



## 7. La soddisfazione del cliente e dei requisiti definiti dalla Carta dei Servizi

Durante l'anno 2011 sono stati sottoposti, ai singoli utenti, specifici questionari di valutazione del servizio per determinare la soddisfazione dei clienti nel rapporto con il **Settore Ambiente della Provincia di Padova**.

Ad ogni provvedimento rilasciato viene allegato il questionario di valutazione.

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il punteggio da indicare nel questionario per ogni quesito varia da 1 a 5. Per ogni questionario restituito viene calcolata la media (somma del punteggio delle domande divisa per il numero delle domande stesse).

Tale risultato viene tradotto in valutazione secondo i seguenti intervalli:

<b>TABELLA DI RIFERIMENTO</b>		
<b>VALUTAZIONE</b>	<b>min (da)</b>	<b>max (a)</b>
<b>Insoddisfatto</b>	1	2,33
<b>Soddisfatto</b>	2,34	3,66
<b>Molto soddisfatto</b>	3,67	5

Per ogni Ufficio e per tutto il Settore è stata eseguita un'elaborazione dei dati ricavati dai questionari, sia dal punto di vista quantitativo (numero di schede pervenute) sia dal punto di vista qualitativo (grado di soddisfazione del cliente); i risultati dell'analisi sono stati riportati sotto forma di grafici e tabelle, per agevolare il confronto sia tra Uffici, sia con gli anni precedenti.



## 7.1 Analisi quantitativa dei dati

Il numero di questionari pervenuti nel 2011 rispetto al 2010 ha avuto un incremento del 27. Mentre si evidenzia una riduzione del numero dei questionari "senza indicazione" segnale di una maggior consapevolezza dell'utenza nella compilazione dei questionari e una probabile miglior informazione da parte degli uffici del Settore. Il totale dei questionari ammonta a 313 di cui solo 27 rispetto ai 43 dell'anno precedente compilati senza una chiara indicazione dell'Unità Operativa/ufficio di riferimento.

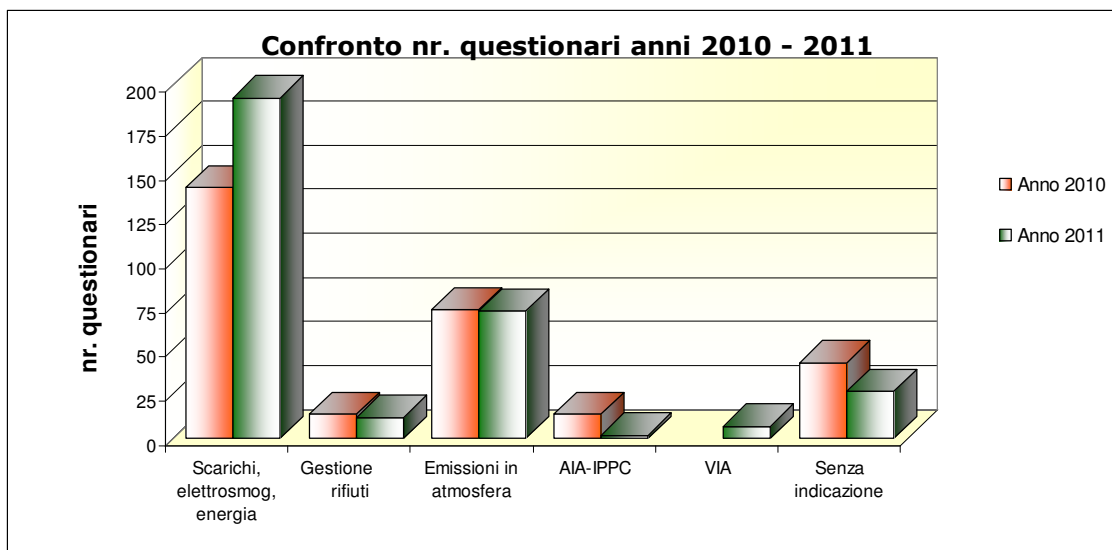
Circa il **60%** dei questionari è relativa all'Ufficio Scarichi, liquami, elettrosmog, sostanzialmente in linea con gli anni precedenti; mentre per l'Ufficio Rifiuti rileviamo un calo dal **4,9%** al **3,8%** ulteriore riduzione rispetto al già sensibile decremento registrato nel 2010 pari a circa il 50% rispetto al 2009. L'Ufficio Emissioni in atmosfera registra un lieve decremento passando dal **25,5%** sul totale al **23%**.

