

Relazione Conclusiva sul raggiungimento
dell'obiettivo:

*“Questionario sulla qualità del servizio reso da
inviare a campioni di imprese e alle associazioni
di categoria ”*

Anno di rilevamento 2016

Direzione Ambiente ed Energia

PAL. B via di Novoli 26

50127 Firenze

1- OBIETTIVO

Il *Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa* (PQPO) predisposto per la Direzione Ambiente ed Energia nel 2016 prevedeva che entro la fine dell'anno venisse predisposto ed inviato alle Imprese e alle Associazioni di Categoria un questionario finalizzato a misurare la qualità del servizio reso alle Aziende nel rilascio delle autorizzazioni in materia ambientale e il grado di efficienza dei propri uffici.

Nella Tabella seguente si riporta l'obiettivo in oggetto e il target previsto per fine 2016.

OBIETTIVO	TARGET
Questionario sulla qualità del servizio reso da inviare a campioni di imprese e alle associazioni di categoria	Valutazione > 6 (votazione 0-10)

Tabella 1- Obiettivo di Direzione e target da raggiungere entro fine 2016.

2- PREMESSA METODOLOGICA

La volontà della Direzione è stata quella di realizzare un questionario informatizzato, disponibile on-line, da poter somministrare alle Imprese tramite messaggio di posta elettronica. Per la realizzazione informatica del questionario, dopo aver effettuato approfondite ricerche sulle funzionalità dei software disponibili in rete, la Direzione ha deciso di avvalersi di *Lime Survey*, un software free e open source già utilizzato da altre pubbliche amministrazioni per la redazione e somministrazione di indagini on-line (<https://www.limesurvey.org/>).

Nel mese di Settembre 2016 è stato costituito un gruppo di lavoro interno alla Direzione incaricato della redazione dei testi del questionario e della loro implementazione sull'applicativo informatico *Lime Survey*. Il questionario realizzato intitolato “**INDAGINE ALLE IMPRESE SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RESO DALLA REGIONE TOSCANA NEL RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI AMBIENTALI ED ENERGETICHE**” (Allegato A) è stato opportunamente progettato in modo da garantire l'anonimato dei partecipanti e in modo tale da renderne impossibile la doppia compilazione da parte di un medesimo soggetto.

L'indagine richiedeva un tempo stimato di compilazione di circa 2 minuti e si componeva di un totale di 15 domande finalizzate ad acquisire informazioni generali sulle Aziende, sulle tipologie di istanze presentate, sulla modalità di presentazione, e soprattutto ad avere dalle Aziende un riscontro diretto sulla qualità del servizio reso in grado di mettere in luce i punti di forza ed eventuali mancanze degli uffici regionali da colmare con la programmazione delle attività previste per il 2017.

Il questionario si componeva di quattro sezioni:

- SEZIONE A- Informazioni generali sull'Impresa: in questa sezione si richiedeva all'Azienda di classificarsi per numero di occupati (micro, piccola, media e grande impresa) e per campo di attività economica (Classificazione delle Attività Economiche ATECO 2007);
- SEZIONE B- Informazioni sull'istanza richiesta: in questa sezione si chiedeva all'Azienda di indicare la tipologia di autorizzazione richiesta, la provincia nella quale ricadeva l'impianto e le modalità di presentazione dell'istanza al S.U.A.P. (via PEC, tramite portale web, consegnata a mano);
- SEZIONE C- Valutazione del Servizio: in questa sezione, in prima analisi, si richiedeva all'Azienda di:
 - esprimere il proprio giudizio in merito alla redistribuzione delle competenze in materia di rilascio di autorizzazioni ambientali tra Regione e Provincia avvenuta con la LR 22/2015;
 - indicare le modalità e le tempistiche con le quali l'Azienda è venuta a conoscenza della nuova procedura da attuare per richiedere l'autorizzazione;
 - esprimere un giudizio sul servizio offerto dalla Regione rispetto a quello prima reso dalle Amministrazioni

Provinciali

- esprimere un giudizio (in scala da pessimo a ottimo) sugli eventuali contatti intercorsi con i tecnici regionali durante l'istruttoria della pratica¹.

