



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Regione Toscana



**Il monitoraggio della soddisfazione
dell'utenza
Anno 2014**

**Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anno 2014**

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

ARPAT, marzo 2015

I risultati dell'indagine di customer satisfaction effettuata sul sito Web di ARPAT, dall'1.1.2014 al 31.12.2014.

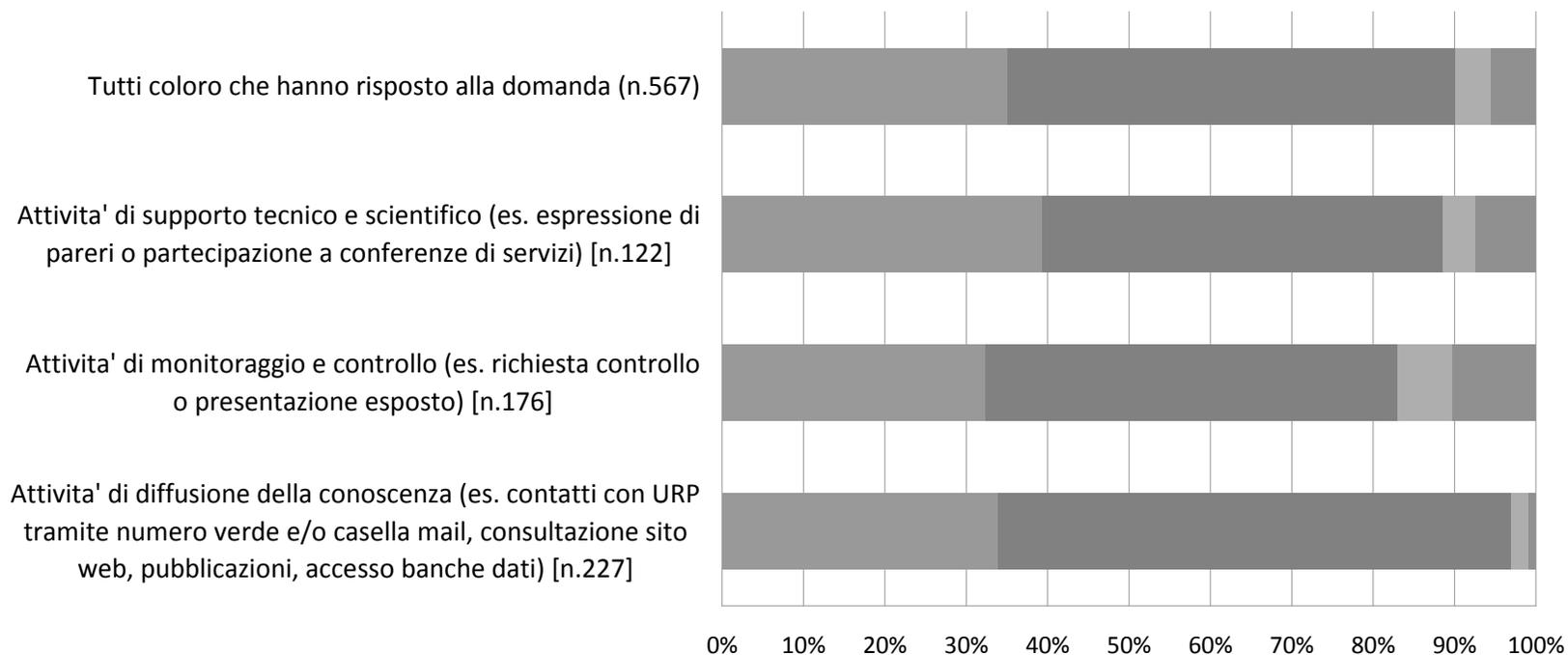
Nell'ambito delle attività del proprio **Sistema di Ascolto**, l'Agenzia, per il quinto anno, ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web dall'1 gennaio 2014 al 31 gennaio 2014, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei 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).

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

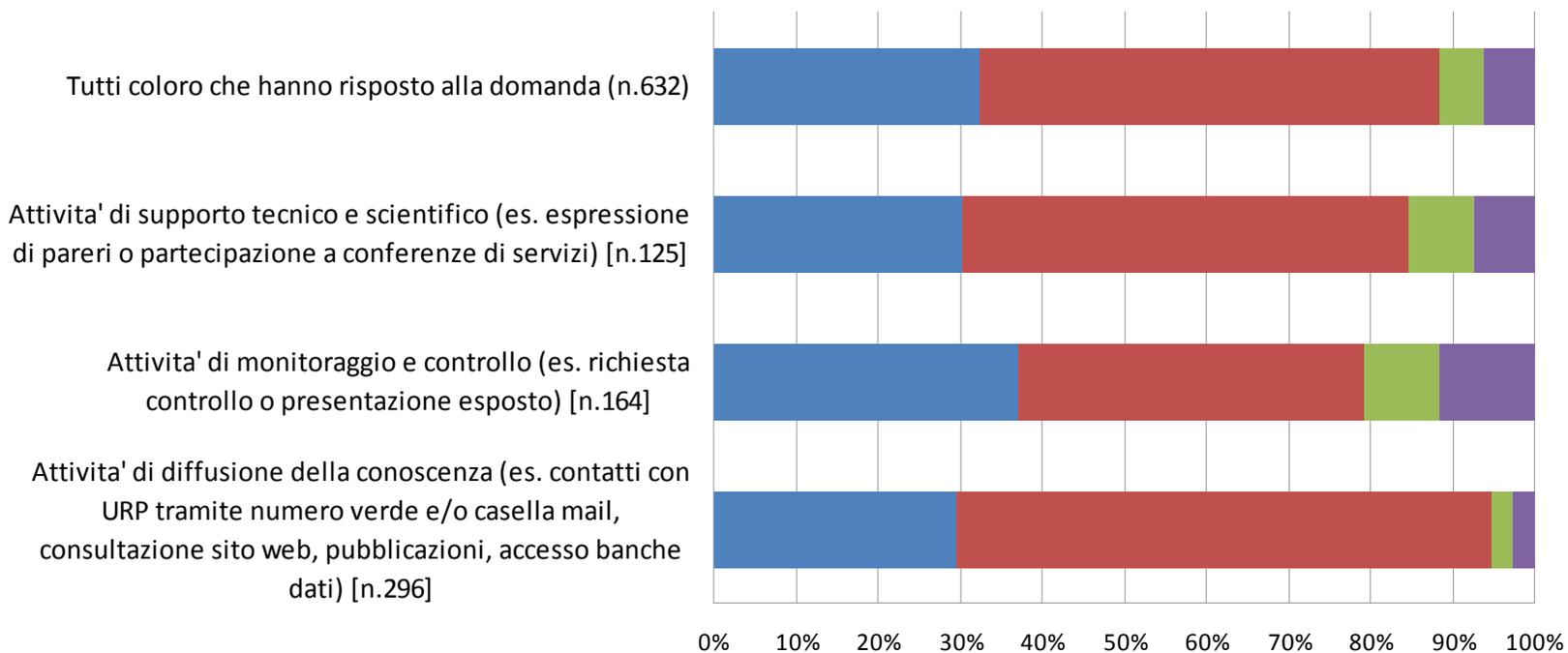
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es.	Attività di monitoraggio e controllo (es.	Attività di supporto tecnico e scientifico (es.	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda
■ Poco	0,9%	10,2%	7,4%	5,5%
■ Per niente	2,2%	6,8%	4,1%	4,4%
■ Molto	63,0%	50,6%	49,2%	55,0%
■ Abbastanza	33,9%	32,4%	39,3%	35,1%