Più in generale nel corso del 2011 si registra un calo generalizzato nella ricezione dei questionari che con la sola esclusione dell'ufficio Scarichi e VIA.

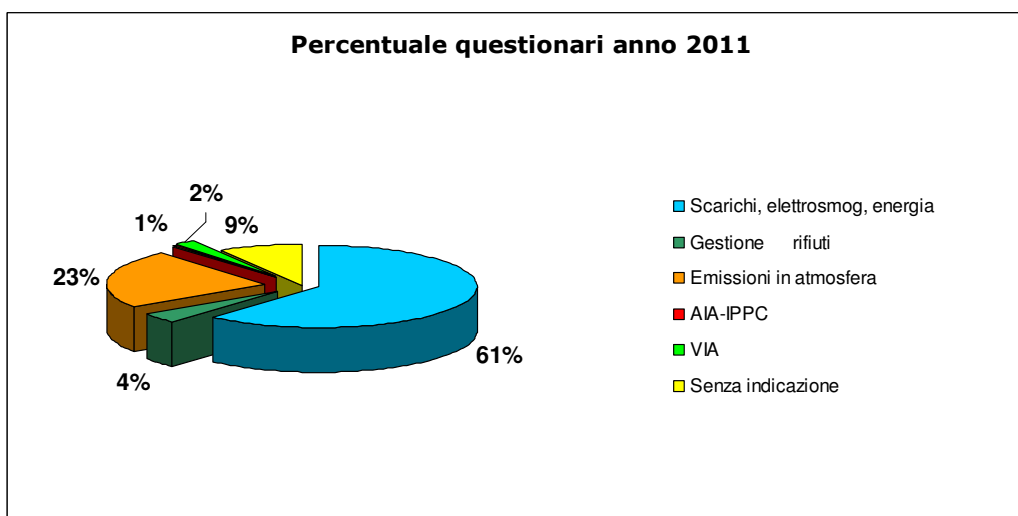
Si riportano di seguito i dati relativi all'anno 2011, confrontati con quelli dell'anno precedente.

<b>2010</b>	Scarichi, elettrosmog, energia, VIA	Gestione rifiuti	Emissioni in atmosfera	AIA - IPPC	Senza indicazione	Totale
nr. Questionari	142	14	73	14	43	286
% questionari sul totale del settore	49,7 %	4,9 %	25,5 %	4,9 %	15,0 %	100%
variazione numerica rispetto 2009	- 38	- 14	+ 18	+7	+ 17	-44

<b>2011</b>	Scarichi, elettrosmog, energia	Gestione rifiuti	Emissioni in atmosfera	AIA - IPPC	VIA	Senza indicazione	Totale
nr. Questionari	193	12	72	2	7	27	313
% questionari sul totale del settore	61,7 %	3,8 %	23,0 %	0,6 %	2,2 %	8,6 %	100%
variazione numerica rispetto 2010	+ 51	- 2	- 1	- 12	+ 7	- 16	+ 27



Si riporta la ripartizione del numero di questionari per Uffici:



Confrontando il numero di questionari pervenuti con quello dei decreti rilasciati per ciascuna Unità Operativa (relativi all'anno 2010 e all'anno 2011), emerge che l'Ufficio Scarichi, Emissioni, VIA e sostanzialmente anche l'Ufficio AIA hanno raggiunto l'obiettivo previsto nel Piano di Miglioramento del **30%** di questionari in rapporto al numero di decreti.

L'Unità Operativa Suolo rimane ampiamente sotto l'obiettivo del 30%.

Le 27 schede pervenute senza indicazione sono state distribuite proporzionalmente al numero di questionari ricevuti tra tutti gli uffici.

