



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Regione Toscana



Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza Anno 2013

**Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anno 2013**

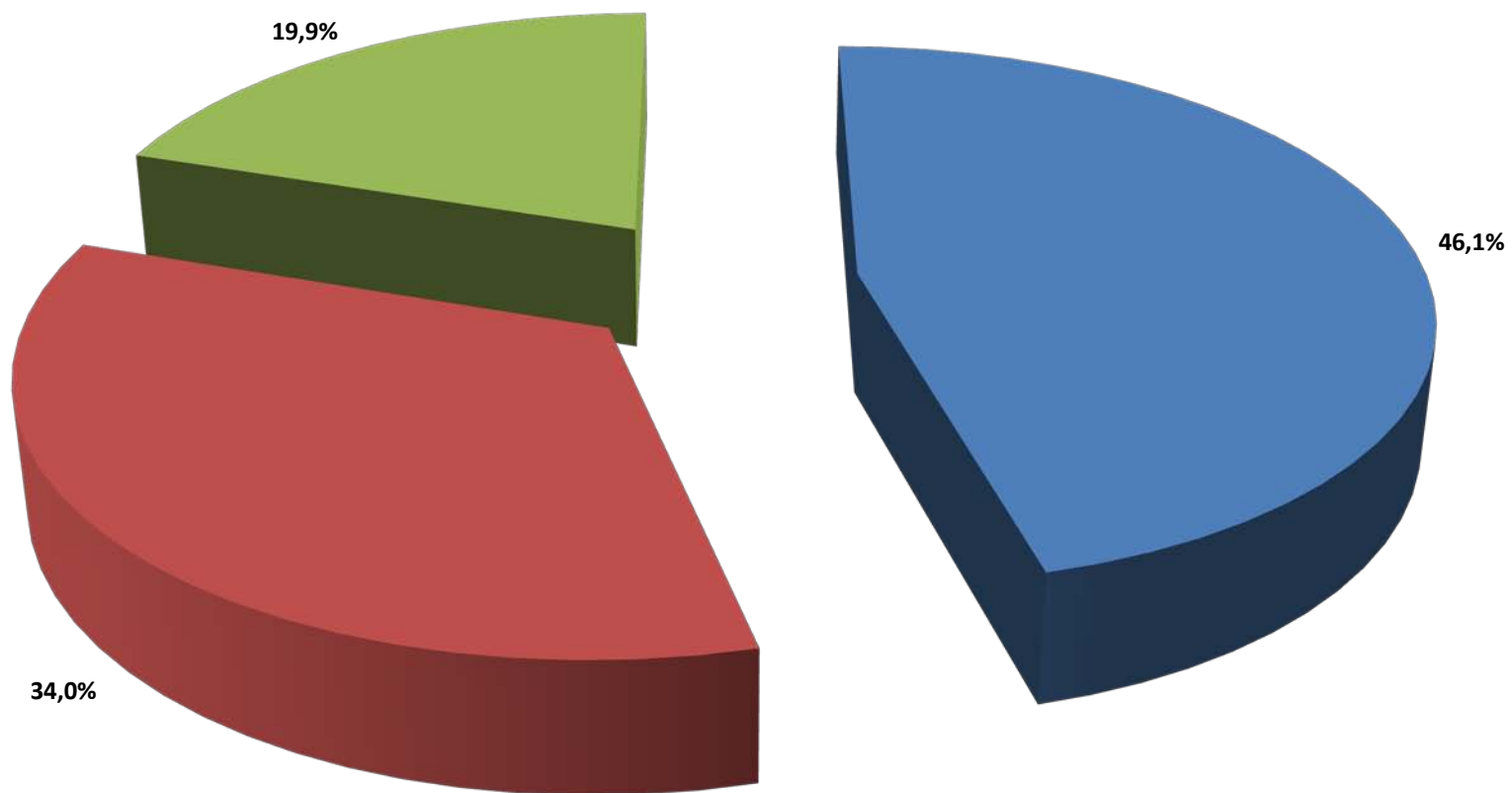
A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Risultati dell'indagine di customer satisfaction effettuata sul sito Web di ARPAT, dall'1.1.2013 al 31.12.2013.

Nell'ambito delle attività del proprio **Sistema di Ascolto**, l'Agenzia, per il quarto anno, ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web dall'1 gennaio 2013 al 31 gennaio 2013, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza.

