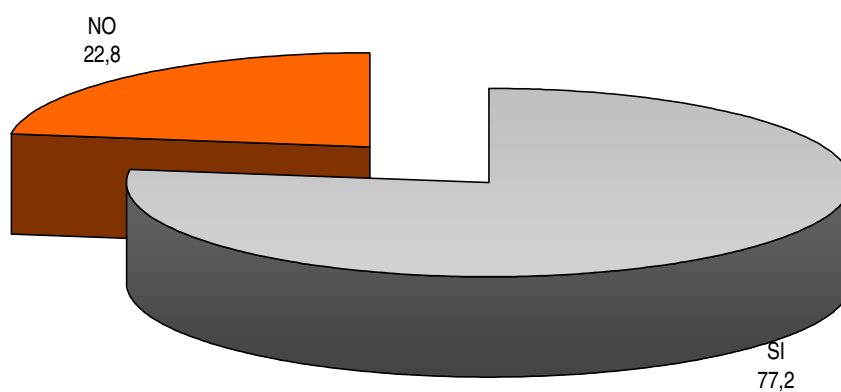
■ completamente in disaccordo
 ■ in disaccordo
 ■ mediamente d'accordo
 ■ d'accordo
 ■ completamente d'accordo



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

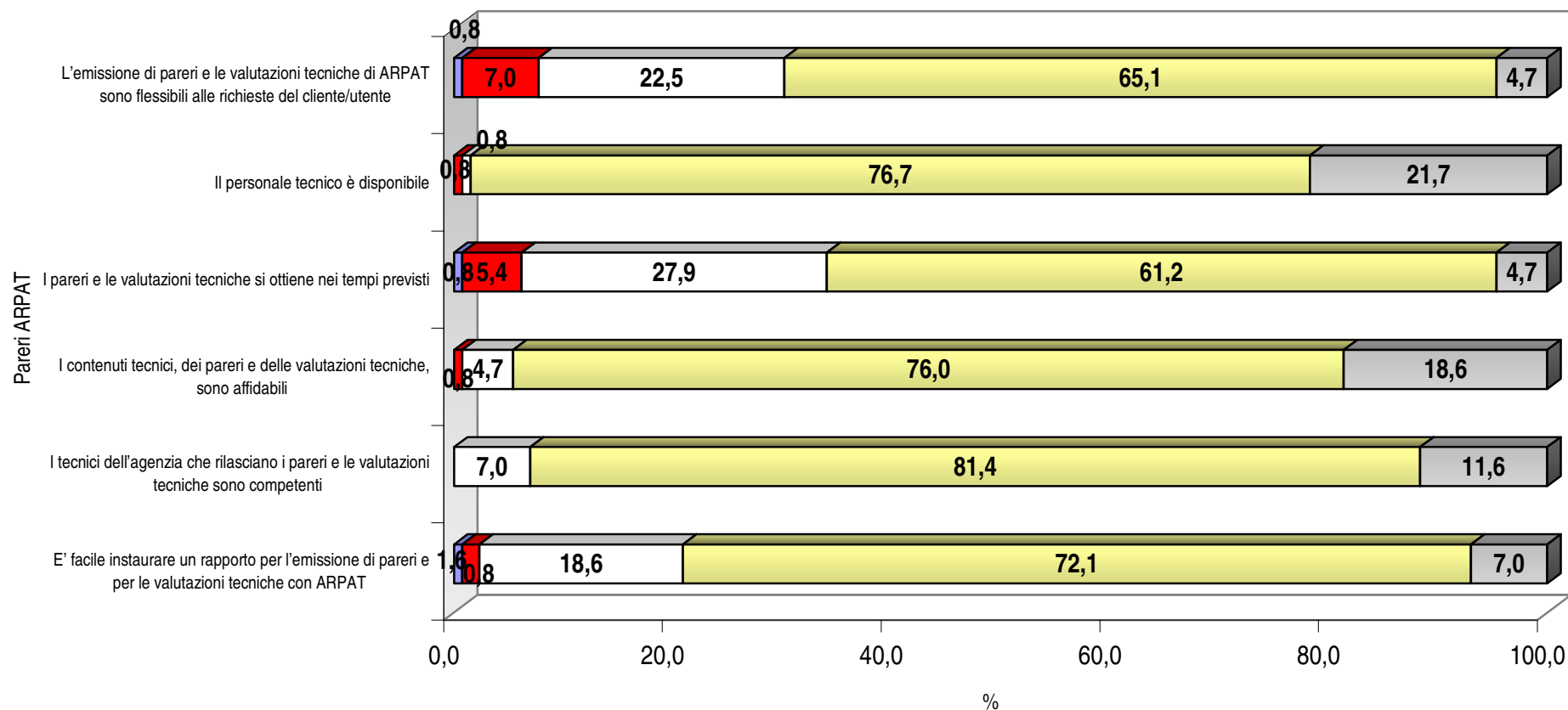
7.4 Risultati – emissione di pareri e valutazioni tecniche

Graf. 7.4.1 Quota % del campione che utilizza le attività di emissioni di pareri e valutazioni tecniche



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Graf. 7.4.2 Valutazioni sull'emissione di pareri e valutazioni tecniche