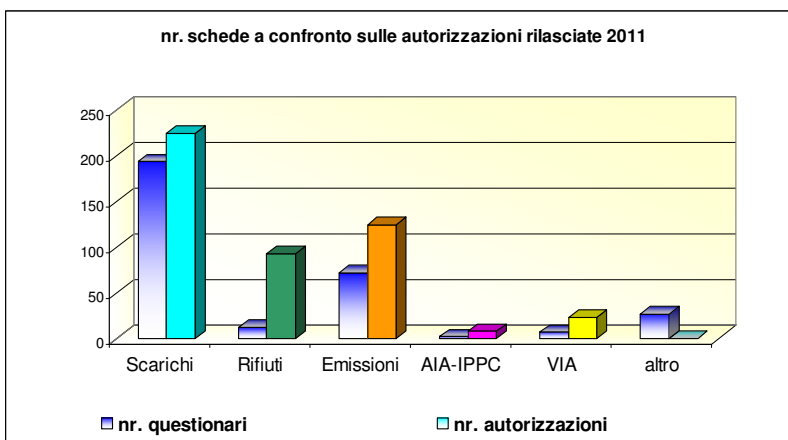


Provincia di Padova - Settore Ambiente  
"RIESAME DELLA DIREZIONE"

2010	Scarichi	Rifiuti	Emissioni	AIA-IPPC	altro	Totale
nr. Questionari	142	14	73	14	43	286
nr. Decreti	207	104	148	22	18	499
% questionari sui decreti	69%	13%	49%	64%	--	57%

2011	Scarichi	Rifiuti	Emissioni	AIA-IPPC	VIA	altro	Totale
nr. Questionari	193	12	72	2	7	27	313
nr. Decreti	224	93	124	8	23	--	472
% questionari sui decreti	86%	13%	58%	25%	30%	--	66%

Il grafico sottostante evidenzia il rapporto tra il numero di schede e di decreti rilasciati per l'anno 2011:



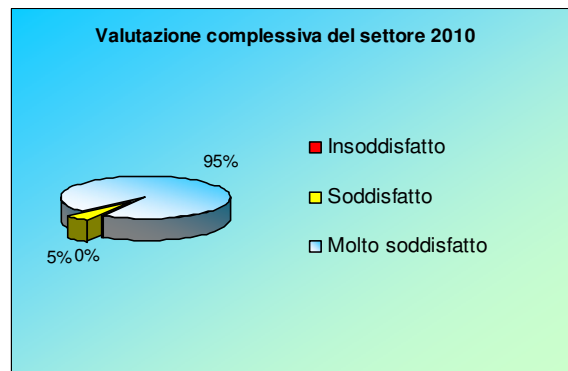
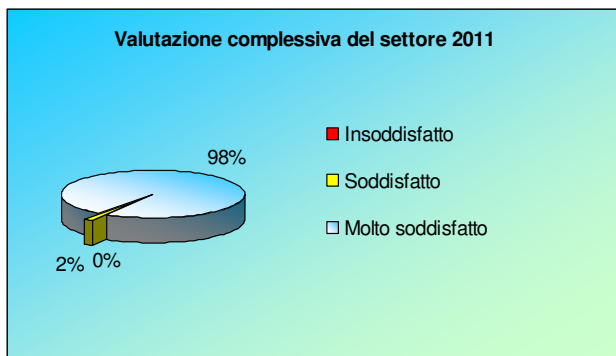


## 7.2 Analisi qualitativa dei dati: valutazione del settore

La valutazione complessiva del settore, emersa dall'analisi dei questionari, rimane pressoché invariata rispetto al 2010, anche se si registra un ulteriore aumento del **2%** della porzione dei molto soddisfatti.

I risultati, infatti, confermano la valutazione positiva del servizio svolto, con circa il **98%** degli utenti/clienti che si dichiara molto soddisfatto del servizio, il **2%** si dichiara soddisfatto e **non si rilevano** utenti non soddisfatti.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SETTORE		
VALUTAZIONE	nr. schede	%
Insoddisfatto	0	0,00
Soddisfatto	6	1,92
Molto soddisfatto	307	98,08
<i>Totale</i>	<i>313</i>	<i>100,00</i>



Va evidenziato che, come ormai accade da diversi anni, nella valutazione globale del Settore incide molto la valutazione dell'Ufficio Acqua a cui afferiscono circa il **61%** dei questionari in seconda battuta ha contribuito l'Ufficio Emissioni con il **23%**.

Di seguito viene approfondita l'analisi sulla soddisfazione del cliente, suddividendo le schede per Ufficio al fine di declinare per ognuna il grado di soddisfazione espresso dal cliente e il confronto con l'anno precedente.