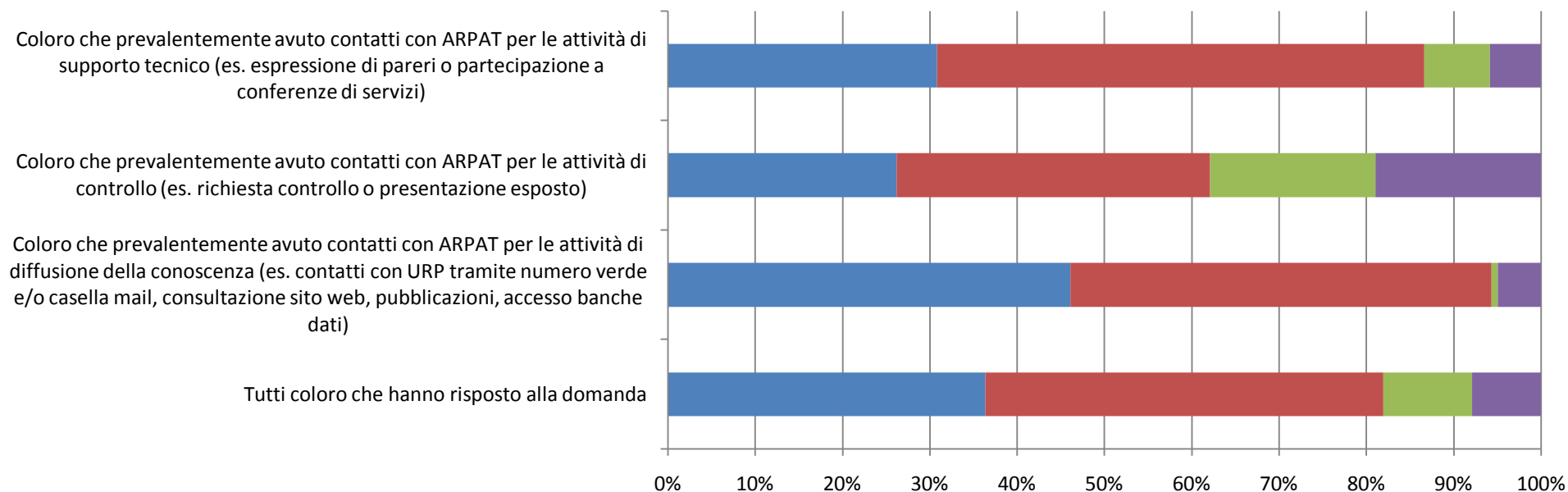
Così come nelle indagini precedenti del **2004** e del **2007**, il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione delle indagini per la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate è quello proposto da A. Parasuraman, V. Zeithami, e L. Berry denominato **SERVQUAL** e opportunamente modificato secondo le esigenze dell'Agenzia. (vedi capitolo 2 del rapporto completo 2012) Con una prima batteria di cinque domande è stato chiesto di esprimere un giudizio su altrettanti fattori di qualità dei servizi erogati dall'Agenzia, utilizzando una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto).

Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



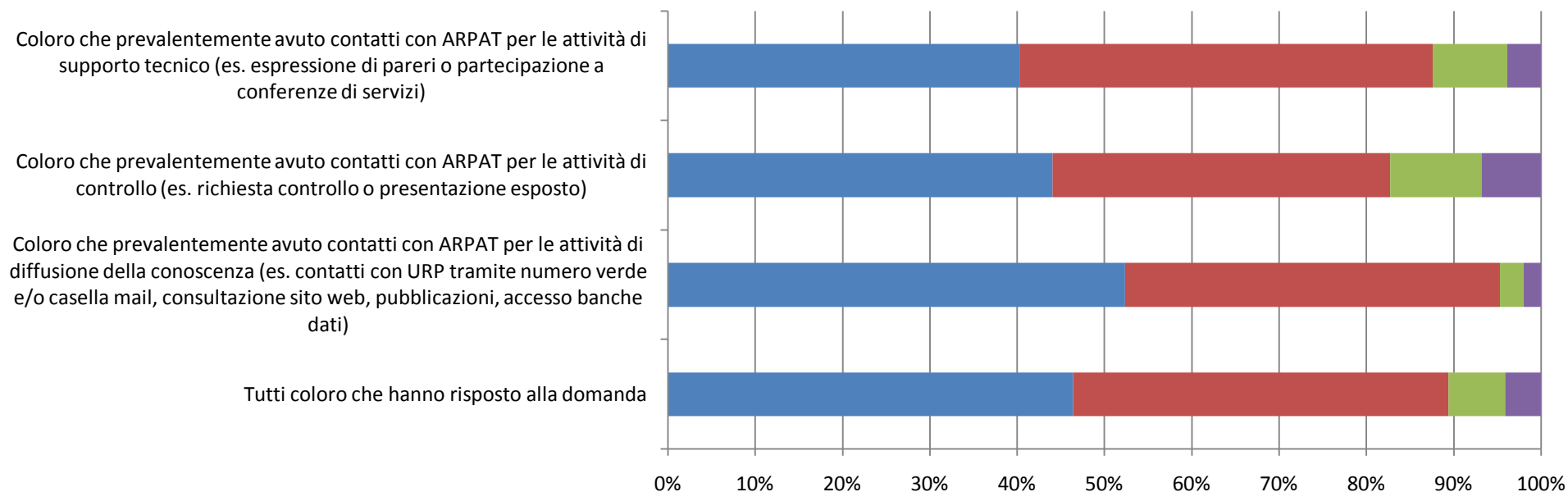
- Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)
- Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)
- Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?



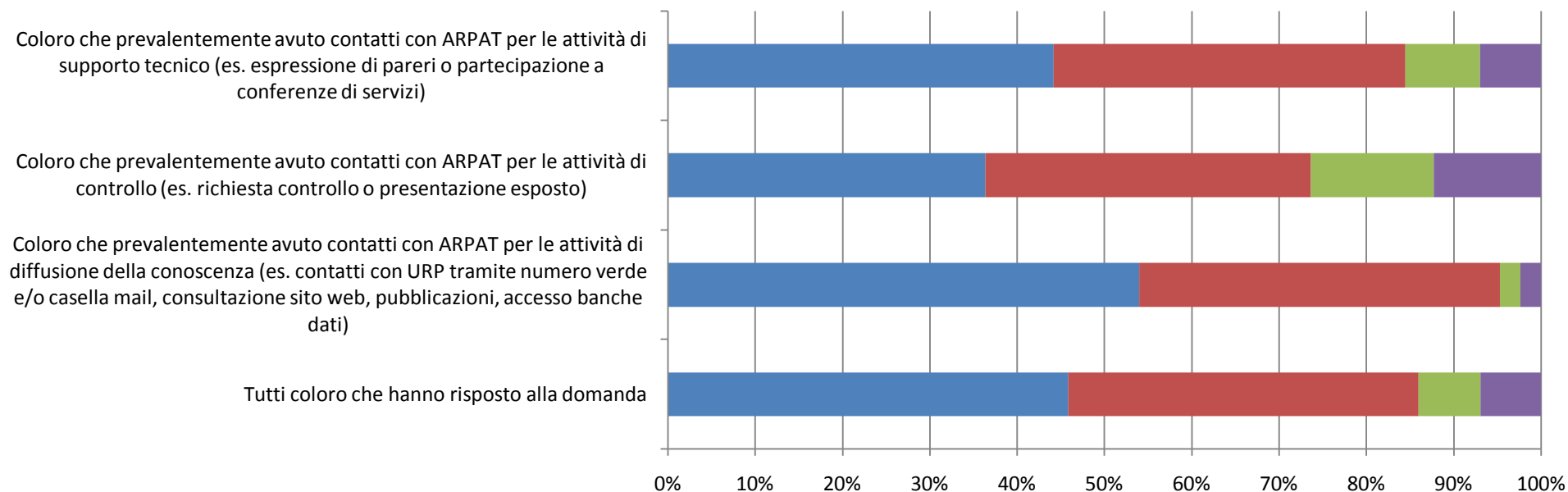
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	36,4%	46,1%	26,2%	30,8%
■ Abbastanza soddisfatto	45,6%	48,2%	35,9%	55,8%
■ Poco soddisfatto	10,2%	0,7%	18,9%	7,5%
■ Per niente soddisfatto	7,9%	4,9%	18,9%	5,8%

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?



