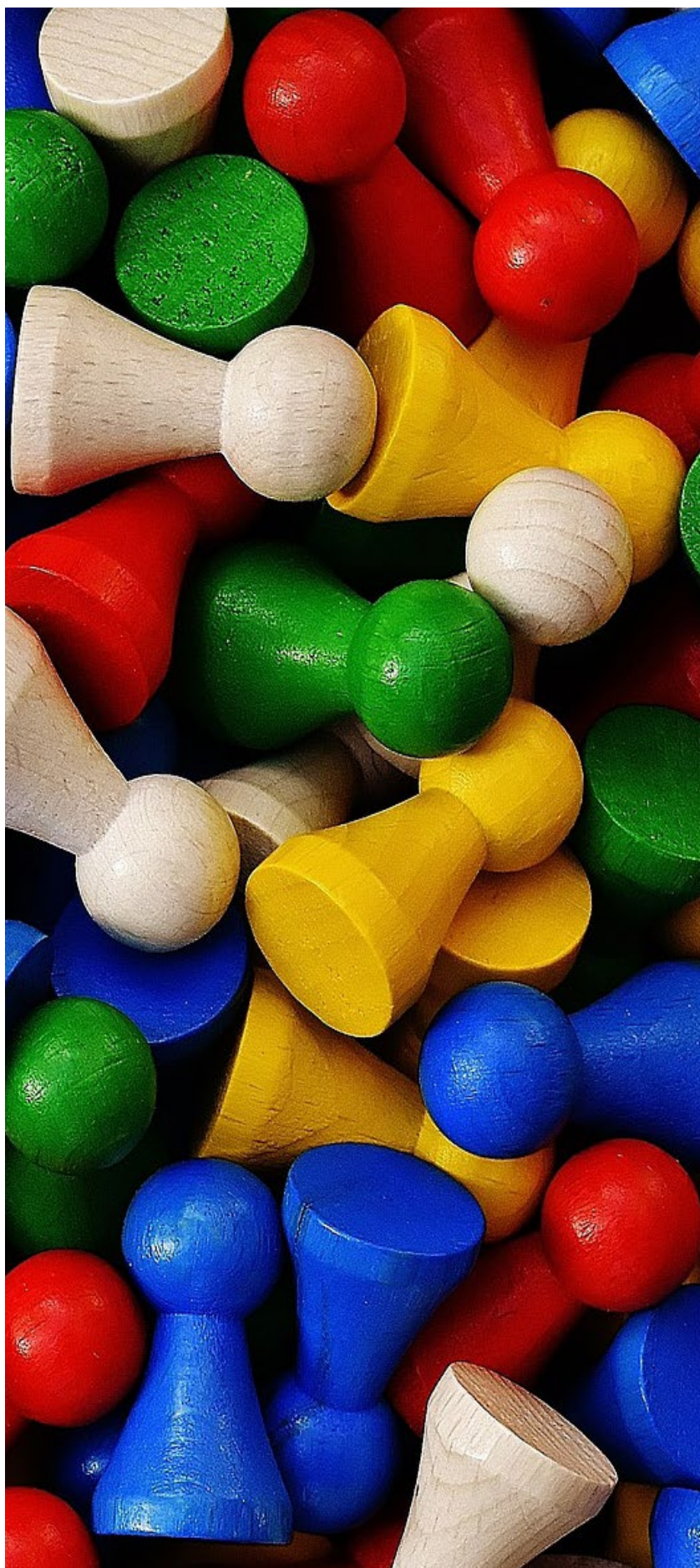


# SISTEMA DI ASCOLTO

**Il monitoraggio  
di soddisfazione  
dell'utenza**

**Anno 2016**



**Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza  
Anno 2016**

**A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione**

**Giugno 2017**

Nell'ambito delle attività del proprio [Sistema di Ascolto](#) , che dal 2015 usufruisce anche del [supporto metodologico del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze](#), nel corso di tutto il 2016 ARPAT ha reso disponibile nel proprio sito web un questionario per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia:

- Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto);
- Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi);
- Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati).

Con una batteria di cinque domande è stato chiesto di esprimere un giudizio su altrettanti **fattori di qualità** dei servizi erogati dall'Agenzia: cortesia e disponibilità; competenza tecnica e professionalità; chiarezza del linguaggio usato; tempi di risposta; accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti, per poi chiudere con un **giudizio complessivo** sull'Agenzia.