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

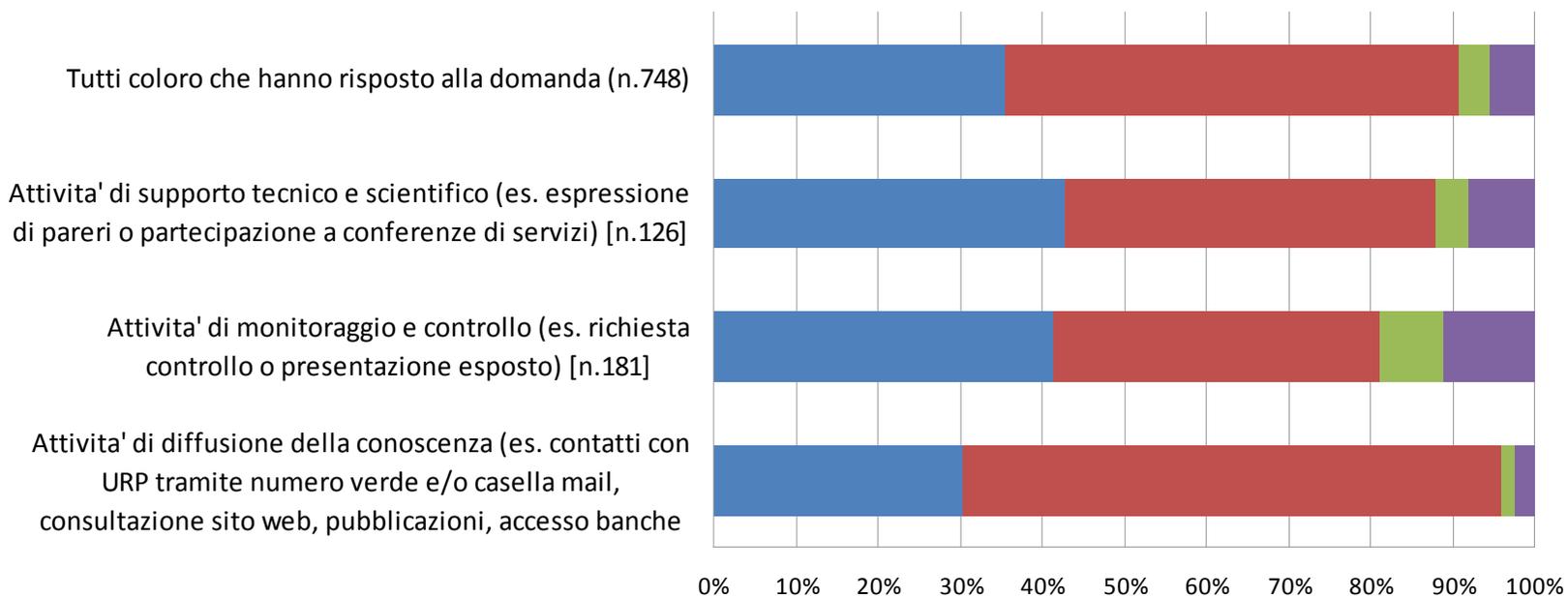
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es.	Attività di monitoraggio e controllo (es.	Attività di supporto tecnico e	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda
■ Poco	2,7%	11,6%	7,2%	6,0%
■ Per niente	2,4%	9,1%	8,0%	5,5%
■ Molto	65,2%	42,1%	54,4%	56,0%
■ Abbastanza	29,7%	37,2%	30,4%	32,4%

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?