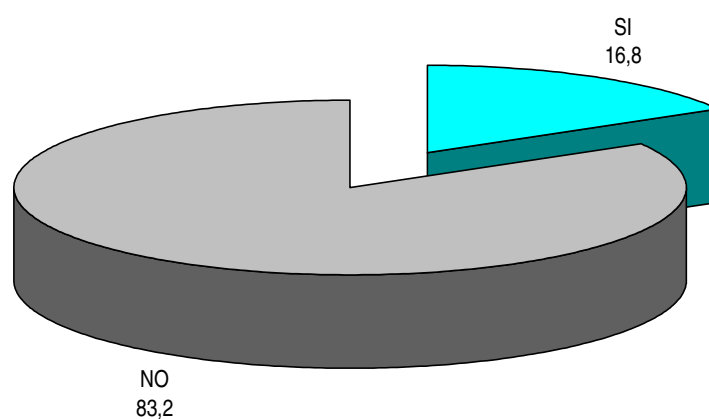


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

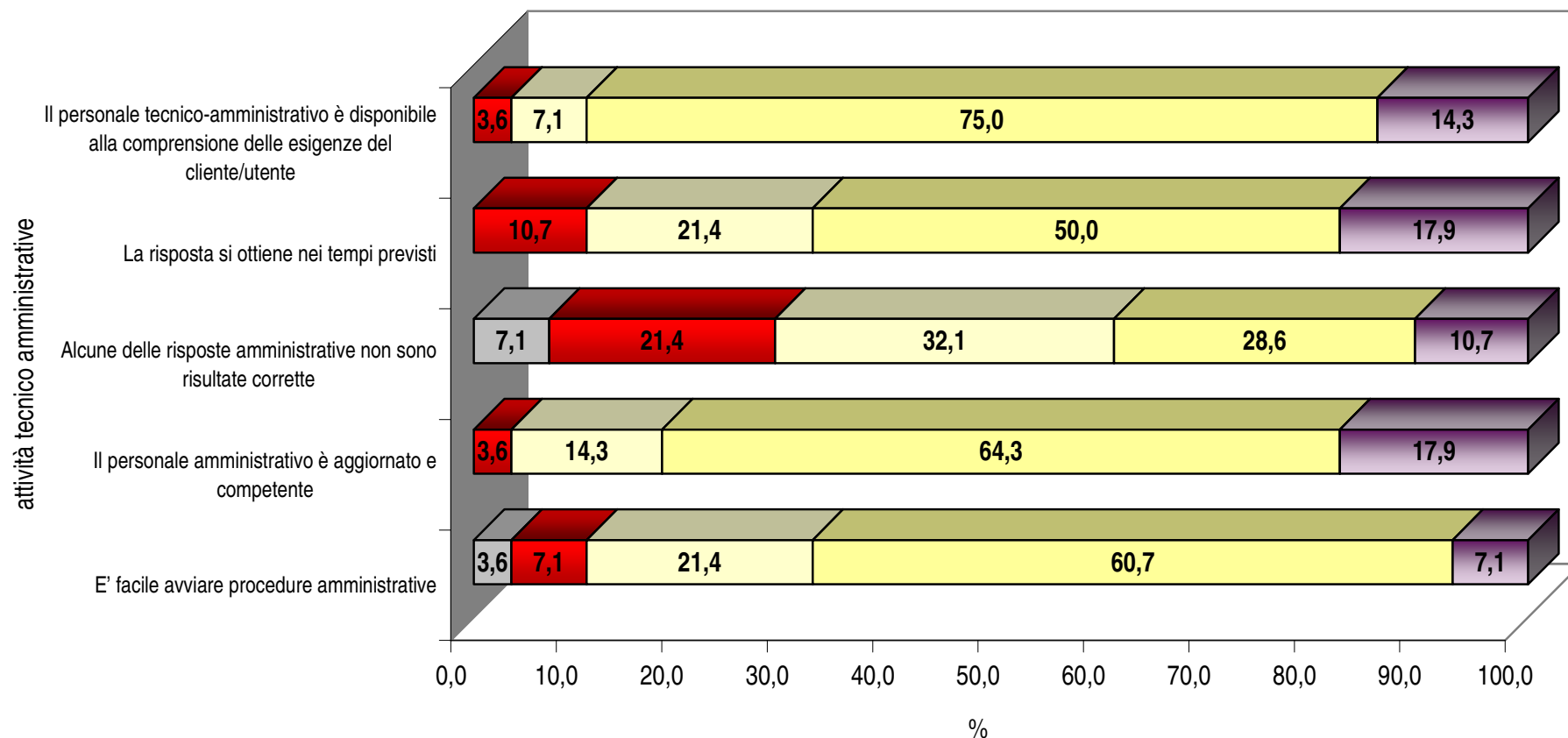
■ completamente in disaccordo ■ in disaccordo □ mediamente d'accordo ■ d'accordo ■ completamente d'accordo