Nelle ultime due domande della sezione si chiedeva all'Azienda di esprimere una votazione qualitativa e quantitativa sul servizio ricevuto dai tecnici regionali. In particolare, nella penultima domanda (A 10) si chiedeva all'Azienda di attribuire una votazione in scala da pessimo a ottimo alla chiarezza della modulistica, al reperimento delle informazioni, alla tempestività della risposta e il rispetto delle tempistiche. Nell'ultima domanda (A 14) invece si richiedeva di attribuire al Servizio ricevuto una votazione da 1 a 10. Tale domanda verrà analizzata in modo dettagliato alla fine del paragrafo in quanto è la domanda utilizzata ai fini della misura del grado di raggiungimento dell'obiettivo target al 2016.

- **SEZIONE D- *Suggerimenti per migliorare il Servizio***: questa sezione prevedeva una domanda a campo libero che l'Azienda poteva utilizzare per fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

Al fine di identificare la popolazione dalla quale estrarre il campione delle Aziende alle quali inviare il questionario sono state estratte da ARAMIS, l'applicativo utilizzato dalla Direzione come gestionale dei procedimenti autorizzativi, tutte le istanze di autorizzazioni ambientali relative ai procedimenti di competenza della Direzione normalmente transitanti dal SUAP (A.U.A., Autorizzazione Emissione in Atmosfera ex 272, A.I.A. Industriali, A.I.A. Rifiuti, Autorizzazioni Rifiuti ex 208, Comunicazione Rifiuti ex 215-216, Emissioni Altro, Scarichi Altro) esitate dal 01 Gennaio al 30 Settembre 2016.

In base a tale elenco, sono state identificate le 776 Aziende che avevano presentato almeno un'istanza conclusa. Per queste ultime, poiché l'anagrafica disponibile in ARAMIS recava unicamente l'indirizzo PEC, è stato necessario effettuare una ricerca on-line finalizzata alla ricerca degli indirizzi mail ordinari che sono stati reperiti per 342 Aziende che hanno costituito, di fatto, l'effettiva popolazione del sondaggio in oggetto.

L'indagine è stata somministrata al campione finale di tutte 342 Aziende tramite l'invio per posta elettronica del link di collegamento alle maschere di compilazione del questionario on-line ed è stata attiva dal 15 Novembre a fine 2016. In questo periodo, al fine di fornire supporto alle imprese interpellate, la Direzione ha attivato e gestito un indirizzo di posta elettronica dedicato ambiente@regione.toscana.it.

Al fine del calcolo del raggiungimento dell'obiettivo target al 2016 la Direzione ha progettato ed ha appositamente inserito nel testo del questionario la domanda dal codice A 14 che si riporta in Tab. 2

CODICE DOMANDA	DOMANDA	TIPOLOGIA DI INDICE DI RISULTATO	SCALA VALUTAZIONE
A 14	Se dovesse dare un voto da 1 a 10 al servizio ricevuto che voto darebbe?	CARATTERE QUANTITATIVO DISCRETO	Da 1 a 10

Tabella 2- Domanda A 14 inserita nella sezione C del questionario al fine di stimare l'effettivo raggiungimento dell'obiettivo target 2016.

Per la stima del grado di raggiungimento dell'obiettivo si è proceduto al calcolo della media troncata, questo indice infatti è da considerarsi più robusto alla presenza dei valori estremi, quali quelli che si ritrovano in una scala a carattere decimale, rispetto alla media aritmetica semplice.

La media troncata si calcola eliminando dal conteggio il 5% dei casi con punteggi più elevati e più bassi che, nel caso specifico, corrispondono a tutti i valori inferiori a 2,5 cioè (cioè 2 e 1) e superiori a 8,5 (cioè 9 e 10).

¹ Si precisa che non tutte le Aziende che hanno preso parte all'indagine hanno avuto modo di rapportarsi con i tecnici regionali ma alcune di esse hanno intrattenuto rapporti esclusivamente con il S.U.A.P. .