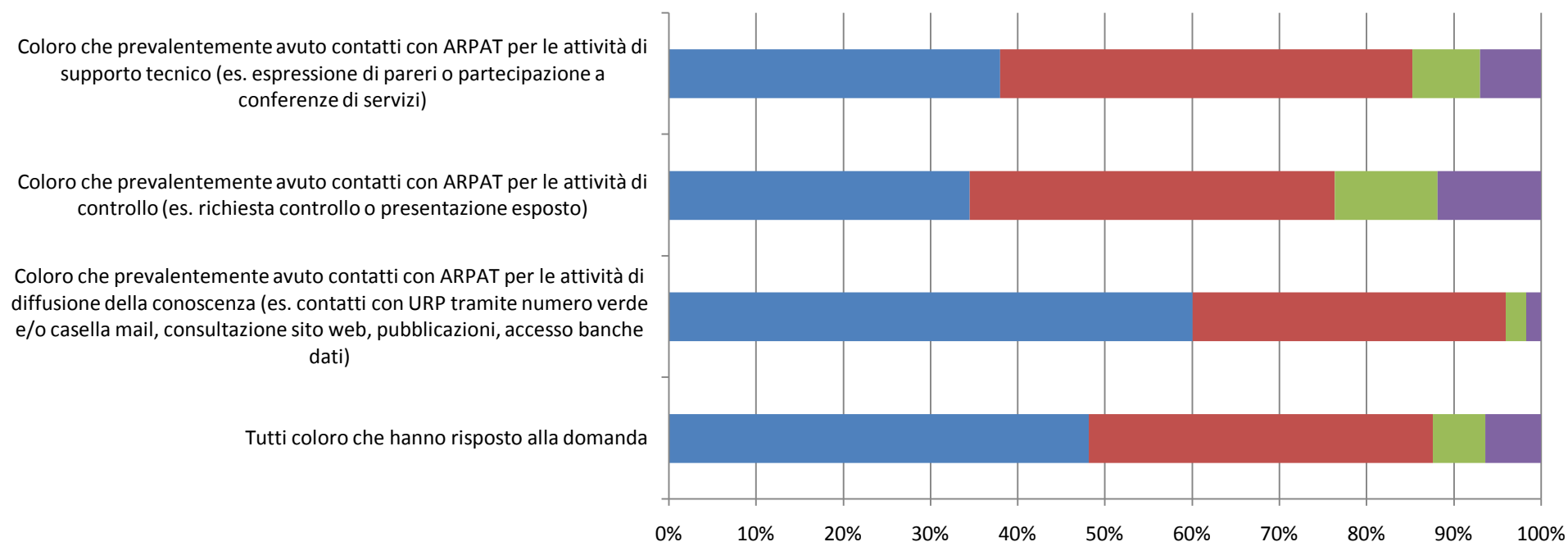
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	46,4%	52,3%	44,1%	40,3%
■ Abbastanza soddisfatto	43,0%	43,0%	38,6%	47,3%
■ Poco soddisfatto	6,5%	2,7%	10,5%	8,5%
■ Per niente soddisfatto	4,1%	2,0%	6,8%	3,9%

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?