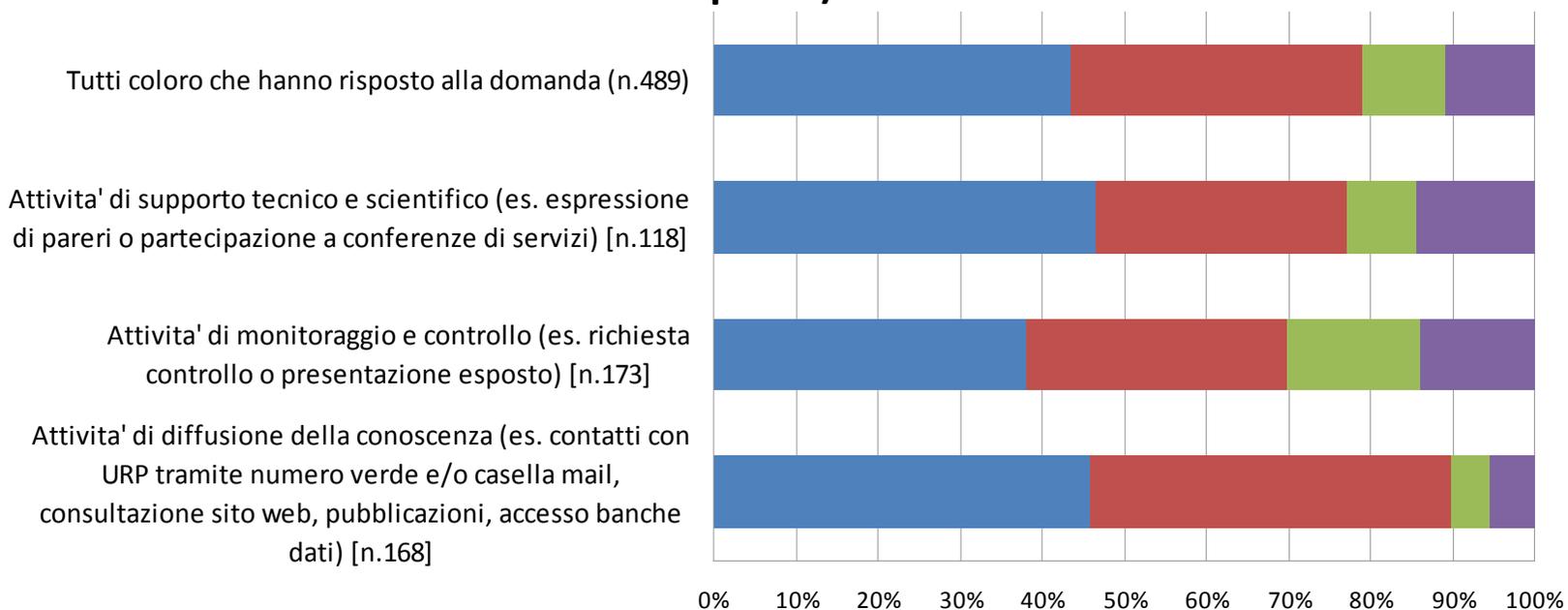
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es.	Attività di monitoraggio e controllo (es.	Attività di supporto tecnico e	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda
■ Poco	2,3%	11,0%	7,9%	5,5%
■ Per niente	1,6%	7,7%	4,0%	3,6%
■ Molto	65,8%	39,8%	45,2%	55,3%
■ Abbastanza	30,3%	41,4%	42,9%	35,6%

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

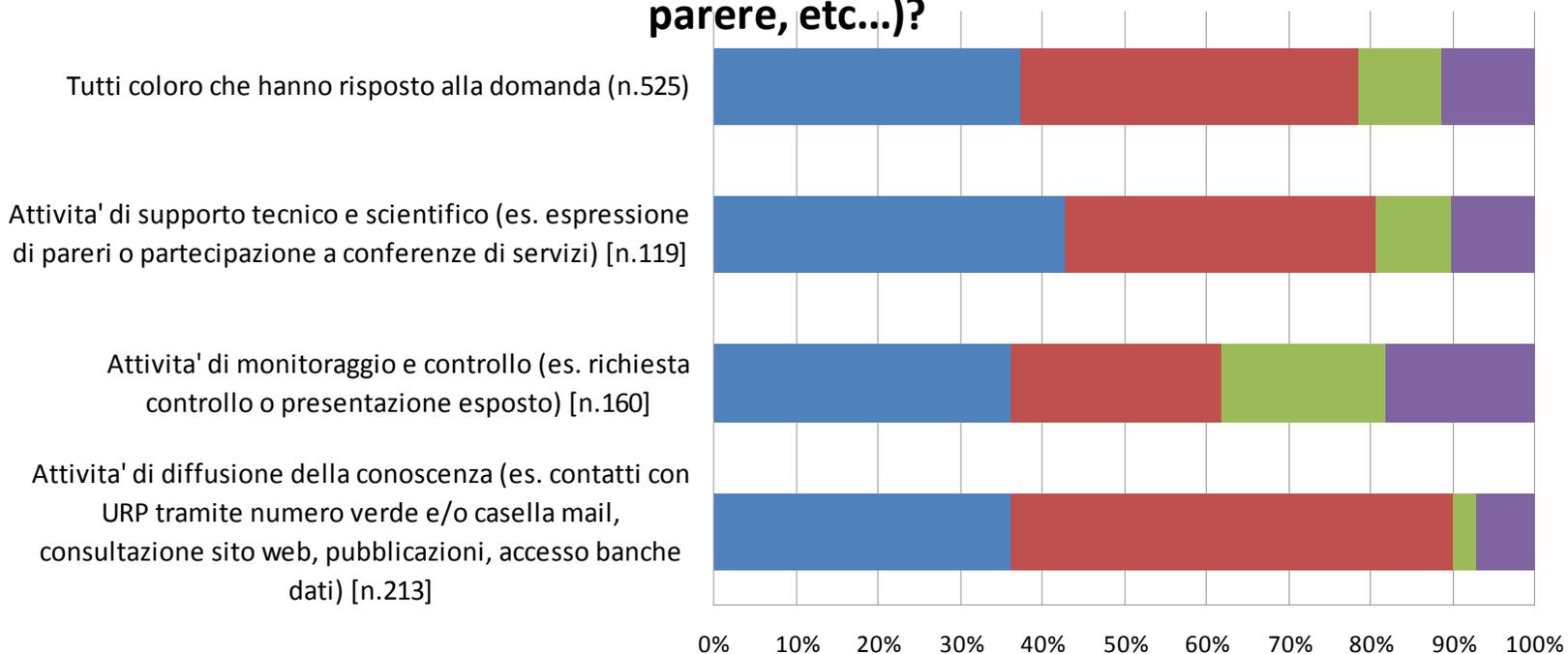
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es.	Attività di monitoraggio e controllo (es.	Attività di supporto tecnico e	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda
■ Poco	5,4%	13,9%	14,4%	10,8%
■ Per niente	4,8%	16,2%	8,5%	10,0%
■ Molto	44,0%	31,8%	30,5%	35,6%
■ Abbastanza	45,8%	38,2%	46,6%	43,6%