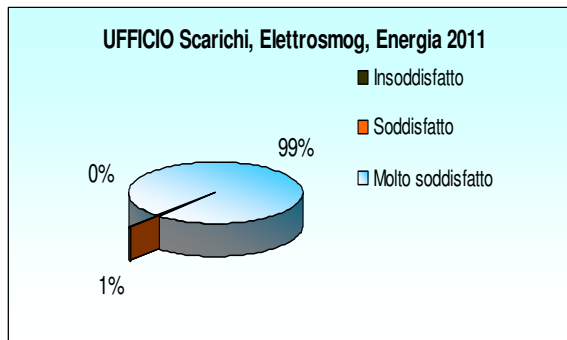
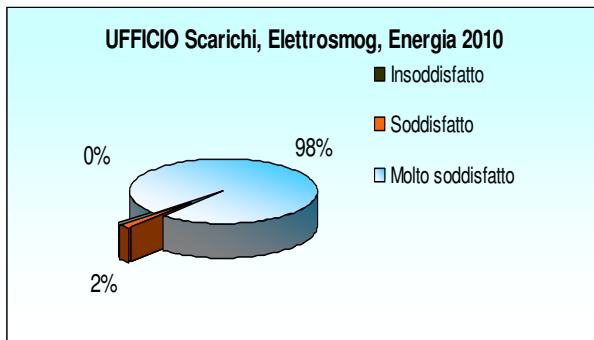
## UFFICIO SCARICHI (Scarichi , liquami, elettrosmog)

Per l'**Ufficio Scarichi** si sono ottenuti nel 2011 i seguenti risultati:

UFFICIO SCARICHI, ELETTROSMOG, ENERGIA		
VALUTAZIONE	nr. schede Scarichi, Elettrosmog, Energia	%
Insoddisfatto	0	0
Soddisfatto	1	1
Molto soddisfatto	192	99
Totale	193	100

L'ufficio detiene circa il **60%** delle schede del settore; si rileva che la **totalità** degli utenti /clienti si ritiene **molto soddisfatta del servizio (99%)**.

Se ancora possibile, si è ottenuto un ulteriore miglioramento portando la fascia dei molto soddisfatti al 99% rispetto al 98% dell'anno precedente.



Complessivamente, si sottolinea **l'ottimo giudizio** ottenuto dall'Ufficio e il conseguimento di tutti gli obiettivi prefissati. L'ufficio ha mantenuto il numero delle schede compilate rispetto al numero di decreti rilasciati, mantenendo l'alto livello di soddisfazione.

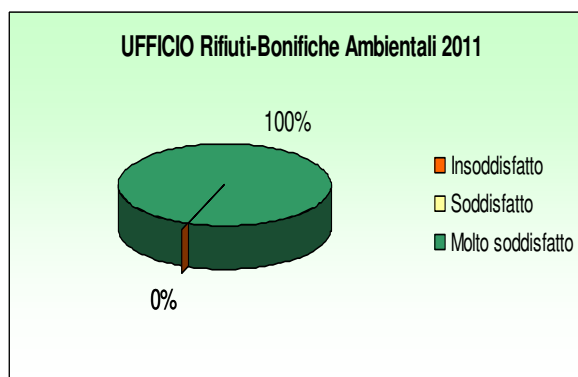
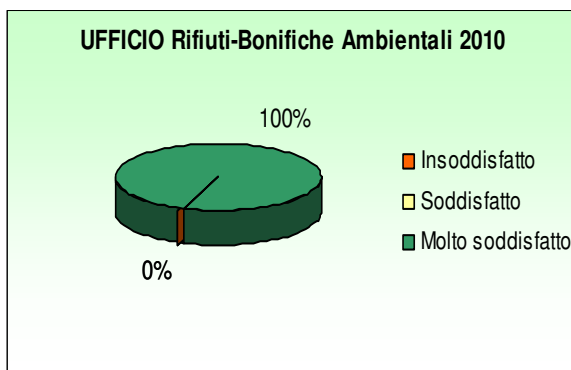


## UFFICIO RIFIUTI (Rifiuti, Fanghi, Bonifiche ambientali)

Per l'Ufficio Rifiuti si sono ottenuti nel 2011 i seguenti risultati:

UFFICIO RIFIUTI E BONIFICHE AMBIENTALI		
VALUTAZIONE	nr. schede Gestione rifiuti- Bonifiche Ambientali	%
Insoddisfatto	0	0
Soddisfatto	0	0
Molto soddisfatto	12	100
Totale	12	100

L'ufficio ha registrato un calo attestandosi al **3,8%** rispetto al **4,9%** dei questionari del Settore; il numero è calato ulteriormente rispetto all'anno 2009 che segnava 14 schede. Il campione valutato rimane non rappresentativo rispetto al numero di decreti rilasciati **93**. Inoltre segnaliamo che sono **cinque** anni consecutivi che il numero di questionari mantiene una tendenza alla diminuzione costante.