3- ANALISI DEI DATI

In totale, dopo i quattro solleciti inviati alle Aziende nel periodo di attività dell'indagine, la Direzione ha ricevuto risposta da 51 Aziende, pari ad una percentuale di risposta del 14% rispetto al campione totale (in linea con i dati di letteratura che danno percentuale di risposta tra il 10 e il 15% come ipotesi più cauta e più sicura quando non si è mai condotto prima un'indagine su una determinata popolazione). Dall'analisi dei dati emerge che all'indagine hanno partecipato perlopiù le piccole imprese (27,45%) seguite dalle micro e grandi (25,49%) e infine dalle medie imprese (21,57%). Le Aziende in maggioranza hanno presentato le pratiche inviandole via pec al S.U.A.P.(54,90%) o utilizzando il portale web S.U.A.P. (27,45%).

Come si evince dai dati riportati nel Grafico 1 la tipologia di autorizzazione maggiormente richiesta sono le A.U.A. (41,18%), seguite dalle autorizzazioni in atmosfera ex 272 (17,56%) e dalle A.I.A. Rifiuti (17,76%).

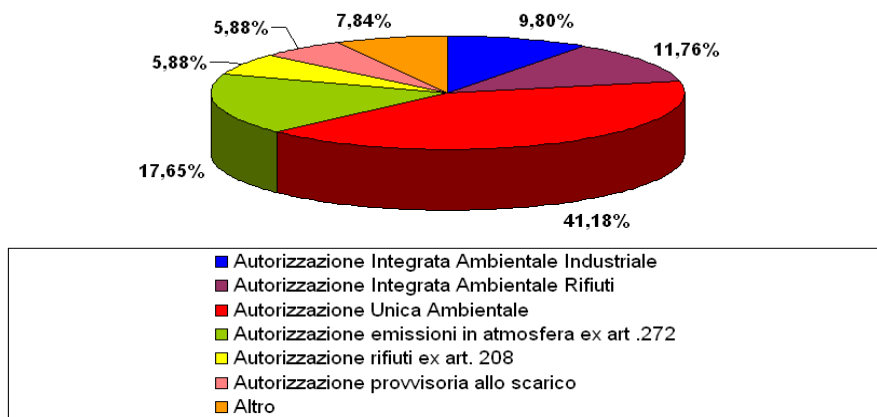


Grafico 1- Numero di autorizzazioni richieste dalle Aziende espresse in % per tipologia di istanza.

La maggior parte delle istanze sono state presentate agli Uffici Territoriali della Provincia di Pisa (17,65%), seguita da Prato (15,69%) e Lucca (13,73%). L'Immagine 1 riporta una visione sintetica del numero di autorizzazioni per provincia sede dell'impianto.

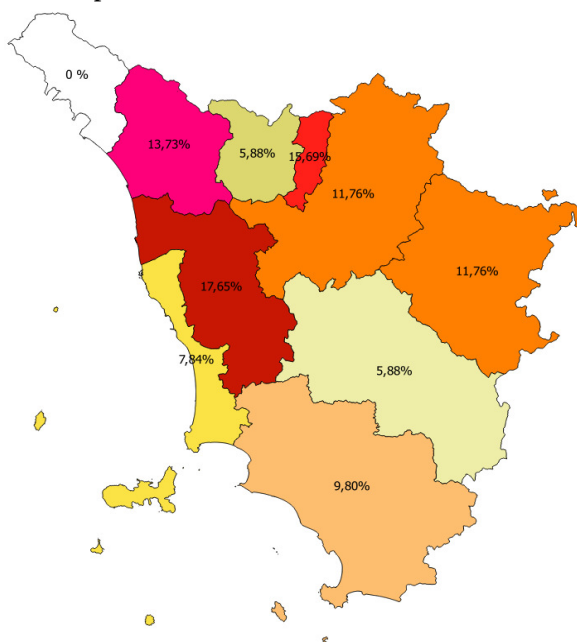


Immagine 1- Numero di autorizzazioni richieste dalle Aziende espresse in % per provincia sede dell'impianto per il quale è stata richiesta l'autorizzazione

Il 62,75% dei test interpellati considera condivisibile la scelta di ricondurre alla Regione con LR 22/2015 le competenze in materia di rilascio di autorizzazioni ambientali ed energetiche prima in capo alle Province, mentre il 25,49% dei test è indifferente alla scelta e solamente il 11,76% ha espresso contrarietà.

Al momento della presentazione della domanda la maggior parte dei test era già a conoscenza del passaggio di competenze (90,20%). Perlopiù i test dichiarano di aver appreso la notizia attraverso la figura del Consulente (54,90%) o attraverso le informazioni diffuse dal sito internet della Regione (11,76%).