7.5 Risultati – attività tecnico-amministrative

Graf. 7.5.1 Quota % del campione che utilizza le attività tecnico-amministrative



Graf. 7.5.2 Valutazioni sulle attività tecnico-amministrative

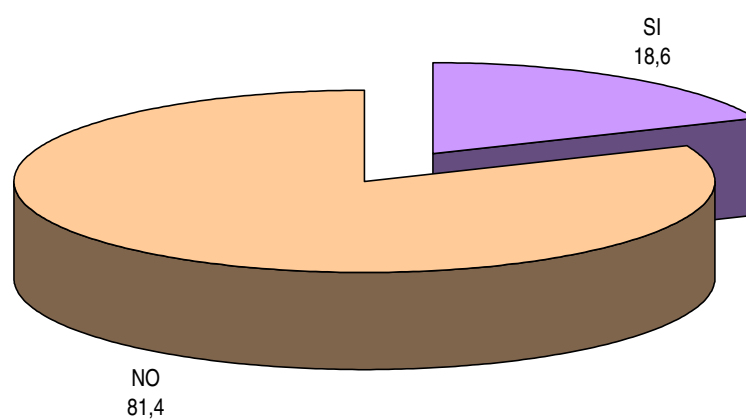


FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

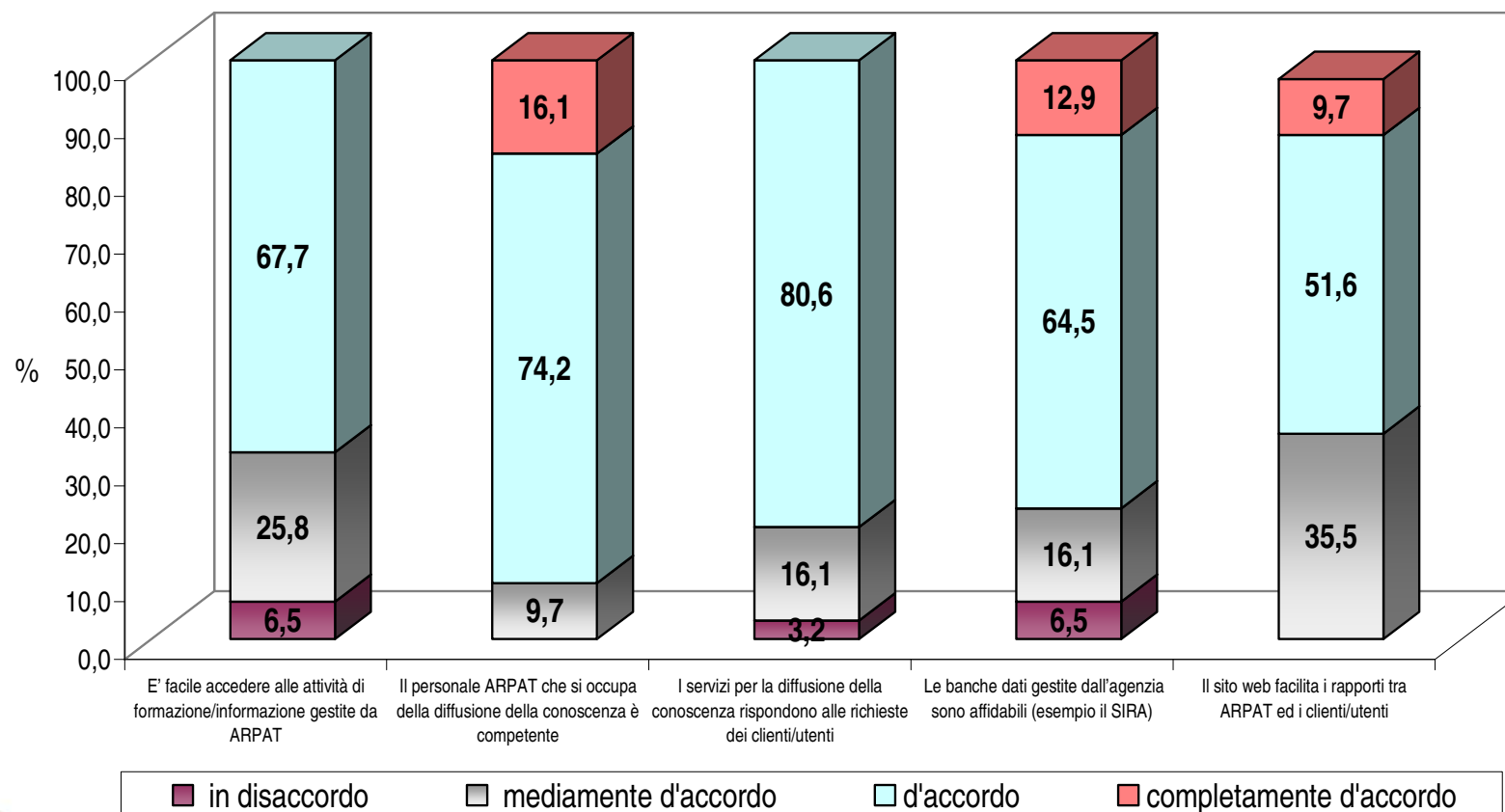
☐ completamente in disaccordo
 ☐ in disaccordo
 ☐ mediamente d'accordo
 ☐ d'accordo
 ☐ completamente d'accordo