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

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



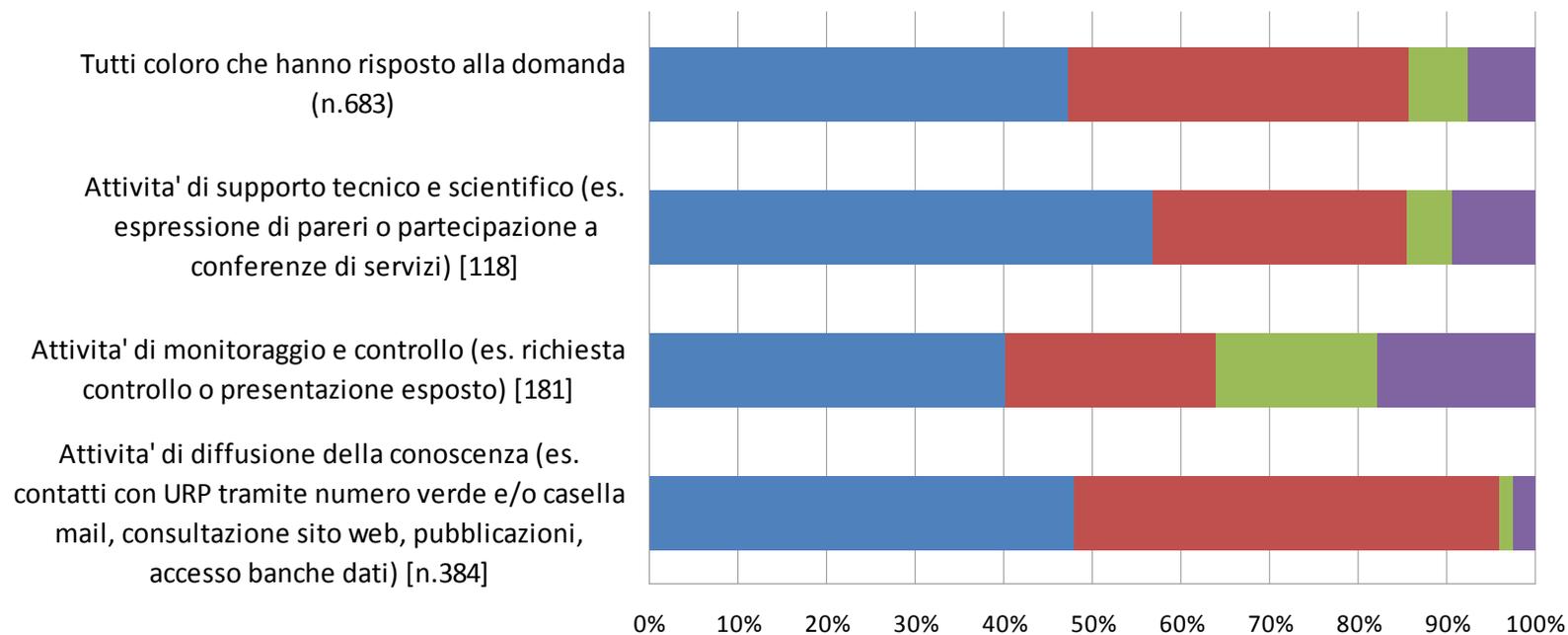
	Attività di diffusione della conoscenza (es.	Attività di monitoraggio e controllo (es.	Attività di supporto tecnico e	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda
■ Poco	7,0%	18,1%	10,1%	11,2%
■ Per niente	2,8%	20,0%	9,2%	10,1%
■ Molto	54,0%	25,6%	37,8%	41,3%
■ Abbastanza	36,2%	36,3%	42,9%	37,3%

Completate le risposte relative alla soddisfazione attribuita ai diversi fattori di qualità per i singoli processi, il questionario proseguiva con una domanda di carattere generale riepilogativo: **“Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l’Agenzia”**.

Agli intervistati è stato poi chiesto a quale titolo hanno avuto contatti con l'Agenzia.

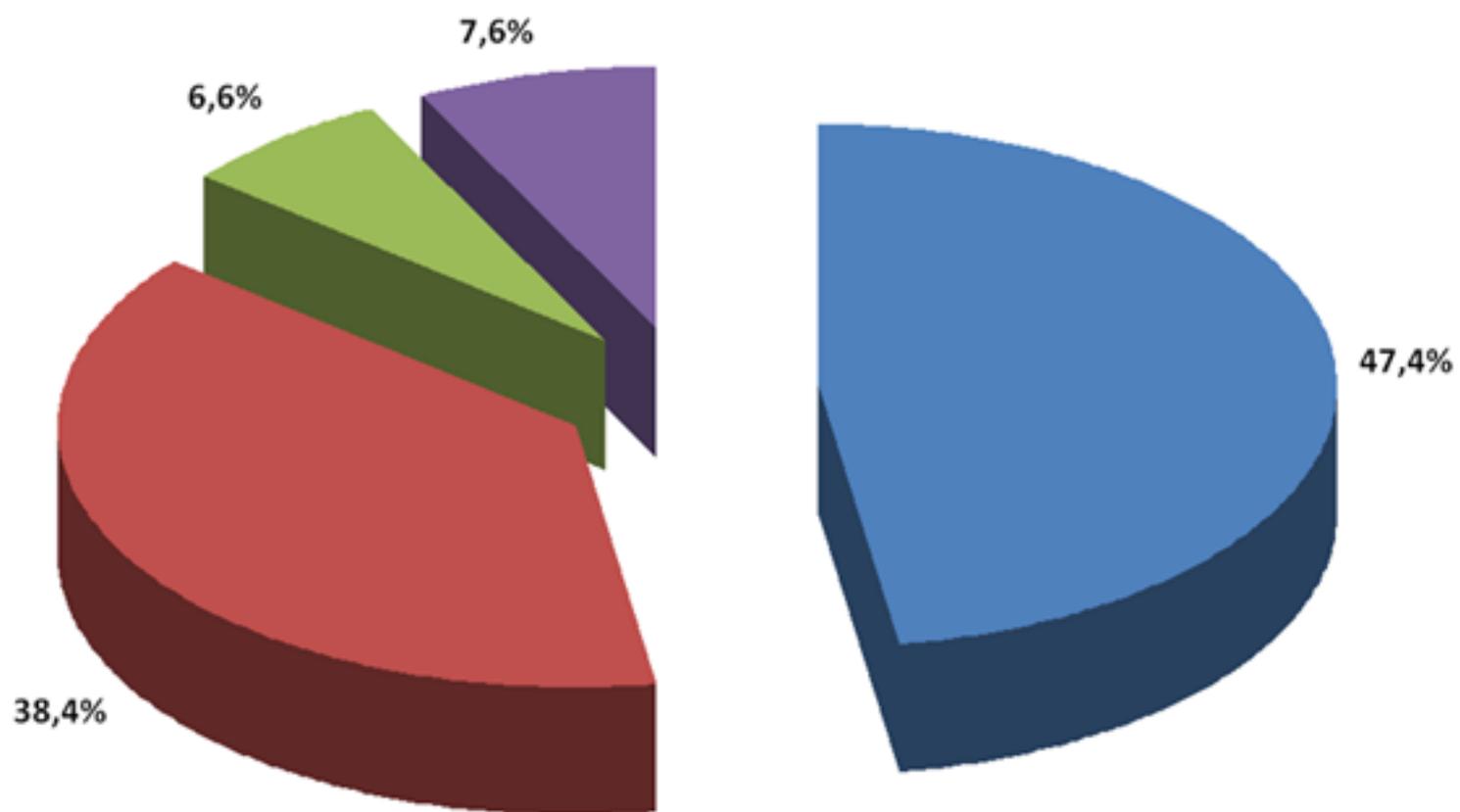
Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