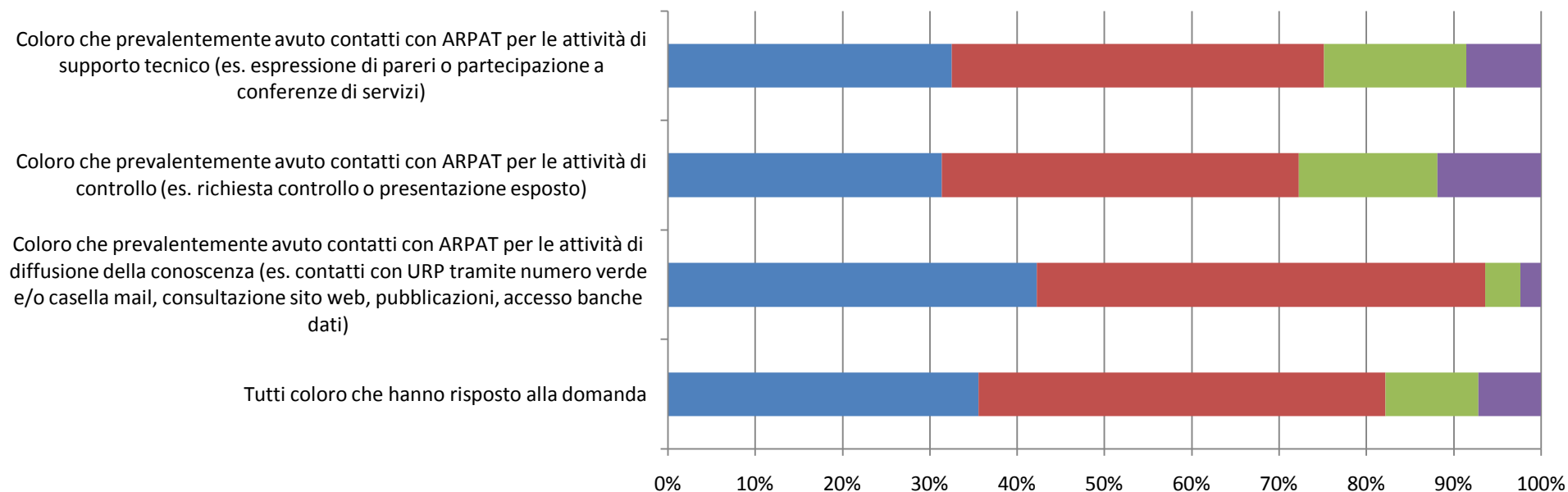
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	45,9%	54,0%	36,4%	44,2%
■ Abbastanza soddisfatto	40,1%	41,3%	37,3%	40,3%
■ Poco soddisfatto	7,1%	2,3%	14,1%	8,5%
■ Per niente soddisfatto	6,9%	2,3%	12,3%	7,0%

Quanto sei soddisfatto chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?



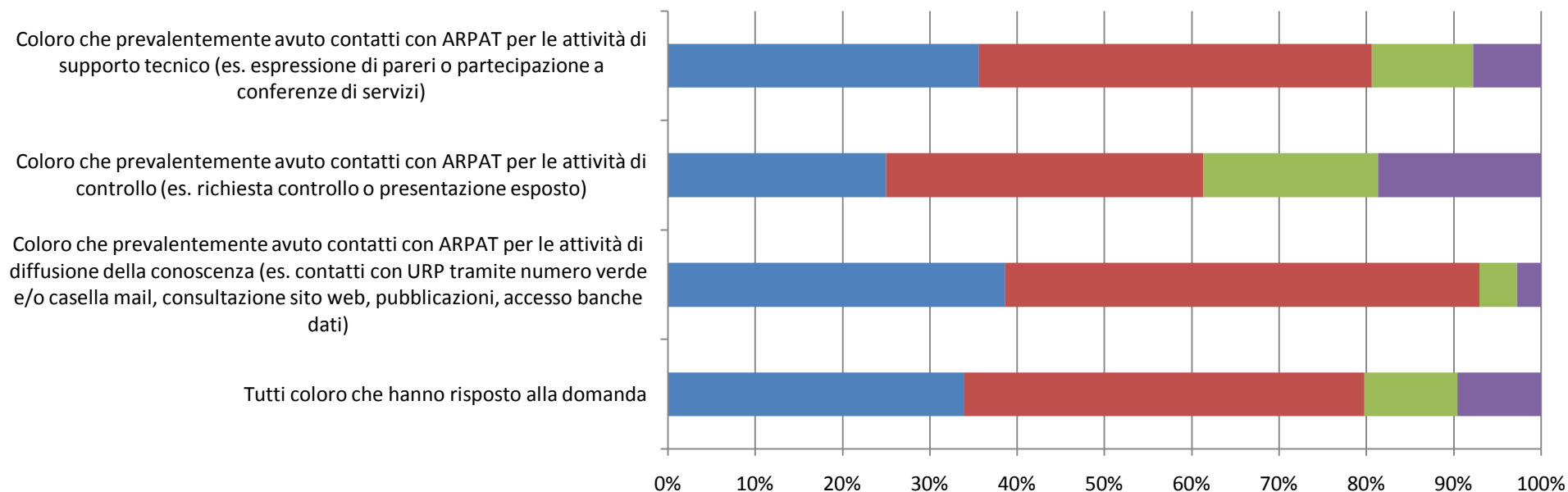
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	48,1%	60,1%	34,5%	38,0%
■ Abbastanza soddisfatto	39,4%	35,9%	41,8%	47,3%
■ Poco soddisfatto	6,1%	2,3%	11,8%	7,8%
■ Per niente soddisfatto	6,3%	1,7%	11,8%	7,0%

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?