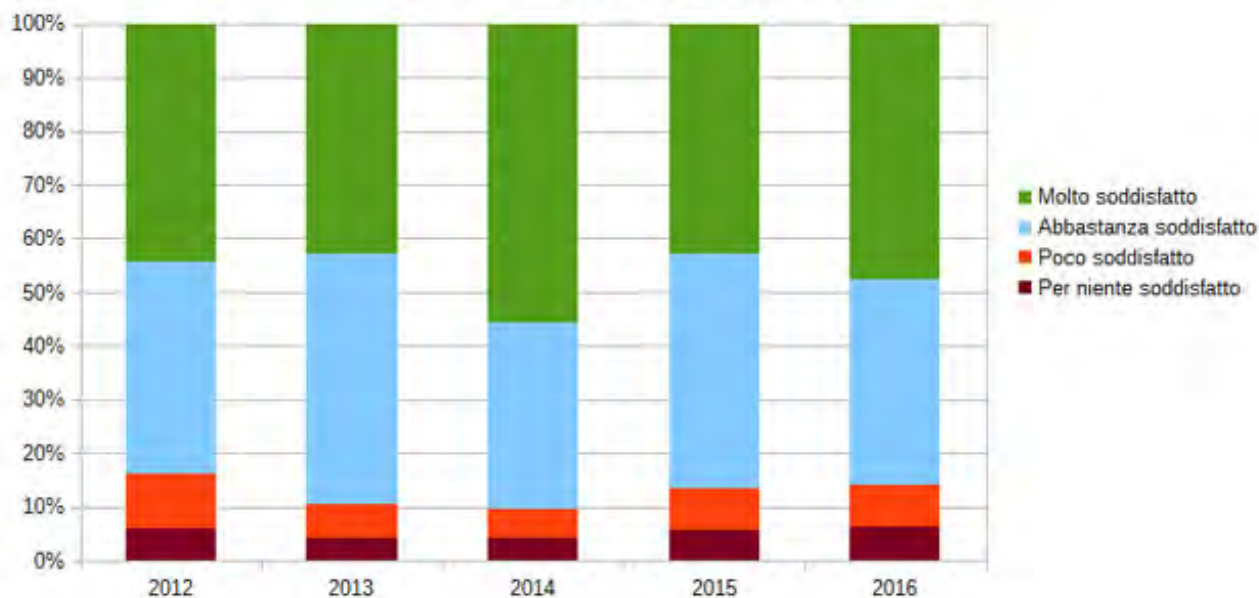
Dal 2015, su suggerimento dell'Università Di Firenze, nel questionario si è chiesto di esprimere una valutazione basata su una scala numerica da 1 a 10, come i tradizionali voti scolastici. Per poter effettuare la comparazione con gli anni precedenti, nei quali era stata utilizzata una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto), i risultati degli ultimi due anni sono stati equiparati ai: valori 1- 2 = per niente soddisfatto; 3- 4- 5 = poco soddisfatto; 6 -7 -8 = abbastanza soddisfatto; 9- 10 = molto soddisfatto.

## Cortesia e disponibilità del personale ARPAT

È il fattore del servizio che registra sempre il maggior apprezzamento da parte degli utenti dell'Agenzia. Nel 2016, oltre i due terzi di coloro che hanno espresso il loro giudizio hanno dato un voto fra 8 e 10.

Quanto sei soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale ARPAT?

Indagini di soddisfazione ARPAT (2012-2016)