Il 60,78% delle Aziende contattate a dichiarato di essersi relazionata, oltre che con il S.U.A.P., con i tecnici regionali che hanno lavorato all'istruttoria. A queste Aziende è stato chiesto di esprimersi in merito all'assistenza ricevuta dai funzionari regionali attribuendo una votazione sulla chiarezza delle informazioni ricevute, sulla competenza dimostrata, sulla facilità di contatto e la cortesia. Le risposte ottenute vengono sintetizzate in Tab. 4.

PARAMETRO	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	DISCRETO	OTTIMO	VOTO
CHIAREZZA INFORMAZIONI	0,00%	3,92%	15,69%	25,49%	11,76%	3,92%	😊
COMPETENZA DIMOSTRATA	0,00%	1,96%	13,73%	19,61%	15,69%	9,80%	😊
FACILITA' DI CONTATTO	0,00%	7,84%	17,65%	19,61%	9,80%	5,88%	😊
CORTESIA	0,00%	0,00%	11,76%	19,61%	5,88%	23,53%	😊

Tab. 4- Tabella riassuntiva delle votazioni espresse dalle Aziende in merito all'assistenza ricevuta dai funzionari regionali.

Il 72,55% dei test, in precedenza, aveva già presentato istanza di autorizzazione alla province. Di questi il 35,29% ritiene il servizio invariato, il 16,33% lo giudica migliore e il 15,69% migliore o peggiore.

Alle Aziende è stato inoltre chiesto di esprimere una giudizio in merito al servizio reso dagli uffici regionali attribuendo una votazione sulla chiarezza della modulistica, la tempestività della risposta e il rispetto delle tempistiche nel rilascio delle autorizzazioni. Le risposte ottenute vengono sintetizzate in Tab. 5.

PARAMETRO	PESSIMO	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	DISCRETO	OTTIMO	VOTO
CHIAREZZA MODULISTICA	3,92%	9,80%	37,25%	37,25%	7,84%	3,92%	😊
TEMPESTIVITA' RISPOSTA	9,80%	19,61%	27,45%	29,41%	9,80%	3,92%	😊
RISPETTO TEMPISTICHE	9,80%	19,61%	31,37%	25,49%	7,84%	5,88%	😊
REPERIMENTO INFORMAZIONI	5,88%	17,65%	27,45%	29,41%	13,73%	5,88%	😊

Tab. 5- Tabella riassuntiva delle valutazioni qualitative espresse dalle Aziende in merito al servizio reso dagli uffici regionali.

In ultima analisi, è stato chiesto alle Aziende di dare un giudizio complessivo alla qualità del servizio offerto attraverso l'attribuzione di un punteggio da 1 a 10. Come si vede dai dati riassunti nel Grafico 2 prendendo in esame le votazioni che hanno avuto maggiore frequenza si registra che la maggior parte dei test che hanno preso parte all'indagine (25,49%) hanno attribuito al servizio reso dagli uffici della Direzione Ambiente ed Energia un voto uguale a 6, il 23,53% un voto uguale a 7 e il 13,73% un voto uguale a 8.