	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	35,6%	42,3%	31,4%	32,6%
■ Abbastanza soddisfatto	46,6%	51,3%	40,9%	42,6%
■ Poco soddisfatto	10,7%	4,0%	15,9%	16,3%
■ Per niente soddisfatto	7,2%	2,3%	11,8%	8,5%

Quanto sei soddisfatto della accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?



	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	34,0%	38,6%	25,0%	35,7%
■ Abbastanza soddisfatto	45,8%	54,4%	36,4%	45,0%
■ Poco soddisfatto	10,7%	4,4%	20,0%	11,6%
■ Per niente soddisfatto	9,5%	2,7%	18,6%	7,8%

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

QUANTO E' SODDISFATTO PER:

cortesìa e della disponibilit� del personale ARPAT?	Totale	
Abbastanza	304	43,0%
Molto	328	46,4%
Per niente	29	4,1%
Poco	46	6,5%
Totale complessivo	707	

competenza tecnica e della professionalit� del personale ARPAT?	Totale	
Abbastanza	284	40,2%
Molto	325	46,0%
Per niente	49	6,9%
Poco	50	7,1%
Totale complessivo	708	

chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	Totale	
Abbastanza	286	40,5%
Molto	349	49,4%
Per niente	46	6,5%
Poco	44	6,2%
Totale complessivo	725	

Tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	Totale	
Abbastanza	319	45,1%
Molto	244	34,5%
Per niente	49	6,9%
Poco	73	10,3%
Totale complessivo	685	

accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	Totale	
Abbastanza	317	44,8%
Molto	235	33,2%
Per niente	66	9,3%
Poco	74	10,5%
Totale complessivo	692	

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Totale	
Abbastanza soddisfatto	278	39,3%
Molto soddisfatto	222	31,4%
Per niente soddisfatto	48	6,8%
Poco soddisfatto	62	8,8%
Totale complessivo	610	

QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCE A:

Cortesìa e disponibilit� del personale	Totale	
Abbastanza	279	39,7%
Molta	382	54,3%
Nessuna	15	2,1%
Poca	27	3,8%
Totale complessivo	703	

Competenza tecnica e professionalit� del personale	Totale	
Abbastanza	96	13,7%
Molta	584	83,1%
Nessuna	14	2,0%
Poca	15	2,1%
Totale complessivo	709	

Chiarezza di linguaggio	Totale	
Abbastanza	200	28,4%
Molta	481	68,4%
Nessuna	10	1,4%
Poca	23	3,3%
Totale complessivo	714	

Tempi di risposta	Totale	
Abbastanza	252	35,8%
Molta	409	58,2%
Nessuna	15	2,1%
Poca	25	3,6%
Totale complessivo	701	

Accuratezza nello svolgimento del servizio	Totale	
Abbastanza	154	21,9%
Molta	512	72,8%
Nessuna	25	3,6%
Poca	17	2,4%
Totale complessivo	708	

Indice sintetici (scala 1:4)	di soddisfazione	di importanza	gap
Cortesìa e disponibilit� del personale	3,32	3,46	0,15
Competenza tecnica e professionalit� del personale	3,25	3,76	0,51
Chiarezza di linguaggio	3,29	3,61	0,32
Tempi di risposta	3,11	3,50	0,40
Accuratezza nello svolgimento del servizio	3,04	3,63	0,59
Giudizio complessivo espresso direttamente	3,10		
Indice medio di soddisfazione (ponderato importanza)	3,20		

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE IN RELAZIONE MOTIVO PRINCIPALE CONTATTO CON AGENZIA

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	36,4%	45,6%	10,2%	7,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	46,1%	48,2%	0,7%	4,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	26,2%	35,9%	18,9%	18,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	30,8%	55,8%	7,5%	5,8%

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	46,4%	43,0%	6,5%	4,1%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	52,3%	43,0%	2,7%	2,0%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	44,1%	38,6%	10,5%	6,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	40,3%	47,3%	8,5%	3,9%