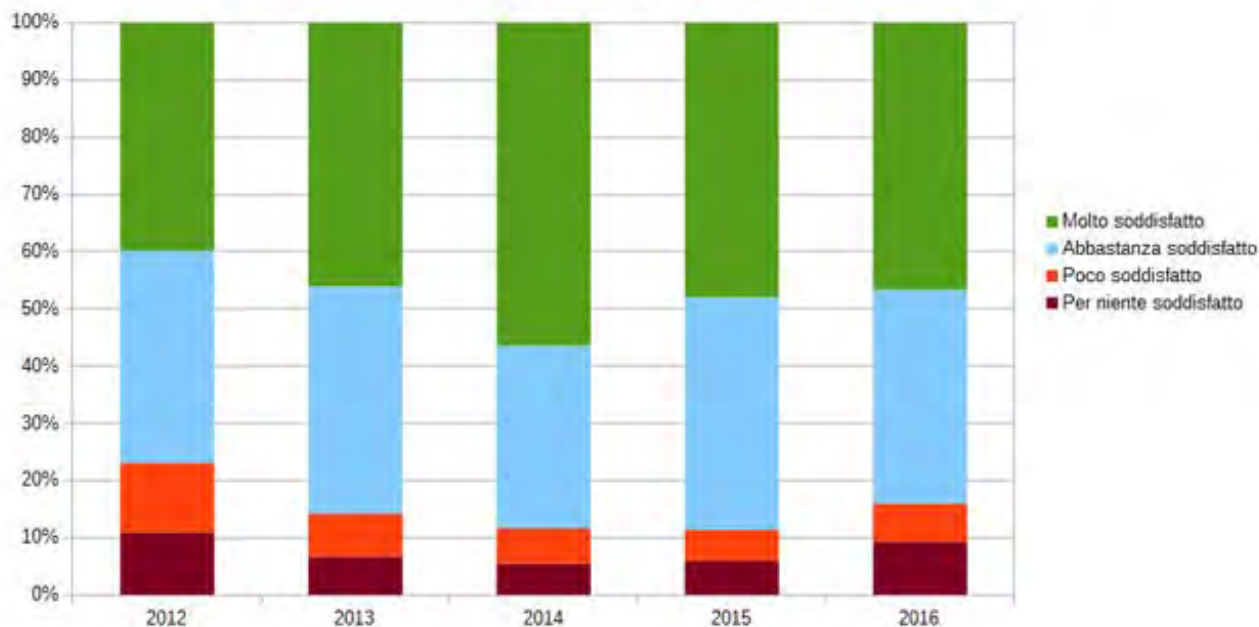


## Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT

Anche in questo caso si registra un apprezzamento molto elevato da parte degli utenti dell'Agenzia. Nel 2016, oltre i due terzi di coloro che hanno espresso il loro giudizio hanno dato un voto fra 8 e 10

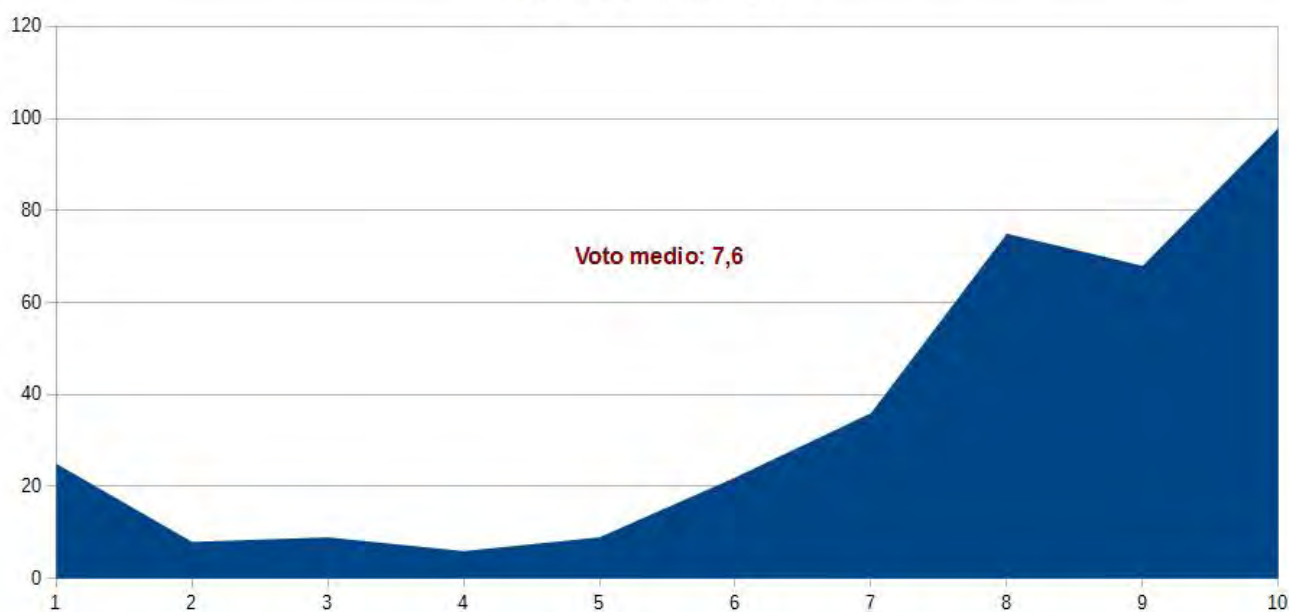
### Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?

Indagini di soddisfazione ARPAT 2012-2016



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

Indagine di soddisfazione 2016



## Chiarezza del linguaggio usato da ARPAT

I risultati sono sostanzialmente analoghi a quelli dei fattori di qualità precedentemente descritti: sempre molto positivi.

### Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio utilizzato da ARPAT?