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



	Attività di diffusione della conoscenza (es.	Attività di monitoraggio e controllo (es.	Attività di supporto tecnico e scientifico (es.	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda
■ Poco soddisfatto	2,3%	17,7%	9,3%	7,6%
■ Per niente soddisfatto	1,6%	18,2%	5,1%	6,6%
■ Molto soddisfatto	48,2%	23,8%	28,8%	38,4%
■ Abbastanza soddisfatto	47,9%	40,3%	56,8%	47,4%

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



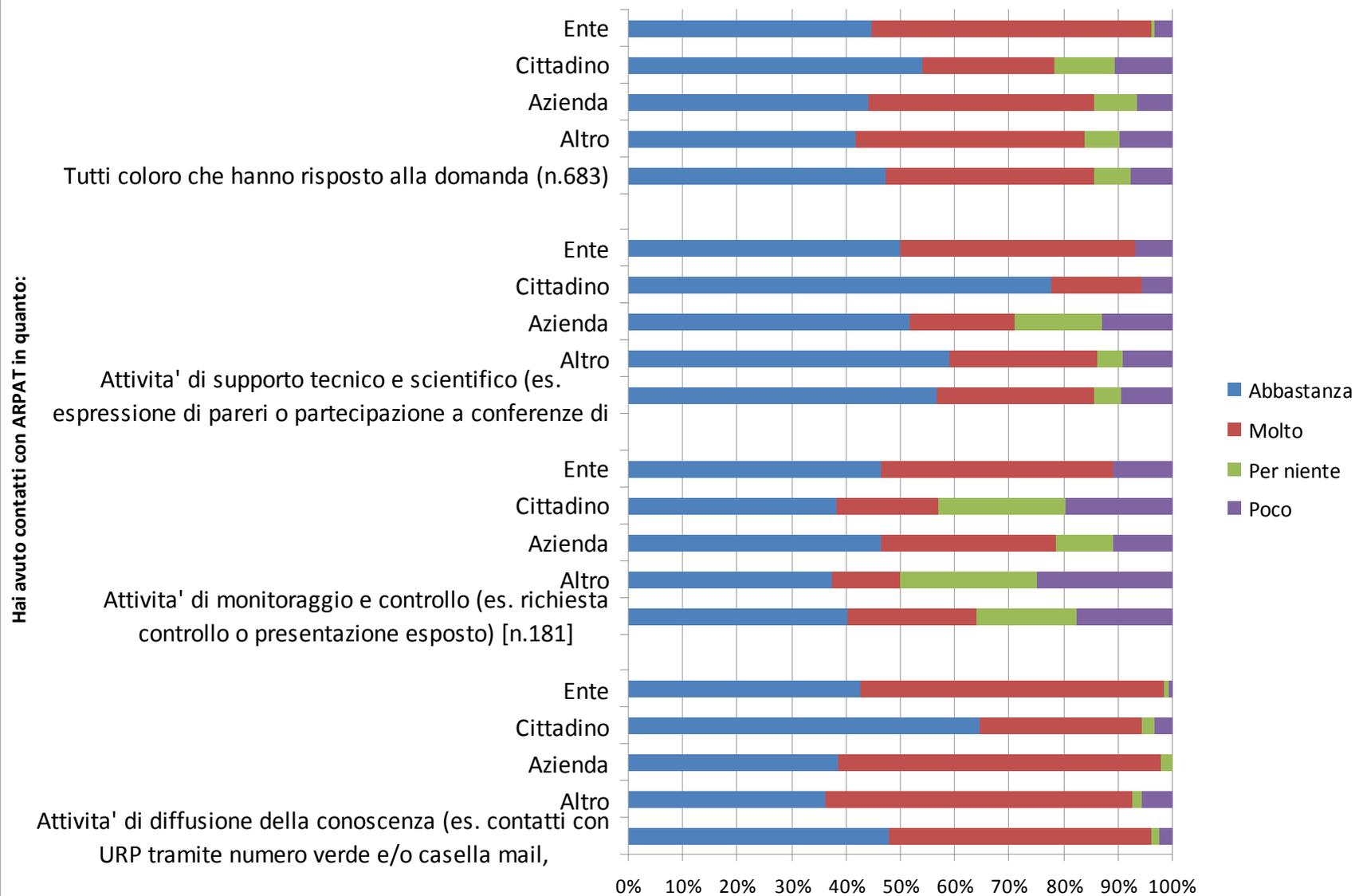