7.6 Risultati – attività di formazione e supporto alla conoscenza

Graf. 7.6.1 Quota % del campione che utilizza i servizi di formazione e diffusione della conoscenza



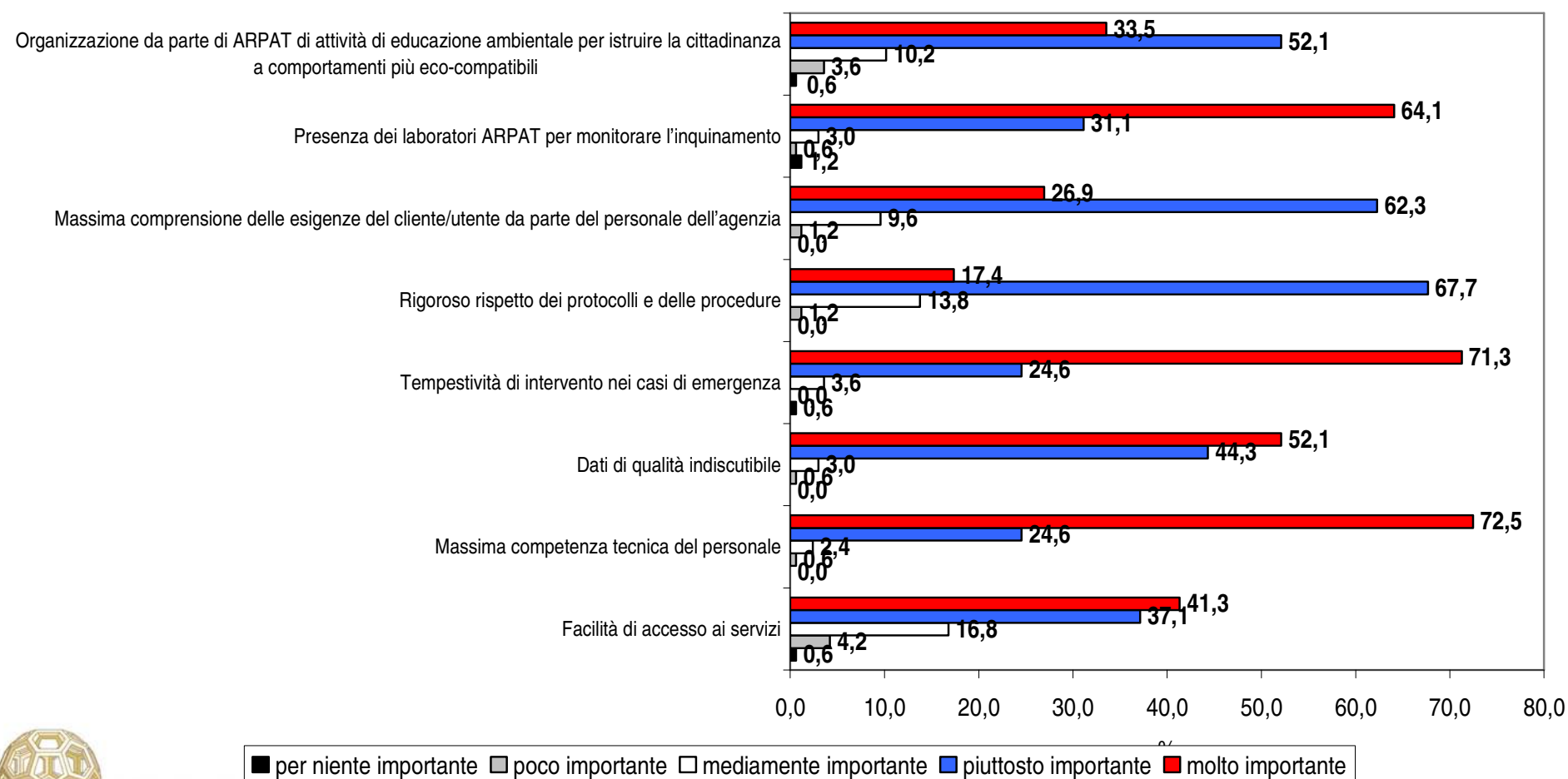
Graf. 7.6.2 Valutazione delle attività di formazione e diffusione della conoscenza



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

7.7 Risultati – sezione conclusiva

Graf. 7.7.2 Valutazione dell'importanza da parte dei clienti in riferimento ai servizi offerti (%)



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

8. Sintesi dei principali risultati

Data la grande quantità di informazioni rilevate nei due passaggi già sviluppati dal progetto ovvero l'indagine qualitativa e la indagine quantitativa con metodologia CATI sui clienti/utenti di ARPAT risulta utile ed interessante, anche se provvisoriamente e con modalità di primo approfondimento, fare alcune riflessioni sui risultati raggiunti fin qui.

In particolare, per quanto riguarda l'indagine qualitativa, si deve sottolineare che essa, oltre a confermare in gran parte le logiche di ispirazione del progetto e le modalità operative prescelte, ha fatto emergere alcuni stimoli interessanti.