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	45,9%	40,1%	7,1%	6,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	54,0%	41,3%	2,3%	2,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	36,4%	37,3%	14,1%	12,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	44,2%	40,3%	8,5%	7,0%

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE IN RELAZIONE MOTIVO PRINCIPALE CONTATTO CON AGENZIA

Quanto sei soddisfatto chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	48,1%	39,4%	6,1%	6,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	60,1%	35,9%	2,3%	1,7%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	34,5%	41,8%	11,8%	11,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	38,0%	47,3%	7,8%	7,0%

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	35,6%	46,6%	10,7%	7,2%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	42,3%	51,3%	4,0%	2,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	31,4%	40,9%	15,9%	11,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	32,6%	42,6%	16,3%	8,5%

Quanto sei soddisfatto della accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	34,0%	45,8%	10,7%	9,5%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	38,6%	54,4%	4,4%	2,7%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	25,0%	36,4%	20,0%	18,6%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	35,7%	45,0%	11,6%	7,8%

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE MOTIVO PRINCIPALE CONTATTO CON AGENZIA E AREA VASTA CONTATTATA

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	36,4%	45,6%	10,2%	7,9%
Tutti coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	26,2%	35,9%	18,9%	18,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo sedi Area Vasta Centro	31,0%	32,1%	16,7%	20,2%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo sedi Area Vasta Costa	20,0%	34,3%	18,6%	27,1%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo sedi Area Vasta Sud	27,9%	41,9%	23,3%	7,0%
Tutti coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	30,8%	55,8%	7,5%	5,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico sedi Area Vasta Centro	26,4%	60,4%	9,4%	3,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico sedi Area Vasta Costa	44,0%	52,0%	4,0%	0,0%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico sedi Area Vasta Sud	13,3%	70,0%	16,7%	0,0%

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE PER PROVINCIA DI RESIDENZA

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Altra Regione	56,4%	38,4%	3,5%	1,7%
Provincia di Arezzo	22,9%	50,0%	14,6%	12,5%
Provincia di Firenze	27,6%	51,5%	9,7%	11,2%
Provincia di Grosseto	29,2%	45,8%	20,8%	4,2%
Provincia di Livorno	35,1%	43,9%	8,8%	12,3%
Provincia di Lucca	22,6%	51,6%	9,7%	16,1%
Provincia di Massa-Carrara	0,0%	37,5%	12,5%	50,0%
Provincia di Pisa	28,6%	50,0%	14,3%	7,1%
Provincia di Pistoia	35,5%	51,6%	9,7%	3,2%
Provincia di Prato	30,4%	43,5%	21,7%	4,3%
Provincia di Siena	29,6%	48,1%	18,5%	3,7%

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	tot
97	66	6	3	172
11	24	7	6	48
37	69	13	15	134
7	11	5	1	24
20	25	5	7	57
7	16	3	5	31
0	3	1	4	8
12	21	6	3	42
11	16	3	1	31
7	10	5	1	23
8	13	5	1	27

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - DATI GENERALI

Genere	N.	
Donna	225	37,7%
Uomo	372	62,3%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

Età	N.	
18-30 anni	33	5,5%
31-40 anni	101	16,9%
41-50 anni	180	30,2%
51-60 anni	200	33,5%
61 o più anni	83	13,9%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

Studi effettuati	N.	
Diploma di scuola secondaria superiore	225	37,7%
Laurea	266	44,6%
Master o specializzazione post laurea	89	14,9%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	17	2,8%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

Settore lavorativo	N.	
Agenzia ambientale	66	11,1%
Altro	149	25,0%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	5	0,8%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	43	7,2%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	27	4,5%
Amministrazione provinciale	12	2,0%
Associazione ambientalista o consumatori	6	1,0%
Associazione di categoria	6	1,0%
Azienda di servizi pubblici	19	3,2%
Azienda privata	121	20,3%
Azienda sanitaria o ospedaliera	25	4,2%
Comitato cittadini	9	1,5%
Forza di polizia	9	1,5%
Istituto di ricerca	25	4,2%
Istituto scolastico	10	1,7%
Media	5	0,8%
Ministero	16	2,7%
Ordine professionale	25	4,2%
Organismo statale (Prefettura, Capit. di porto, etc..)	7	1,2%
Regione Toscana	9	1,5%
Sindacato	3	0,5%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	