Indagine di soddisfazione 2016



### Quanto sei soddisfatto del linguaggio utilizzato da ARPAT?

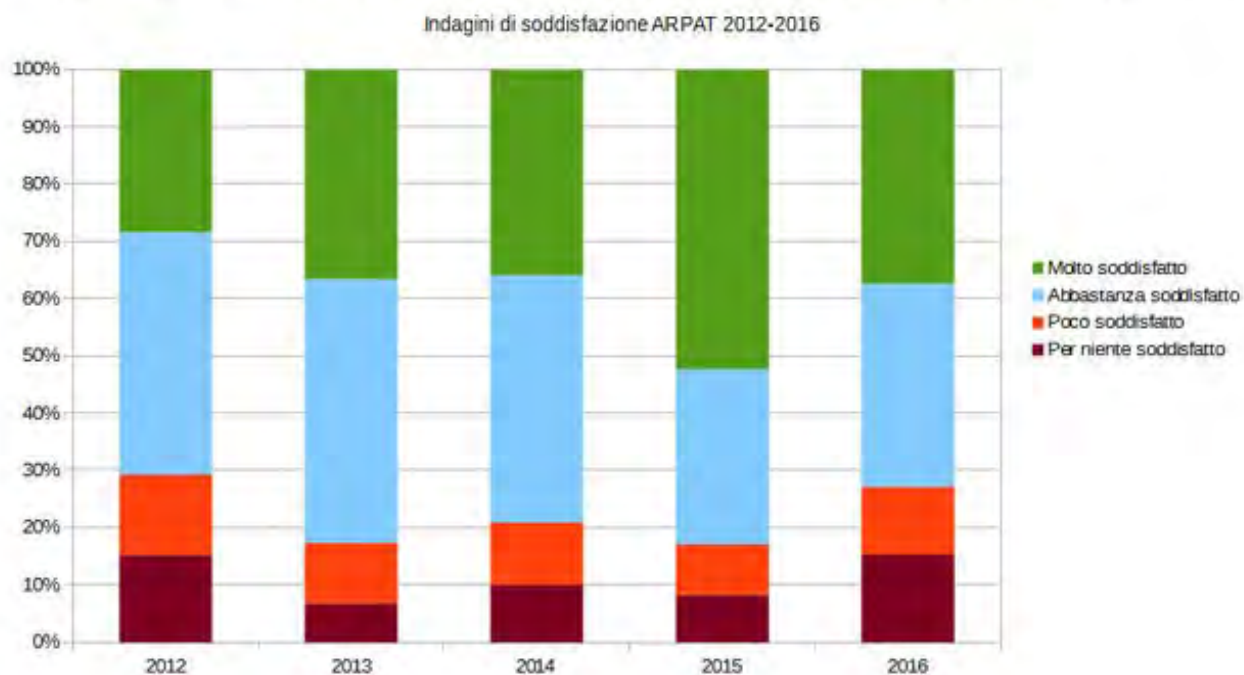
Indagine di soddisfazione 2016



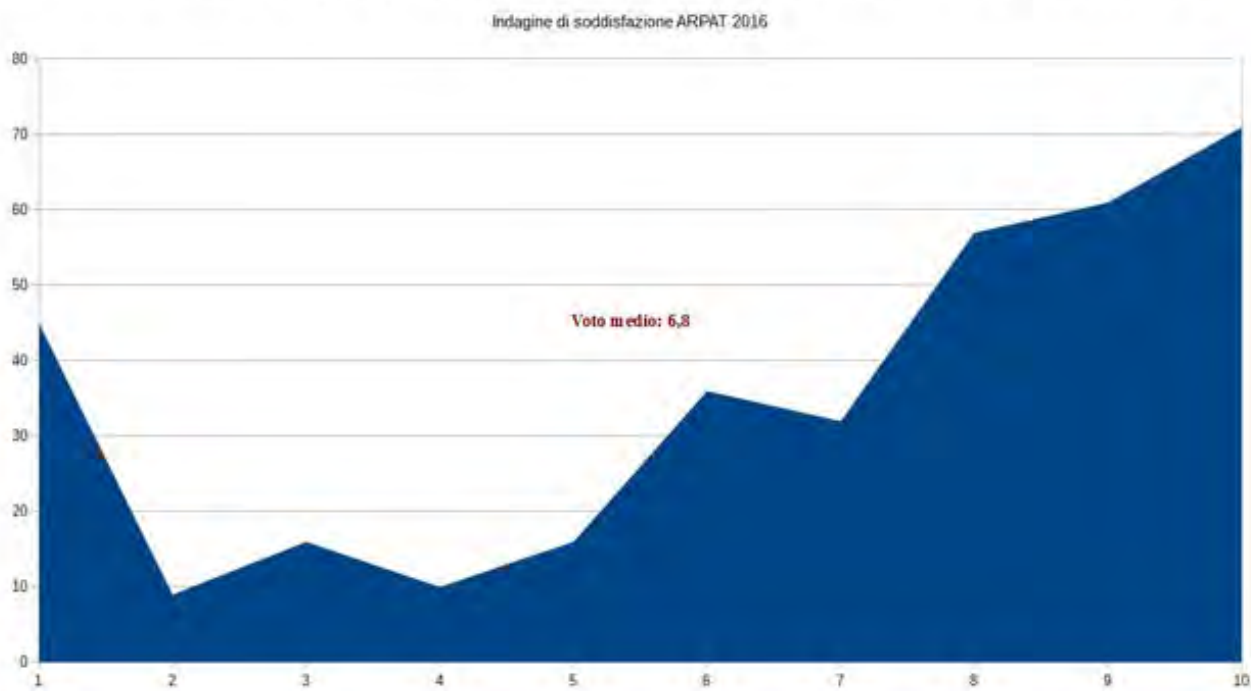
## Tempi di risposta di ARPAT (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)

Sia pure con un risultato complessivo positivo, come negli anni precedenti il fattore "tempi di risposta" è quello che presenta risultati meno brillanti, comunque il 54% di coloro che hanno risposto alla domanda hanno dato un voto da 8 a 10.