In primo luogo, infatti, dall'analisi qualitativa si può verificare come i tempi di risposta, percepiti come troppo lunghi, costituiscano un elemento che accomuna gli intervistati, infatti, è questo un sentimento comune alla maggior parte delle persone sentite, l'importanza attribuita alla lentezza dei tempi di risposta può essere giustificata dagli effetti che questi hanno sulla "fluidità" degli stessi processi.

Questa osservazione è riconducibile ad un'altra fatta dagli intervistati, che consiste nella carenza di personale tecnico operativo, altrettanto numerose, infatti, sono state le interviste nelle quali è emerso questo problema.

Altro elemento che accomuna gli intervistati è l'elevato riconoscimento della "credibilità" che ARPAT riceve, questo può essere determinato dall'attendibilità indiscussa dei suoi risultati.

Degna di attenzione è la percezione di "controllore" riconosciuta in ARPAT, riconducibile al ruolo istituzionale che emerge dalle interviste condotte, nelle quali viene attribuito all'Agenzia il compito di monitorare l'ambiente, percepito come impegno molto importante.

E' emerso che il personale ha una buona preparazione, da cui dipende l'attendibilità dei risultati, ma che può ulteriormente "specializzarsi" in quei processi più frequenti sul territorio, da questo si capisce come sia noto ed importante per gli intervistati il legame tra l'Agenzia ed il territorio.

Per quanto riguarda l'aspetto comunicativo è da sottolineare che gli intervistati, tra gli strumenti di comunicazione dell'agenzia, conoscono solo il sito e le pubblicazioni, delle quali hanno giudizi positivi, questo però fa emergere la necessità di far conoscere ai clienti/utenti anche gli altri modi attraverso i quali l'agenzia comunica, e si avvicina ai cittadini.

Per quanto invece riguarda l'attività che maggiormente ha impegnato i ricercatori, ovvero l'indagine CATI, possiamo subito sottolineare che i risultati in termini di risposta del campione sono giudicati positivi, ovvero la rappresentatività teorica del campione è molto simile a quella reale ottenuta con i casi che hanno completato l'intervista. E se si riflette sulla eterogeneità del campione in termini di provenienza, questo sta a significare una forte efficacia della struttura di sondaggio utilizzata. E' solo il caso di sottolineare, in questo ambito, che la connessione con il contatto del campione ha comportato spesso un investimento di tempo pari se non superiore alla durata dell'intervista stessa. Infatti si sono totalizzati più di 5000 minuti di traffico complessivo su un numero di 251 interviste dalla durata media di 8 minuti circa.

La rappresentatività del campione reale è invece ritenuta significativa sia sotto il profilo dell'ente di appartenenza (**cf. graf. n.7.1.1 e graf.5.2**) sia sotto il profilo dello sviluppo territoriale (**cf. graf n.5.1**) . Potremmo quindi affermare che il campione “ha tenuto” in fase di rilevazione e i dati ottenuti risultano rappresentativi della realtà desiderata e in linea con le scelte di campionamento effettuate.

Per quanto riguarda la parte “generale è interessante come , sotto il profilo delle frequenze di contatto (**cf. graf. n. 7.1.2**) i dati dimostrino l'esistenza di due blocchi distinti: i clienti “affezionati” che hanno contatti frequentissimi con ARPAT e i clienti “sporadici “ ovvero coloro che solo occasionalmente hanno motivo di contatto.

E' obiettivo dichiarato di una analisi successiva di secondo livello lo studio dei dati ottenuti nella popolazione a maggior contatto con ARPAT e verificarne con attenzione eventuali discrepanze rispetto al dato generale presentato in questa fase .

Per quanto riguarda l'aspetto della frequenza di contatto c'è da sottolineare che la parte che risponde “mai” (pari al 33.5%) è quasi completamente composta da associazioni territoriali con sedi periferiche (ad es. WWF di Grosseto) che pur facendo parte del campione non avendo avuto alcuna esperienza con ARPAT negli ultimi due anni non hanno potuto partecipare attivamente alla rilevazione (intervista conclusa).

Per quanto invece riguarda la tipologia dei servizi fruiti dagli utenti (**cf. graf.n.7.1.3**) si comprende bene che la attività di controllo e di emissione pareri siano con il loro complessivo dato il vero “core Business” dell' Agenzia , perlomeno per quanto riguarda la “penetrazione “ di mercato.

Ottima la valutazione generale della risposta “tipo “ di ARPAT per quanto riguarda chiarezza, completezza e affidabilità tecnica. Sempre positiva la percezione del rispetto dei tempi seppur più misurata.

Sempre sui tempi di risposta, si evidenziano (**cf.graf. n.7.1.5**) due popolazioni divise, presumibilmente collegabili alla natura del servizio richiesto, l'una dichiara essenzialmente una soddisfazione sui tempi mentre l'altra popolazione addirittura viene, in un certo senso “colpita” dalla rapidità di risposta. Anche in questo caso è lecito aspettarsi una lettura più approfondita in un secondo tempo.

Sul tema tariffe invece si può ripetere quanto anticipato nell'Introduzione: sembra esserci poca conoscenza del tema per cui quasi il 50% del campione dichiara di non conoscere assolutamente le tariffe delle prestazioni, e sempre in questo senso va letto il **graf 7.1.7** sulla valutazione di un eventuale aumento di costo di prestazione collegato al miglioramento delle prestazioni dove più del 68,2 % dichiara la propria contrarietà .