Sulla base delle schede valutate gli utenti risultano molto soddisfatti come evidenziato dal **100% raggiunto**.

Si ritiene opportuno, come **obiettivo per il 2012**, impegnarsi al fine di incrementare il numero dei questionari.



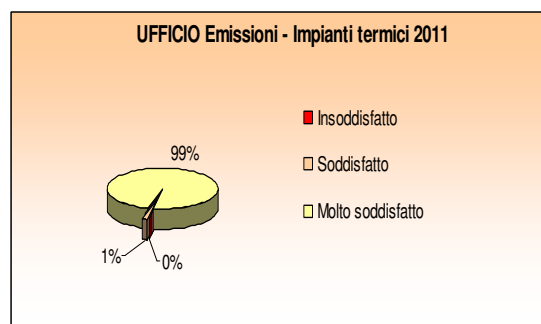
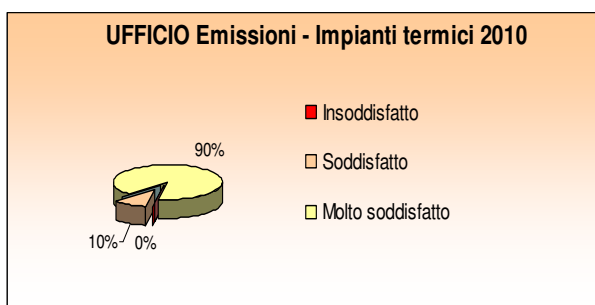
## UFFICIO EMISSIONI (Emissioni in atmosfera, Impianti termici)

Per l'**Ufficio Emissioni** si sono ottenuti nel 2011 i seguenti risultati:

UFFICIO EMISSIONI-IMPIANTI TERMICI		
VALUTAZIONE	nr. Schede Emissioni	%
Insoddisfatto	0	0
Soddisfatto	1	1
Molto soddisfatto	71	99
Totale	72	100

L'ufficio detiene il **23%** delle schede del Settore; con il **99%** degli utenti/clienti molto soddisfatto del servizio.

Anche per questo ufficio si sta raggiungendo l'eccellenza, avendo incrementato la porzione dei molto soddisfatti di un ulteriore **9%** rispetto al 2010.



Il numero di questionari pervenuti è lievemente diminuito rispetto all'anno precedente. Dalle schede si evince che la percentuale degli utenti **molto soddisfatti** è aumentata rispetto al 2010, e non c'è stato nessun utente insoddisfatto.

Complessivamente si segnala un **buon giudizio**.



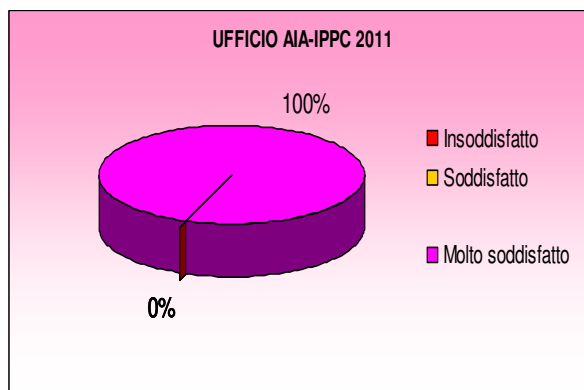
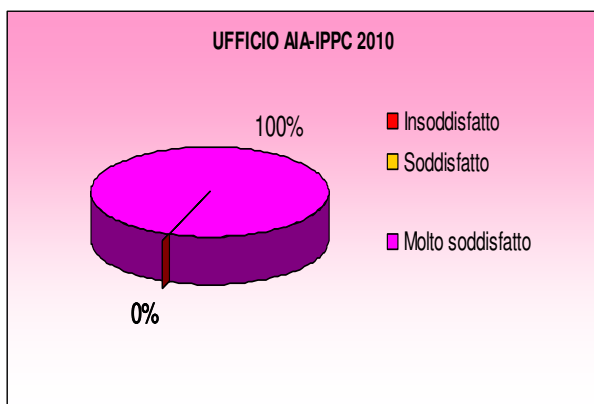