### Tempi di risposta di ARPAT (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)



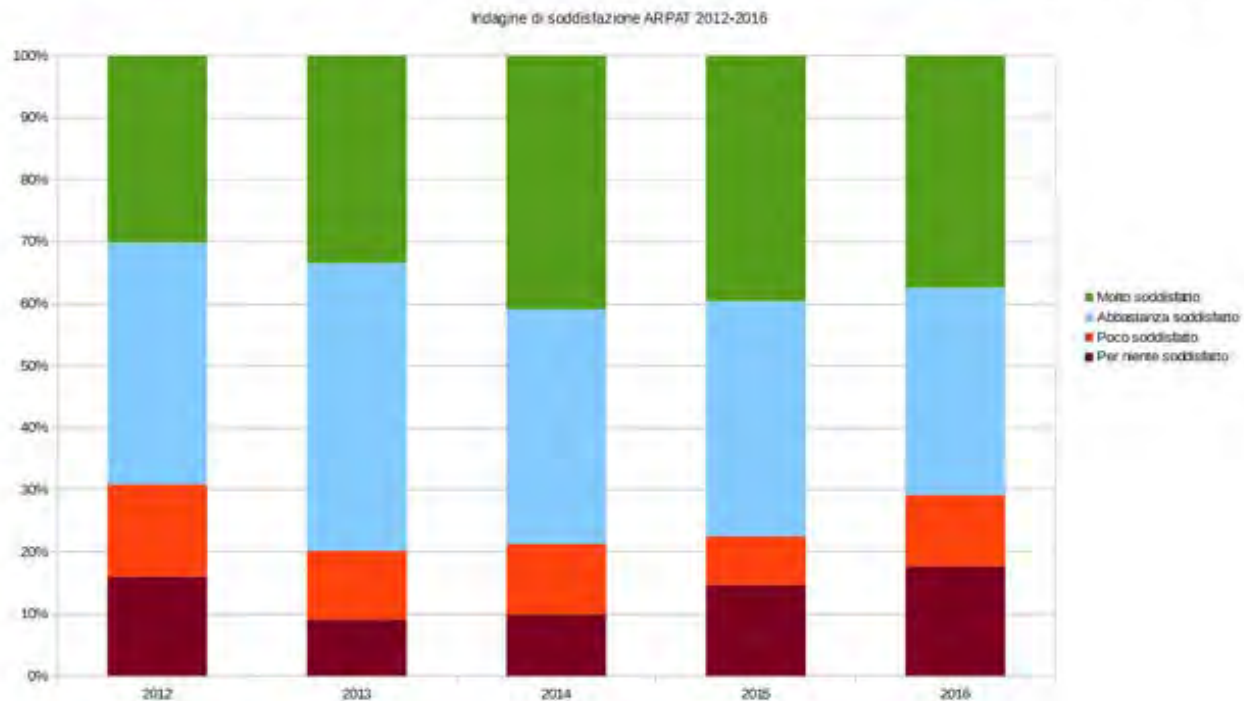
### Quanto sei soddisfatto dei tempi di risposta di ARPAT (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)



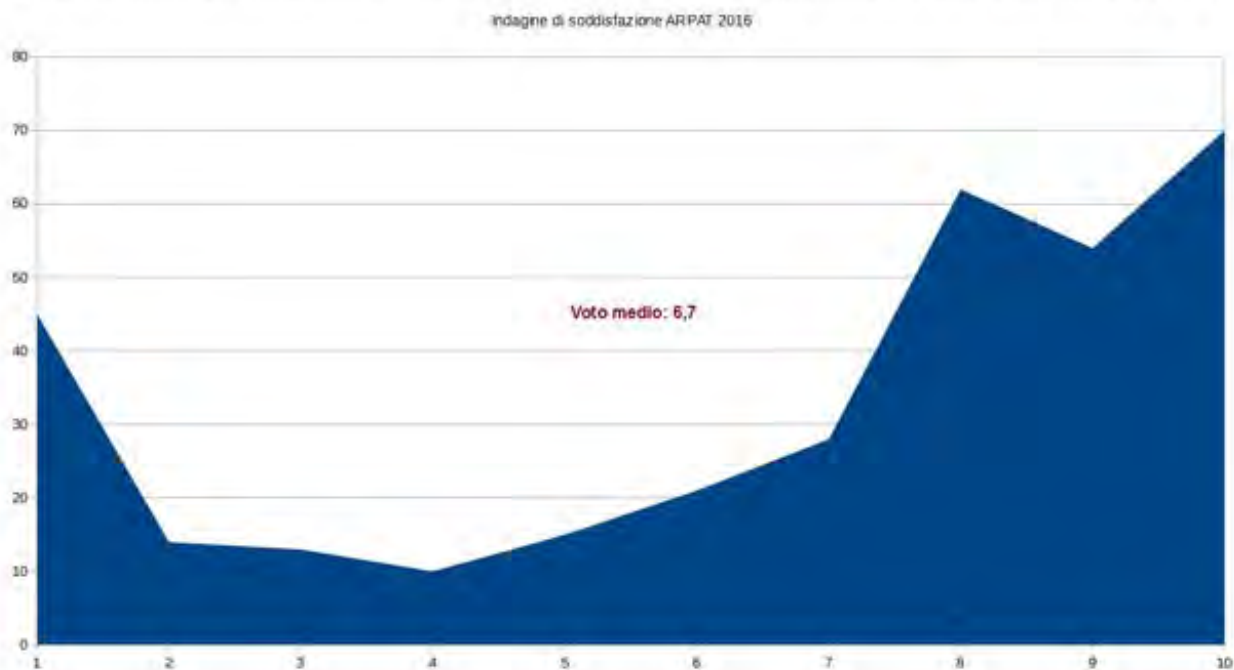
### Accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)