Sulle valutazioni sui singoli processi di ARPAT possiamo dire, senza ombra di dubbio che le valutazioni sono tutte positive e senza molti aspetti critici.

Nel dettaglio, sulle attività dei laboratori la qualifica professionale del personale coinvolto, la velocità di risposta in temi di emergenza e la correttezza delle risposte fornite (**cf.graf.n.7.2.2**) sono i punti forti del servizio, mentre tempi ed accessibilità ai servizi risultano, sempre in un quadro di positività generale, meno valorizzati.

Sulle attività ispettive e di controllo la valutazione ottima invece invade le aree della disponibilità del personale, dell'affidabilità del servizio, della competenza e, particolare aspetto, della facilità di relazione con i tecnici (**cfr graf.n.7.3.2**).

Sempre in chiave molto positiva è da leggersi il graf.n.7.4.2 dove il servizio "best seller" per ARPAT ovvero l'emissione di pareri e valutazioni tecniche viene percepito come di grande qualità in genere. In questo caso presumibilmente conta la composizione del campione che conta in grande numero la presenza di enti che "chiedono" il parere e non piuttosto chi lo "subisce".

Interessante in questo caso sarà il prosieguo delle attività di rilevazione nel settore delle aziende ovvero nell'area di coloro che "subiscono" il servizio.

Per quanto invece riguarda le attività di informazione e diffusione della conoscenza, (**cfr.graf.7.6.2**) ovvero dal sito web alle pubblicazioni, etc.. i risultati dichiarano una buona valutazione generale pur con alcune riserve sul tema della accessibilità (presumibilmente parliamo in questo caso di formazione e/o pubblicazioni, mentre altresì da studiare approfonditamente è il dato della presenza ARPAT sul web .

Sui temi più generali i risultati ottenuti e mostrati nei grafici della ultima sezione necessitano di approfondimenti ulteriori e di incroci con le categorie degli enti, con le provenienze territoriali, con i servizi utilizzati, etc.etc.

E' anche in costruzione il CSI ovvero l'indice generale di soddisfazione che sarà sviluppato sulle basi dei risultati ottenuti .

In conclusione queste righe di commento dei grafici esposti non rappresentano tanto la conclusione delle attività quanto il percorso di inizio della seconda fase del progetto e la base su cui costruire il secondo livello di analisi dei dati.

Appendice

“CUSTOMER SATISFACTION ARPAT ANNO 2007”

QUESTIONARIO

(somministrato telefonicamente, CATI)

“Stiamo facendo una ricerca per conto di ARPA Toscana, la chiamo per conto di Fondazione Sistema Toscana , lei fa parte di un campione selezionato di 350 nominativi, Le chiediamo circa dieci minuti del Suo tempo per rispondere ad alcune domande su ARPAT ed i suoi servizi, le risposte che Lei ci darà saranno processate in modo anonimo e senza alcun riferimento personale, in rispetto alla normativa vigente in fatto di privacy.

Vuole partecipare a questo sondaggio? SI NO

Innanzitutto alcune notizie di tipo generale:

Lei appartiene a:

a) Pubblica Amministrazione, Ente Locale/Regione

a2 Pubblica Amministrazione, settore sanità

a3 Attività agricola

a4 Attività industriale

a5 Attività artigianale

a6 Attività commerciale, e pubblici esercizi

a7 Associazioni

a8 Altro (specificare.....)



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

Ora le rivolgerò alcune domande per conoscere quale è il suo tipo di contatto con ARPAT.

1. Saprebbe indicarmi quante volte negli ultimi due anni è entrato in contatto con ARPAT?

(indicare una sola risposta)

1.1 da 0 a 5 volte

1.2 da 5 a 10 volte

1.3 da 10 a 50 volte

1.4 più di 50 volte

1.5 mai, non ho contatti con ARPAT *(intervista conclusa)*

2. Per quale tipo di prestazioni o servizi ha avuto contatti con ARPAT?

(indicare anche più di una risposta)

2.1 Attività analitiche e di laboratorio in generale

2.2 Emissione di pareri (per il rilascio di autorizzazioni)

2.3 Controlli ed ispezioni

2.4 Servizi tecnico-amministrativi

2.5 Attività di comunicazione, formazione e diffusione della conoscenza

3. In genere, quando è stato in contatto con ARPAT che tipo di risposta ha ricevuto?

Le leggerò delle affermazioni mi deve dare una valutazione da 1 a 5 per ciascuna di esse, dove 1 corrisponde a completamente in disaccordo, 2 è in disaccordo, 3 è mediamente d'accordo, 4 è d'accordo e 5 è completamente d'accordo.

3.1 La risposta è stata data nei tempi previsti | 1 2 3 4 5

3.2 La risposta è stata tecnicamente affidabile | 1 2 3 4 5

3.3 La risposta è stata completa | 1 2 3 4 5

3.4 La risposta è stata chiara | 1 2 3 4 5



4. In generale, i tempi di risposta di ARPAT come li definirebbe?

Mi dovrebbe dare una valutazione sulla scala da 1 a 5, dove 1 sta per molto lenta, 2 per piuttosto lenta, 3 è soddisfacente, 4 molto rapida, e 5 molto più rapida di quanto mi aspettassi.