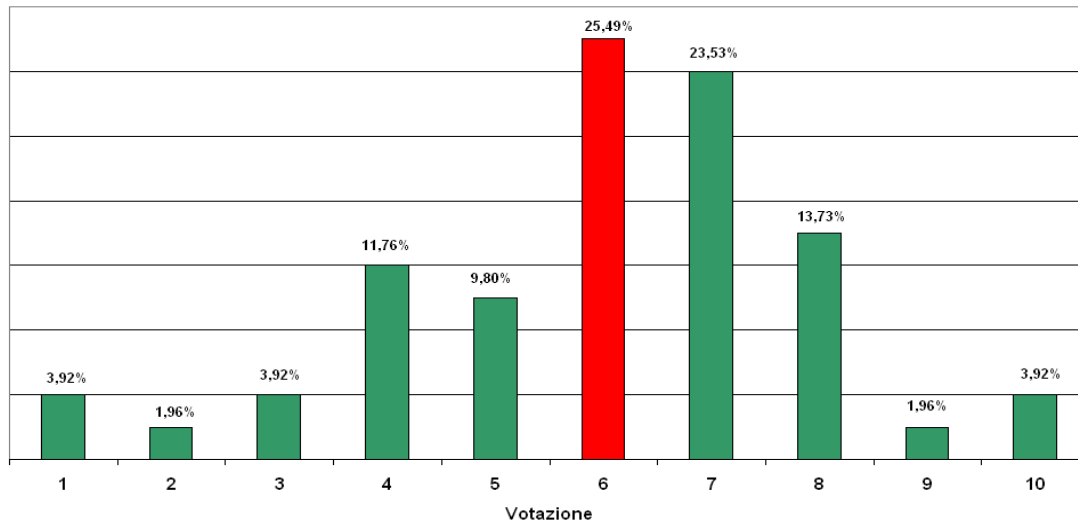


Grafico 2- Grafico riassuntivo delle valutazioni quantitative espresse dalle Aziende in merito al servizio reso dagli uffici regionali.

4- RISULTATI E RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO

Dall'analisi della distribuzione dei dati riportata nel Box Plot sottostante (Grafico 3) si evince una distribuzione dei dati caratterizzata da un'evidente asimmetria positiva. Calcolandone i principali indici quartili, infatti, si registra un P50 (mediana) pari a 6, un P25 uguale a 5 e un P75 uguale a 7.

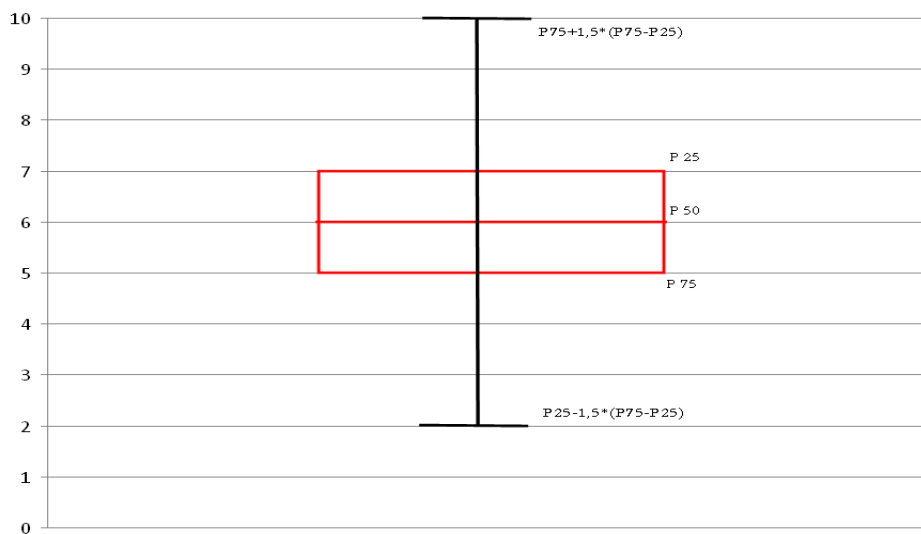


Grafico 3- Box Plot della distribuzione dei dati con i principali indici quartili.

Più in particolare si evidenzia che il 68,63% degli intervistati ha espresso un voto maggiore o uguale a 6 e il 43,14% ha espresso un giudizio superiore al 6.

In Tab. 6 si riporta il risultato conseguito rispetto all'obiettivo target previsto dal P.Q.P.O. 2016 calcolato così come descritto nel paragrafo 2.

OBIETTIVO	TARGET	OBIETTIVO RAGGIUNTO
Questionario sulla qualità del servizio reso da inviare a campioni di imprese e alle associazioni di categoria	Valutazione > 6 (votazione 0-10)	6,06

Tabella 6- Obiettivo di Direzione, target da raggiungere entro fine 2016 ed obiettivo raggiunto.

Anche se solo leggermente superiore al valore target atteso per fine 2016, i risultati dell'indagine attestano l'avvenuto raggiungimento dell'Obiettivo.

Prendendo in analisi i punti di debolezza messi in evidenza dai risultati dell'indagine si registra che le maggiori criticità riscontrate dalle Aziende sono inerenti al rispetto delle tempistiche previste dalla legge per il rilascio delle istanze autorizzative.