## UFFICIO AIA-IPPC (Autorizzazioni Integrate Ambientali)

Per l'Ufficio AIA-IPPC si sono ottenuti nel 2011 i seguenti risultati:

UFFICIO AIA- IPPC		
VALUTAZIONE	nr. Schede AIA	%
Insoddisfatto	0	0
Soddisfatto	0	0
Molto soddisfatto	2	100
Totale	2	100

Questa Unità Operativa detiene lo **0,6%** delle schede del Settore; con il **100%** dei utenti/clienti molto soddisfatto del servizio.



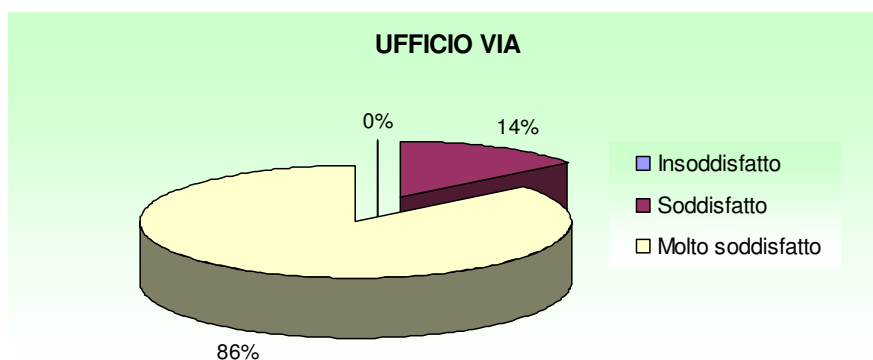
Il numero di questionari pervenuti è diminuito rispetto all'anno precedente anche a causa della notevole riduzione del numero di autorizzazioni emesse, passate da 22 a 8 nel 2011. Dalle schede si evince che la percentuale degli utenti **molto soddisfatti** è invariata rispetto al 2010, e non c'è stato nessun utente insoddisfatto.



## UFFICIO VIA (Valutazione Impatto Ambientale)

Per l'**Ufficio VIA**, nel 2010 era incorporato all'ufficio Scarichi, si sono ottenuti nel 2011 i seguenti risultati:

UFFICIO VIA		
VALUTAZIONE	nr. Schede VIA	%
Insoddisfatto	0	0
Soddisfatto	1	14,3
Molto soddisfatto	6	85,7
Totale	7	100



Il numero di questionari pervenuti raggiunge l'obiettivo prefissato del 30% rispetto al numero di autorizzazioni rilasciate. Dalle schede si evince che la percentuale degli utenti **molto soddisfatti** è di **86%** e quella dei soddisfatti del 14%, non si rilevano clienti insoddisfatti.



## 7.3 Analisi della frequenza della valutazione poco soddisfacente

Vengono ora analizzate le frequenze dei punteggi più bassi, 1, 2 e 3 (appartenenti agli intervalli di valutazione "insoddisfatto" e "soddisfatto"):

VALUTAZIONE ASSEGNATA	
1	Molto insufficiente
2	Insufficiente
3	Sufficiente

Nella seguente tabella, per ciascun quesito proposto, viene riportato il numero di risposte rilevate, sul totale complessivo (313 schede), al fine di evidenziare gli aspetti critici e migliorabili del Settore Ambiente.

QUESITI	Valutazione assegnata			% su tot risposte (313 sc.)
	1	2	3	
<b>1) ASPETTI TANGIBILI</b>				
Facilità di accesso al Servizio ( barriere architettoniche, segnaletica interna, ecc.)	3	0	7	3.19
Locali decorosi (pulizia, ordine, ecc.)	1	1	6	2.56
<b>2) AFFIDABILITA' E COMPETENZA</b>				
Professionalità e competenza del personale, lavoro accurato (autorizzazioni, documenti, servizi)	1	1	3	1.60
Servizi/attività eseguiti nei tempi previsti	1	1	9	3.51
<b>3) COMUNICAZIONE E COMPrensIONE</b>				
Conoscenza dei tempi di istruttoria previsti per la specifica pratica	0	2	20	7.03
Chiarezza, comprensibilità, compilazione agevole dei documenti	0	1	10	3.51
Cortesìa e disponibilità del personale a fornire spiegazioni, utilizzo di un linguaggio comprensibile, comprensione delle esigenze e delle urgenze dell'utente.	0	0	2	0.64
Facilità di accesso al Sito Internet della Provincia ( Settore Ambiente ), chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti.	0	7	24	9.90
Facilità nell'entrare in contatto con il Servizio ( indirizzo, numeri telefonici, e-mail, nominativi del personale)	0	1	14	4.79