1 2 3 4 5

5. In generale, le tariffe relative alle prestazioni di ARPAT come le definirebbe?

Scelga una risposta tra basse, mediamente basse, mediamente alte, alte, oppure non so, o non rilevante.

1 2 3 4 5

6. Ora mi risponda collocandosi sulla scala da 1 a 5, dove 1 è in disaccordo, 2 mediamente in disaccordo, 3 mediamente d'accordo, 4 d'accordo, 5 molto d'accordo, con l'affermazione che le leggerò

Il mio Ente/azienda/associazione è disposto a pagare di più, rispetto alle tariffe attuali, in modo che le prestazioni di ARPAT possano migliorare.

1 2 3 4 5

Entrando nello specifico delle attività, le farò qualche domanda sui servizi che lei utilizza maggiormente, sia direttamente che indirettamente, per conoscere il suo giudizio su ARPAT.

SEZIONE I: ATTIVITA' DI LABORATORIO E DI ANALISI VARIE

7. Lei utilizza le attività di laboratorio di ARPAT, anche non direttamente, (intendo le attività svolte nei laboratori chimici, biologici e fisici) ?

7.1 SI

7.2 NO (andare alla domanda 9)

8. Adesso le leggerò delle frasi per definire il suo giudizio sulle attività di laboratorio di ARPAT.

Lei mi deve rispondere con un voto da 1 a 5, dove 1 corrisponde a completamente in disaccordo, 2 è in disaccordo, 3 è mediamente d'accordo, 4 è d'accordo e 5 è completamente d'accordo.

8.1 E' facile accedere ai servizi di laboratorio 1 2 3 4 5

8.2 I risultati delle analisi si ottengono nei tempi previsti 1 2 3 4 5

8.3 Le risposte analitiche sono corrette 1 2 3 4 5



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

8.4 Il servizio di analisi è svolto da personale qualificato I 2 3 4 5

8.5 Il servizio di analisi soddisfa i bisogni dei clienti/utenti I 2 3 4 5

8.6 Nel caso di emergenze i tempi di risposta sono brevi (compatibilmente alle tipologie di analisi richieste) I 2 3 4 5

SEZIONE 2/A: ATTIVITA' TECNICHE, ISPETTIVE E DI CONTROLLO

9. Lei è venuto in contatto con le attività tecniche di ARPAT, parlo di pareri, ispezioni, controlli, anche a seguito di esposti, o altro?

9.1 SI

9.2 NO (*andare alla domanda 11*)

10. Adesso le leggerò delle affermazioni per definire il suo giudizio sulle attività tecniche, ispettive e di controllo di ARPAT,

mi deve rispondere con un voto da 1 a 5, le ricordo che 1 è il minimo e 5 è il massimo livello, sulla scala da completamente in disaccordo, disaccordo, mediamente d'accordo, d'accordo e completamente d'accordo.

10.1 E' facile instaurare un rapporto tecnico con ARPAT I 2 3 4 5

10.2 I tecnici dell'agenzia sono competenti I 2 3 4 5

10.3 I contenuti tecnici, delle attività di controllo ed ispezione, sono affidabili I 2 3 4 5

10.4 La risposta finale si ottiene nei tempi previsti I 2 3 4 5

10.5 Il personale tecnico è disponibile I 2 3 4 5

10.6 I servizi tecnici ispettivi di ARPAT sono flessibili alle richieste del cliente/utente I 2 3 4 5

SEZIONE 2/B: EMISSIONE DI PARERI E VALUTAZIONI TECNICHE

11. Lei è venuto in contatto con le attività di emissione di pareri e valutazioni tecniche di ARPAT ?

11.1 SI

11.2 NO (*andare alla domanda 13*)

12. Adesso le leggerò delle affermazioni per definire il suo giudizio sull'emissione di pareri e valutazioni tecniche emesse da ARPAT,

mi deve rispondere con un voto da 1 a 5, le ricordo che 1 è il minimo e 5 è il massimo livello, sulla scala da completamente in disaccordo, disaccordo, mediamente d'accordo, d'accordo e completamente d'accordo.

12.1 E' facile instaurare un rapporto per l'emissione di pareri e per le valutazioni tecniche con ARPAT 1 2 3 4 5

12.2 I tecnici dell'agenzia che rilasciano i pareri e le valutazioni tecniche sono competenti
12 3 4 5

12.3 I contenuti tecnici, dei pareri e delle valutazioni tecniche, sono affidabili 1 2 3 4 5

12.4 I pareri e le valutazioni tecniche si ottiene nei tempi previsti 1 2 3 4 5

12.5 Il personale tecnico è disponibile 1 2 3 4 5

12.6 L'emissione di pareri e le valutazioni tecniche di ARPAT sono flessibili alle richieste del cliente/utente 1 2 3 4 5

SEZIONE 3: ATTIVITA' DI SUPPORTO TECNICO-AMMINISTRATIVA

13. Lei è mai venuto in contatto con le attività tecnico-amministrative di ARPAT? (stiamo parlando di attività che vanno dall'educazione ambientale, all'attività di supporto per il rilascio di certificazioni, alla gestione di bandi per i finanziamenti, alla contabilità e alla fatturazione, VAS, VIA, ecc...)