Il risultato di questo fattore ricalca sostanzialmente quello precedente, con un 56% di persone che hanno espresso un giudizio fra 8 e 10.

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



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



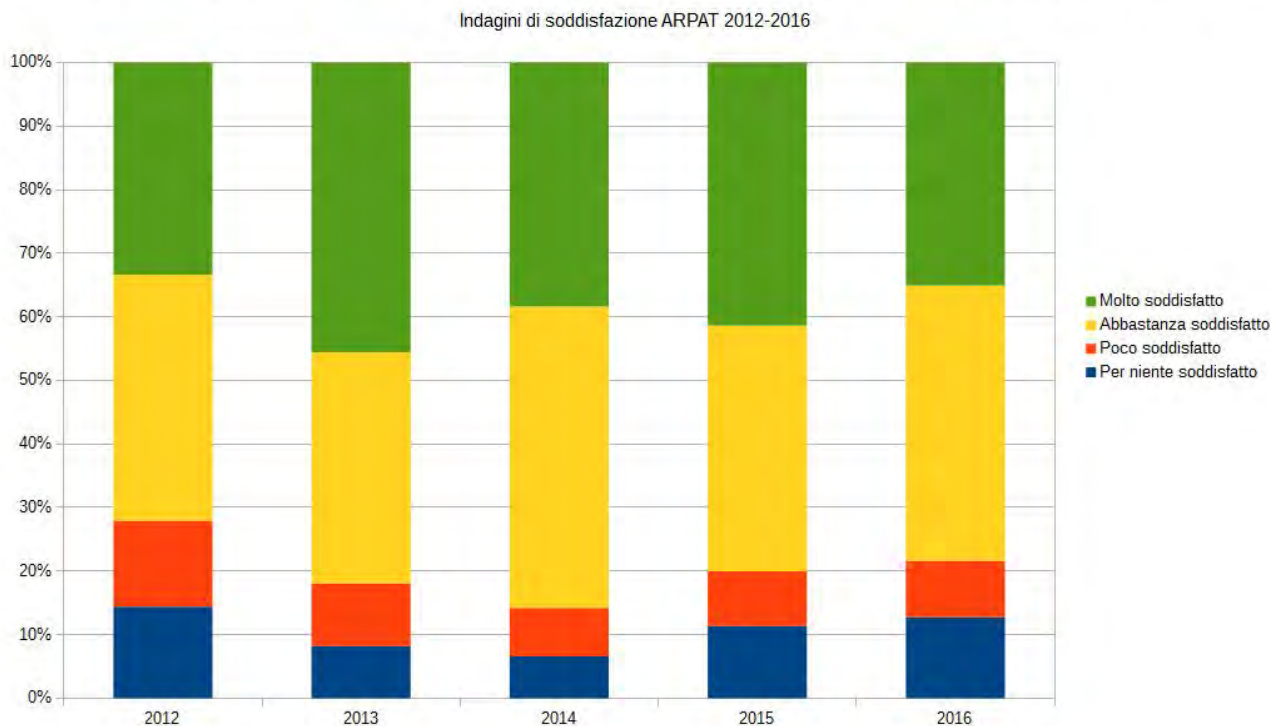


## Il giudizio complessivo sull'Agenzia

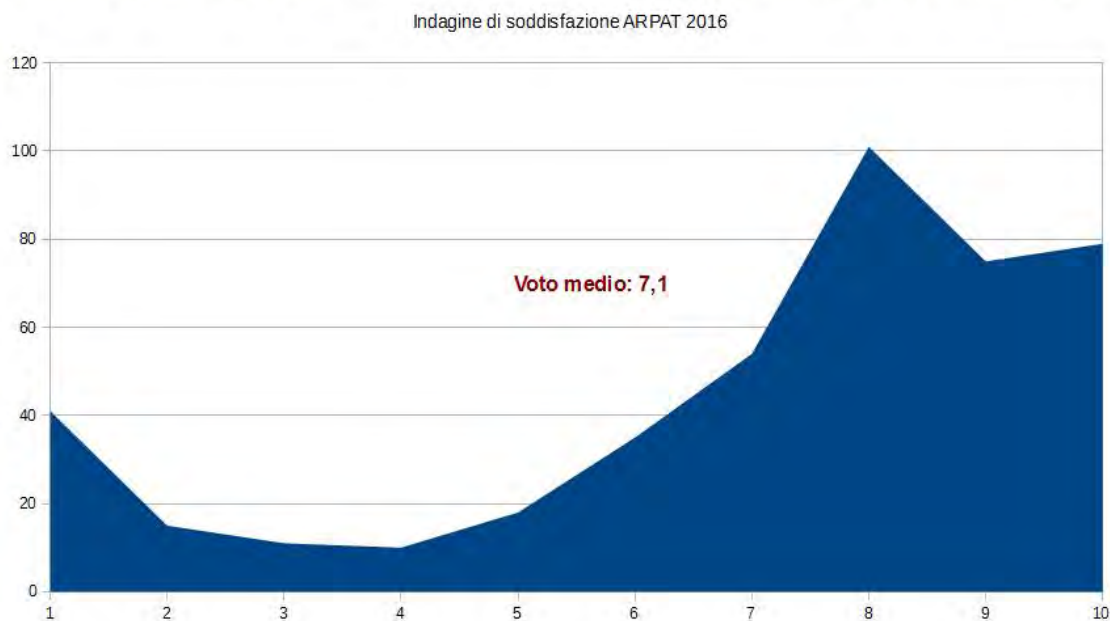
Il risultato complessivo registra il 78,4% di giudizi positivi e addirittura un 35% molto positivi (voto 9 o 10). In questo caso, anche per il 2016, abbiamo anche letto il giudizio in relazione:

- ai diversi campi di attività: Controllo e monitoraggio (voto medio 6,1), Supporto tecnico-scientifico (7,7), Diffusione della conoscenza (7,8);
- per tipologia di utenti: Cittadini (6,3), Aziende (7,5), Enti (7,9), Altro (7,5).

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

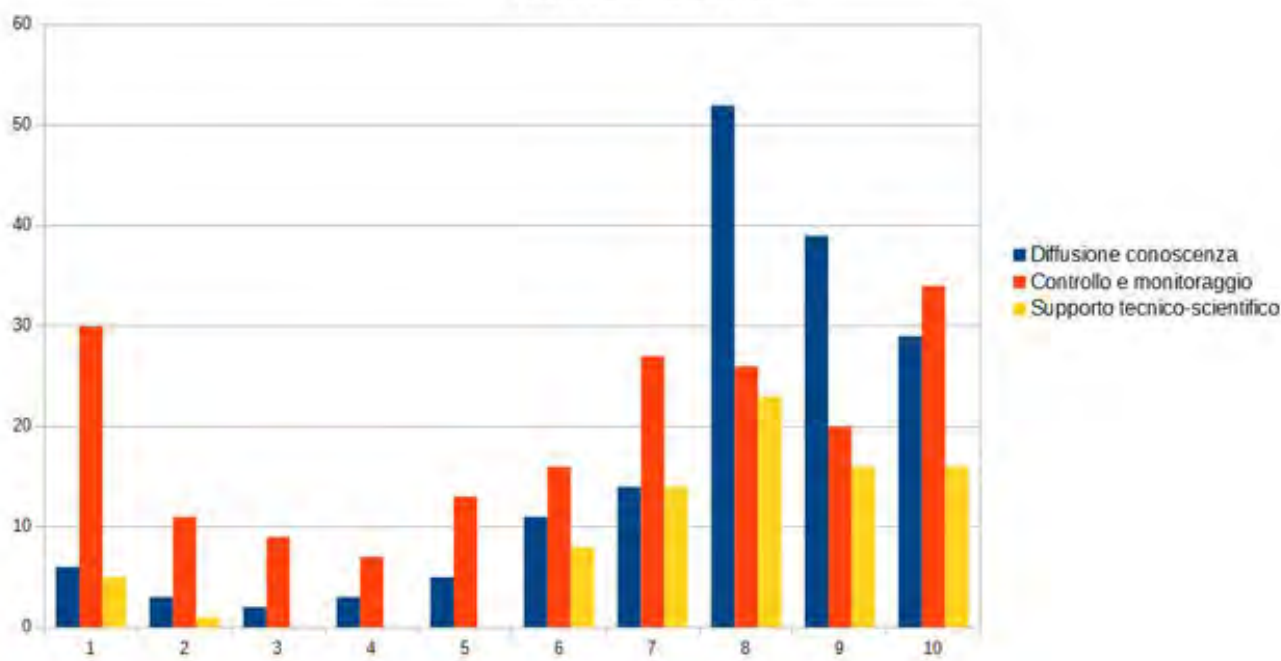


Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?