■ Abbastanza soddisfatto

■ Molto soddisfatto

■ Per niente soddisfatto

■ Poco soddisfatto

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

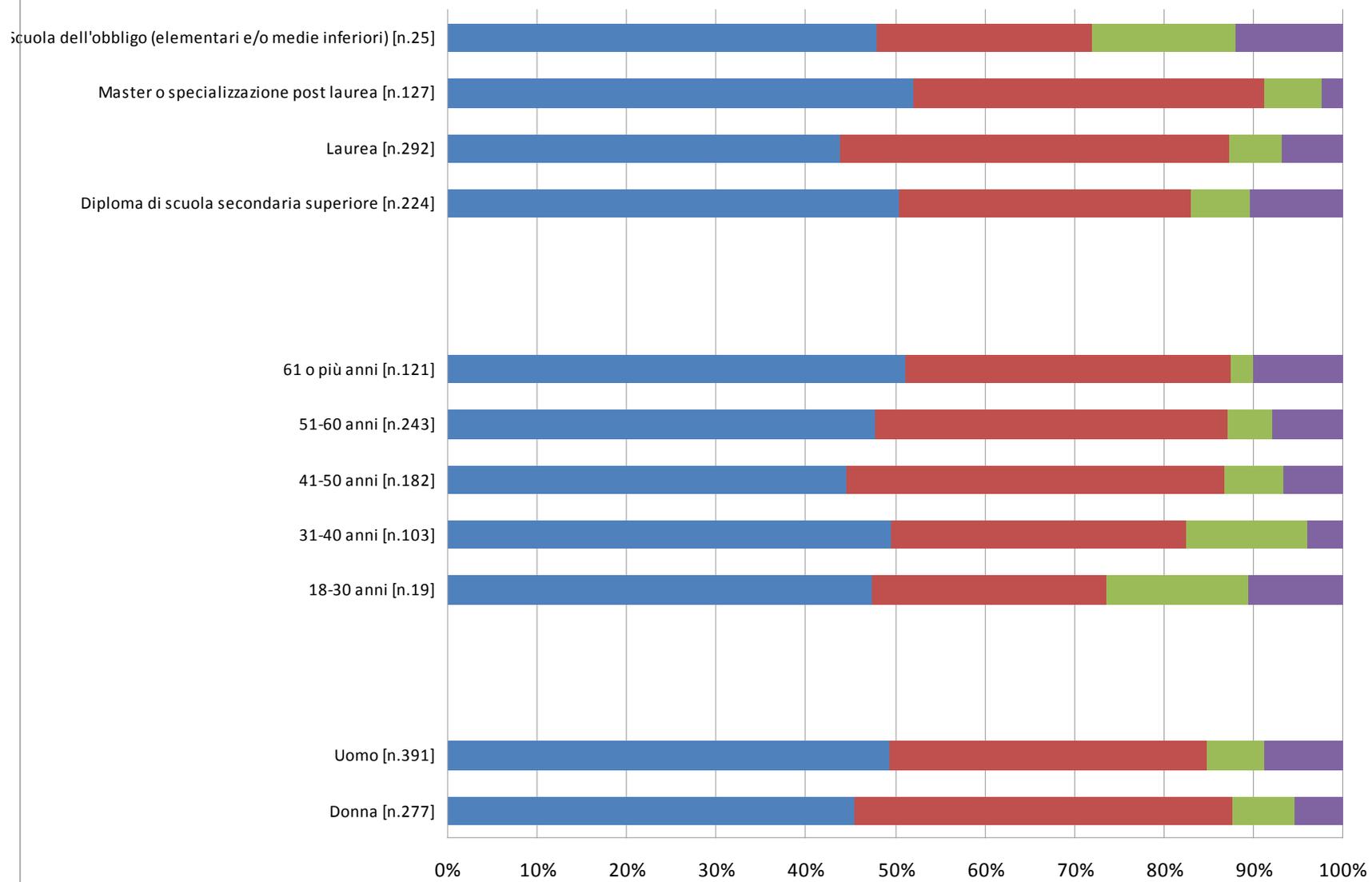


Infine erano richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, realtà lavorativa, posizione lavorativa, età, provincia di residenza, studi effettuati.

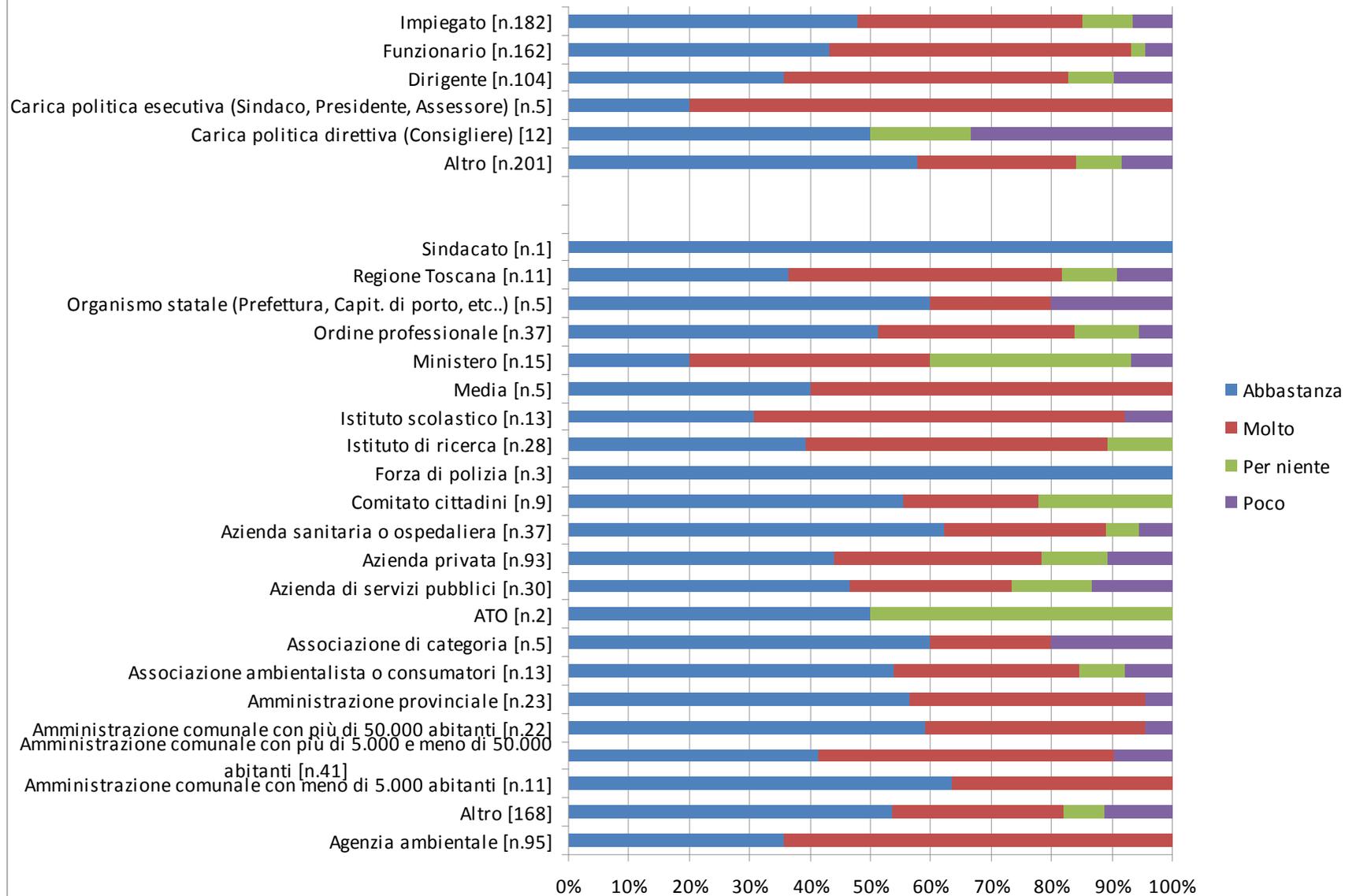
L'indagine era in particolare rivolta all'insieme delle "parti interessate" rispetto alle attività svolte dall'Agenzia. Si possono in particolare distinguere:

- Le "parti interessate istituzionali", che comprendono amministratori ed operatori di regione, province, comuni, aziende asl, comunità montane, autorità di ambito ottimale, forze di polizia, organismi statali, istituti di ricerca ed universitari, ecc. che sono coinvolti a vario titolo sulle tematiche dell'ambiente;
- Le "parti interessate della società civile", con cui si fa quindi riferimento ad associazioni ambientaliste e dei consumatori, comitati di cittadini, operatori di mercato (aziende di servizi, imprese, associazioni di categoria, professionisti), operatori dei media, ed anche singoli cittadini interessati alle tematiche ambientali.

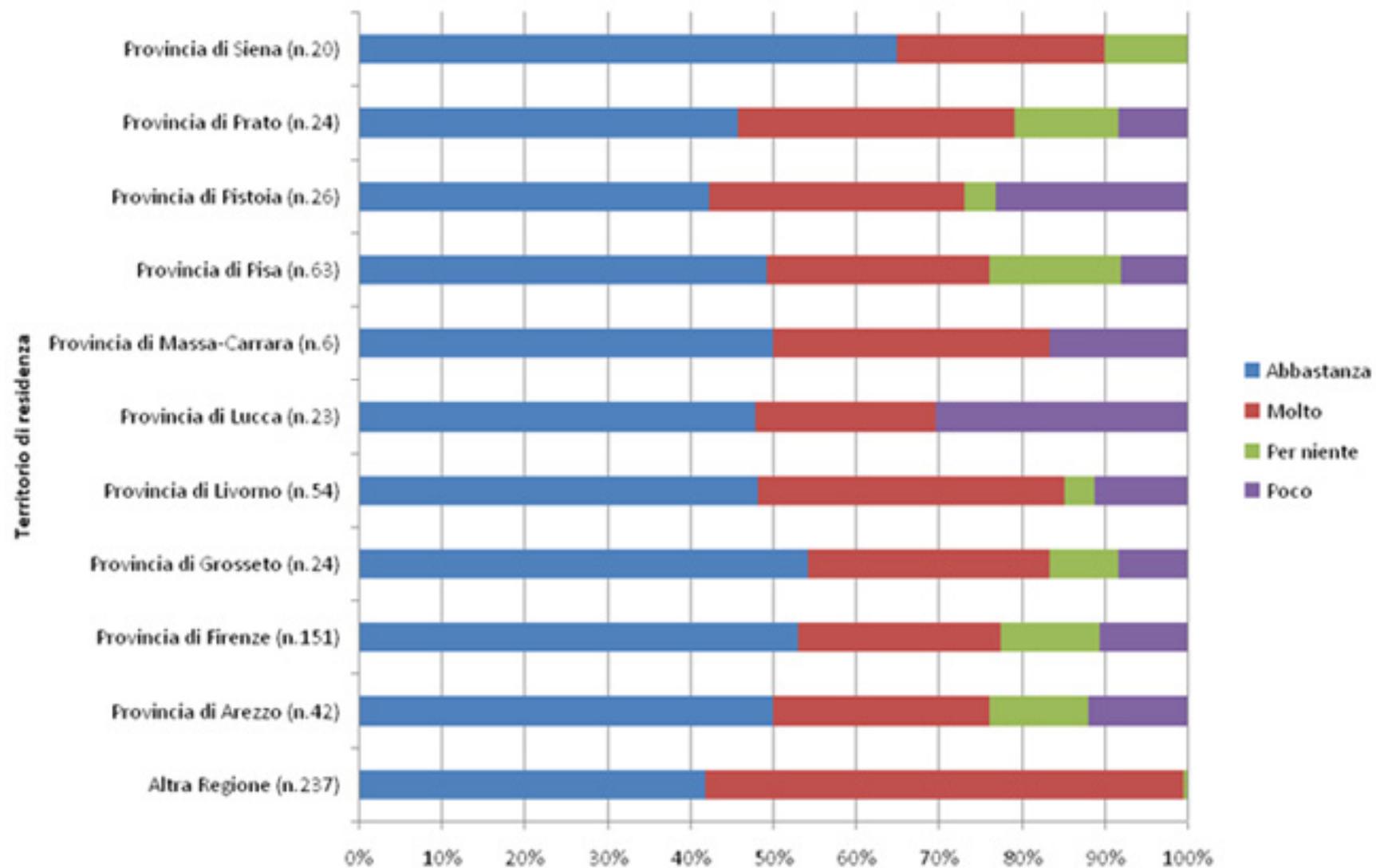
Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?



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



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



Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito web dell’Agenzia nel corso del 2014, si è invitato a compilarlo attraverso l’invio di messaggi di posta elettronica all’indirizzario dell’Agenzia utilizzato normalmente per la spedizione della newsletter Arpatnews.

Si tratta di un indirizzario, stratificato nel tempo, che raccoglie appunto i recapiti di posta delle “parti interessate”, e che comprendeva a fine 2014 oltre 75.000 recapiti di posta elettronica.

Sicuramente sono presenti in questo indirizzario amministratori ed operatori di tutti gli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.) e molti esponenti della società civile. C’è anche un’ampia rappresentanza di operatori delle altre agenzie ambientali italiane e di altri enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Nel corso del 2014 poi sono stati invitati a compilare il questionario coloro che hanno contattato l’URP ARPAT attraverso il numero verde o la casella mail urp@arpat.toscana.it, e di cui si aveva un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario è stato compilato da **783** persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario. Si tratta di numero di risposte da considerarsi elevato, in generale rispetto alle rilevazioni effettuate via web, ma anche alle rilevazioni effettuate gli anni precedenti.