<b>Totale nr. delle risposte per classe di soddisfazione</b>	6	14	95	
<b>% delle risposte rispetto alla totalità dei quesiti</b> (nr quesiti * nr schede = 2817)	0,21	0,50	3,37	



Si riporta il confronto con il 2007, 2008, 2009, 2010 della percentuale di risposte suddivise per classe di valutazione rispetto alla totalità dei quesiti.

VALUTAZIONE ASSEGNATA	anno 2007 (schede 316)	anno 2008 (schede 306)	anno 2009 (schede 330)	anno 2010 (schede 286)	anno 2011 (schede 313)	
<b>1</b>	0,1%	0,4%	0,10%	0,42%	0,21%	😊
<b>2</b>	0,5%	0,8%	0,67%	0,66%	0,50%	😊
<b>3</b>	4,5%	5,4%	4,48%	5,01%	3,37%	😊

Dai dati indicati in tabella si registra un netto calo del numero delle risposte insoddisfacenti rispetto agli anni precedenti, ulteriore dimostrazione del fatto che complessivamente l'utenza si è espressa positivamente nei confronti dei servizi erogati dal Settore e che le misure intraprese negli anni precedenti hanno portato dei miglioramenti.



Provincia di Padova - Settore Ambiente  
"RIESAME DELLA DIREZIONE"

Si riporta, per ciascun quesito, la percentuale di risposte con valutazione 1, 2 e 3, per l'anno 2011 e confrontata con le % dei cinque anni precedenti per poterne verificare l'andamento e comprendere meglio dove sia più necessario un intervento di miglioramento.

QUESITI	% su totale risposte anno 2005 (183 schede)	% su tot risposte anno 2006 (258 schede)	% su tot risposte anno 2007 (316 schede)	% su tot risposte anno 2008 (306 schede)	% su tot risposte anno 2009 (330 schede)	% su tot risposte anno 2010 (286 schede)	% su tot risposte anno 2011 (313 schede)	
<b>1) ASPETTI TANGIBILI</b>								
Facilità di accesso al Servizio (barriere architettoniche, segnaletica interna, ecc.)	6,0	7,5	3,5	7,8	3,33	5,94	3,19	😊
Locali decorosi (pulizia, ordine, ecc.)	2,0	3,0	1,0	2,0	2,12	3,85	2,56	😊
<b>2) AFFIDABILITA' E COMPETENZA</b>								
Professionalità e competenza del personale, lavoro accurato (autorizzazioni, documenti, servizi)	3,5	1,0	1,5	2,6	3,03	3,15	1,60	😊
Servizi/attività eseguiti nei tempi previsti	6,0	16,0	6,0	11,4	8,48	8,39	3,51	😊
<b>3) COMUNICAZIONE E COMPrensIONE</b>								
Conoscenza dei tempi di istruttoria previsti per la specifica pratica	7,0	9,0	7,0	9,1	8,79	10,84	7,03	😊
Chiarezza, comprensibilità, compilazione agevole dei documenti	7,5	5,0	7,5	9,4	7,58	6,99	3,51	😊
Cortesìa e disponibilità del personale a fornire spiegazioni, utilizzo di un linguaggio comprensibile, comprensione delle esigenze e urgenze dell'utente.	4,3	5,5	3,5	2,6	1,82	2,45	0,64	😊
Facilità di accesso al Sito Internet della Provincia (Settore Ambiente), chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti.	18,0	30,0	15,0	8,8	8,18	9,44	9,90	😊
Facilità nell'entrare in contatto con il Servizio (indirizzo, numeri telefonici, e-mail, nominativi del personale)	10,0	21,0	10,0	6,2	3,94	3,85	4,79	😊