13.1 SI

13.2 NO (andare alla domanda 13)

14. Adesso le leggerò delle frasi per definire il suo giudizio sulle attività tecnico-amministrative e di programmazione di ARPAT,

mi risponda ancora con un voto da 1 a 5, dove 1 è il minimo e 5 è il massimo livello, della scala da completamente in disaccordo a completamente d'accordo.

14.1 E' facile avviare procedure tecnico-amministrative 1 2 3 4 5

14.2 Il personale tecnico-amministrativo è aggiornato e competente 1 2 3 4 5

14.3 Alcune delle risposte tecnico-amministrative non sono risultate corrette I 2 3 4 5

14.4 La risposta si ottiene nei tempi previsti I 2 3 4 5

14.5 Il personale tecnico-amministrativo è disponibile alla comprensione delle esigenze del cliente/utente I 2 3 4 5

SEZIONE 4: ATTIVITA' DI FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

15. Lei è mai venuto in contatto con i servizi di formazione e diffusione della conoscenza di ARPAT, mi riferisco ai corsi di formazione, al sito web, alle banche dati, alle pubblicazioni, al SIRA (Sistema Informatico Regionale Ambientale) ecc....?

15.1 SI

15.2 NO (andare alla domanda 15)

16. Adesso le leggerò delle affermazioni relative alle attività di formazione e diffusione della conoscenza svolte da ARPAT,

mi dia ancora come risposta un voto sulla scala da 1 a 5, dove 1 è completamente in disaccordo e 5 è completamente in d'accordo.

16.1 E' facile accedere alle attività di formazione/informazione gestite da ARPAT I 2 3 4 5

16.2 Il personale ARPAT che si occupa della diffusione della conoscenza è competente
I 2 3 4 5

16.3 I servizi per la diffusione della conoscenza rispondono alle richieste dei clienti/utenti
I 2 3 4 5

16.4 Le banche dati gestite dall'agenzia sono affidabili (esempio il SIRA) I 2 3 4 5

16.5 Il sito web facilita i rapporti tra ARPAT ed i clienti/utenti I 2 3 4 5

16.6 I dati comunicati da ARPAT sono corretti I 2 3 4 5

SEZIONE CONCLUSIVA

Concludiamo con una serie di domande di carattere generale su ARPAT,

17. Ora leggerò degli aspetti generici di ARPAT,

Mi risponda posizionandosi sulla scala da 1 a 5, dove 1 è molto insufficiente, 2 insufficiente, 3 sufficiente, 4 soddisfacente, 5 molto soddisfacente.



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA

17.1 La cortesia del personale I 2 3 4 5

17.2 La chiarezza delle informazioni ricevute I 2 3 4 5

17.3 La soddisfazione delle esigenze specifiche del suo Ente/associazione/azienda I 2 3 4 5

17.4 La disponibilità del personale nei confronti del cliente/utente I 2 3 4 5

17.5 La competenza tecnica del personale I 2 3 4 5

17.6 L'agenzia soddisfa in pieno il ruolo istituzionale che le è stato assegnato I 2 3 4 5

17.7 Dia un giudizio alla credibilità di ARPAT I 2 3 4 5

17.8 Dia un giudizio alla coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT
I 2 3 4 5

17.9 Dia un giudizio al rispetto che ARPAT ha verso le procedure tecniche e verso le norme
I 2 3 4 5

18. Secondo la sua esperienza e conoscenza, quali sono gli aspetti più importanti dei servizi offerti da ARPAT?

mi risponda su una scala di importanza da 1 a 5, dove 1 è per niente importante, 2 è poco importante, 3 è mediamente importante, 4 è piuttosto importante e 5 è molto importante.

18.1 Facilità di accesso ai servizi I 2 3 4 5

18.2 Massima competenza tecnica del personale I 2 3 4 5

18.3 Dati di qualità indiscutibile I 2 3 4 5

18.4 Tempestività di intervento nei casi di emergenza I 2 3 4 5

18.5 Rigoroso rispetto dei protocolli e delle procedure I 2 3 4 5

18.6 Massima comprensione delle esigenze del cliente/utente da parte del personale dell'agenzia I 2 3 4 5

18.7 Presenza dei laboratori ARPAT per monitorare l'inquinamento I 2 3 4 5

18.8 Organizzazione da parte di ARPAT di attività di educazione ambientale per istruire la cittadinanza a comportamenti più eco-compatibili I 2 3 4 5

19. Secondo lei, molto brevemente, in che cosa consiste il compito istituzionale di ARPAT?

(max 10 parole)

.....

20. In conclusione, vuole aggiungere qualcosa? Se vuole può esprimere liberamente ulteriori valutazioni, positive e/o negative, sull'attività svolta da ARPAT.

(opzionale)

.....
.....

Abbiamo terminato, la ringraziamo per il prezioso contributo.



FONDAZIONE
SISTEMA TOSCANA