Il campione che si è formato sulla base delle risposte al questionario, appare oggettivamente qualificato. E’ infatti fortemente caratterizzato da un livello di istruzione elevato, da un forte radicamento nel mondo del lavoro e da una distribuzione territoriale e per tipologia di realtà lavorative significative. Soprattutto è ben rispondente al requisito indicato dallo stesso Istat in termini di “rappresentanza di tutte le situazioni possibili” e di “articolazione proporzionale alla realtà”.

Nelle tabelle che seguono si riporta il confronto con i risultati ottenuti con la medesima indagine nei precedenti due anni, 2012 e 2013.

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

Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	324	262	45	52	683	47,4%	38,4%	6,6%	7,6%
2013	222	278	50	60	610	36,4%	45,6%	8,2%	9,8%
2012	180	155	67	63	465	38,7%	33,3%	14,4%	13,5%

Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	184	185	6	9	384	47,9%	48,2%	1,6%	2,3%
2013	131	137	2	14	284	46,1%	48,2%	0,7%	4,9%
2012	70	73	8	15	166	42,2%	44,0%	4,8%	9,0%

Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	73	43	33	32	181	40,3%	23,8%	18,2%	17,7%
2013	54	74	39	39	206	26,2%	35,9%	18,9%	18,9%
2012	75	42	54	32	203	36,9%	20,7%	26,6%	15,8%

Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	67	34	6	11	118	56,8%	28,8%	5,1%	9,3%
2013	37	67	9	7	120	30,8%	55,8%	7,5%	5,8%
2012	35	40	5	16	96	36,5%	41,7%	5,2%	16,7%

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

Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	182	292	22	29	525	34,7%	55,6%	4,2%	5,5%
2013	302	277	28	40	647	46,7%	42,8%	4,3%	6,2%
2012	191	215	29	50	485	39,4%	44,3%	6,0%	10,3%
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	77	143	5	2	227	33,9%	63,0%	2,2%	0,9%
2013	156	128	8	6	298	52,3%	43,0%	2,7%	2,0%
2012	72	86	7	5	170	42,4%	50,6%	4,1%	2,9%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	57	89	12	18	176	32,4%	50,6%	6,8%	10,2%
2013	85	97	15	23	220	38,6%	44,1%	6,8%	10,5%
2012	78	81	16	36	211	37,0%	38,4%	7,6%	17,1%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	48	60	5	9	122	39,3%	49,2%	4,1%	7,4%
2013	61	52	5	11	129	47,3%	40,3%	3,9%	8,5%
2012	41	48	6	9	104	39,4%	46,2%	5,8%	8,7%

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

Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	187	330	32	36	585	32,0%	56,4%	5,5%	6,2%
2013	257	298	43	49	647	39,7%	46,1%	6,6%	7,6%
2012	180	193	53	59	485	37,1%	39,8%	10,9%	12,2%
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	88	193	7	8	296	29,7%	65,2%	2,4%	2,7%
2013	123	161	7	7	298	41,3%	54,0%	2,3%	2,3%
2012	66	88	6	10	170	38,8%	51,8%	3,5%	5,9%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	61	69	15	19	164	37,2%	42,1%	9,1%	11,6%
2013	82	80	27	31	220	37,3%	36,4%	12,3%	14,1%
2012	81	57	38	35	211	38,4%	27,0%	18,0%	16,6%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	38	68	10	9	125	30,4%	54,4%	8,0%	7,2%
2013	52	57	9	11	129	40,3%	44,2%	7,0%	8,5%
2012	33	48	9	14	104	31,7%	46,2%	8,7%	13,5%

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?

Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	246	383	25	39	693	35,5%	55,3%	3,6%	5,6%
2013	260	304	40	43	647	40,2%	47,0%	6,2%	6,6%
2012	199	185	36	65	485	41,0%	38,1%	7,4%	13,4%
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	117	254	6	9	386	30,3%	65,8%	1,6%	2,3%
2013	107	179	5	7	298	35,9%	60,1%	1,7%	2,3%
2012	65	86	6	13	170	38,2%	50,6%	3,5%	7,6%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	75	72	14	20	181	41,4%	39,8%	7,7%	11,0%
2013	92	76	26	26	220	41,8%	34,5%	11,8%	11,8%
2012	86	64	22	39	211	40,8%	30,3%	10,4%	18,5%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	54	57	5	10	126	42,9%	45,2%	4,0%	7,9%
2013	61	49	9	10	129	47,3%	38,0%	7,0%	7,8%
2012	48	35	8	13	104	46,2%	33,7%	7,7%	12,5%

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	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	198	165	46	50	459	43,1%	35,9%	10,0%	10,9%
2013	298	237	44	68	647	46,1%	36,6%	6,8%	10,5%
2012	205	138	74	68	485	42,3%	28,5%	15,3%	14,0%
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	77	74	8	9	168	45,8%	44,0%	4,8%	5,4%
2013	153	126	7	12	298	51,3%	42,3%	2,3%	4,0%
2012	83	64	10	13	170	48,8%	37,6%	5,9%	7,6%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	66	55	28	24	173	38,2%	31,8%	16,2%	13,9%
2013	90	69	26	35	220	40,9%	31,4%	11,8%	15,9%
2012	75	49	49	38	211	35,5%	23,2%	23,2%	18,0%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	55	36	10	17	118	46,6%	30,5%	8,5%	14,4%
2013	55	42	11	21	129	42,6%	32,6%	8,5%	16,3%
2012	47	25	15	17	104	45,2%	24,0%	14,4%	16,3%

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

Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	186	201	49	56	492	37,8%	40,9%	10,0%	11,4%
2013	300	216	59	72	647	46,4%	33,4%	9,1%	11,1%
2012	189	146	78	72	485	39,0%	30,1%	16,1%	14,8%
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	77	115	6	15	213	36,2%	54,0%	2,8%	7,0%
2013	162	115	8	13	298	54,4%	38,6%	2,7%	4,4%
2012	78	66	9	17	170	45,9%	38,8%	5,3%	10,0%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	58	41	32	29	160	36,3%	25,6%	20,0%	18,1%
2013	80	55	41	44	220	36,4%	25,0%	18,6%	20,0%
2012	68	44	62	37	211	32,2%	20,9%	29,4%	17,5%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Totale risposte	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto
2014	51	45	11	12	119	42,9%	37,8%	9,2%	10,1%
2013	58	46	10	15	129	45,0%	35,7%	7,8%	11,6%
2012	43	36	7	18	104	41,3%	34,6%	6,7%	17,3%