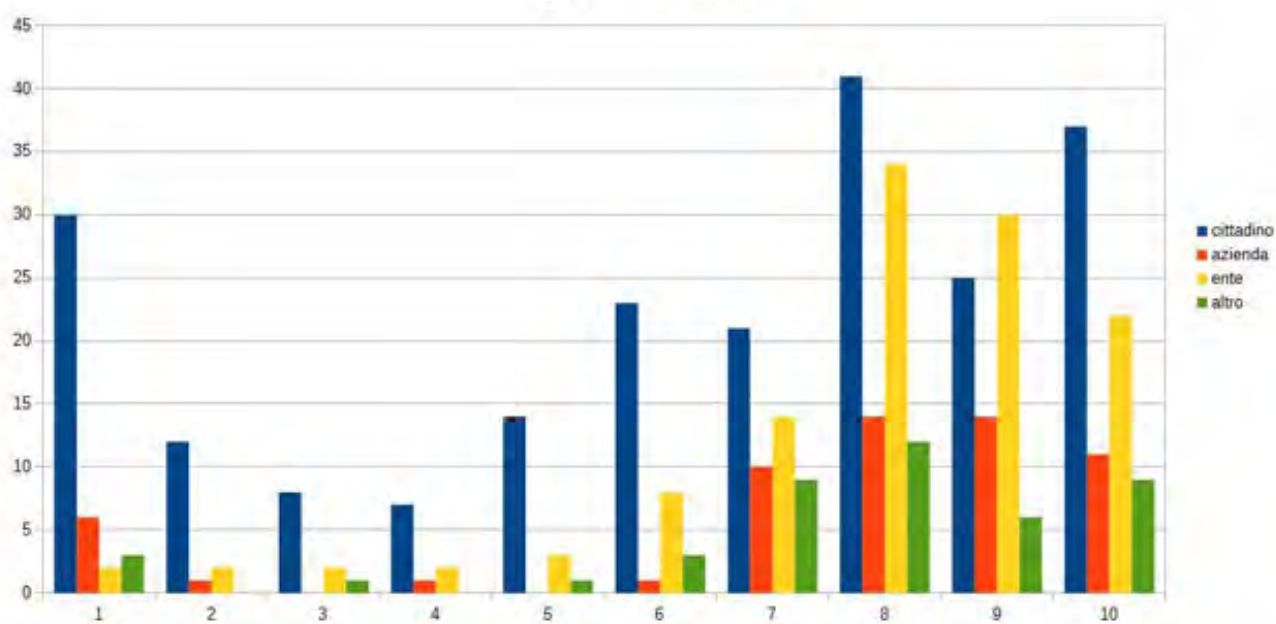
### Giudizio complessivo su ARPAT per tipologia di servizio

Indagine di soddisfazione 2016



### Giudizio complessivo su ARPAT per tipologia di utenti

Indagine di soddisfazione 2016



### Chi ha partecipato al questionario

Oltre ad averlo reso disponibile a tutti attraverso il sito Web, nel 2016 si è scelto di chiedere espressamente la compilazione del questionario a tutti i destinatari della newsletter Arpatnews. Si tratta di un indirizzario stratificato nel tempo che comprendeva a fine 2016 circa 95.000 destinatari tra i quali molte parti interessate, come amministratori e operatori degli enti istituzionali della Toscana (regione,

province, comuni, altri enti, università, ecc.), esponenti della società civile, operatori di altre agenzie ambientali italiane e di enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale.

Inoltre, 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](mailto:urp@arpat.toscana.it) tramite un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario è stato compilato da **549** persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario.

Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato dallo stesso ISTAT in termini di “rappresentanza di tutte le situazioni possibili” e di “articolazione proporzionale alla realtà”.

È infatti caratterizzato da:

- un livello di istruzione elevato (il 47% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un sensibile radicamento nel mondo del lavoro e per tipologia di realtà lavorative significative: enti locali e statali (16%); istituzioni scolastiche, universitarie e della ricerca (9%); aziende private (14%); aziende di servizi o sanitarie (11%); associazioni, comitati, ordini professionali, sindacati (8%); altre agenzie ambientali (9%);
- distribuzione territoriale estesa a tutte le province toscane (dal 2% della provincia di Massa Carrara al 23% di quella del capoluogo regionale) ed altre regioni (22%).

## **Il mondo istituzionale ed ARPAT**

Nell'ambito del citato accordo di collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università di Firenze, la valutazione della percezione dell'operato di ARPAT da parte del mondo istituzionale è stata effettuata tramite un'indagine in modalità CAWI - CATI (Computer Aided Web and Telephone Interviewing).

Il questionario, finalizzato a raccogliere informazioni utili al miglioramento dei servizi, è stato rivolto ad un campione di interlocutori istituzionali della Toscana con cui l'Agenzia è periodicamente in contatto nell'ambito della propria attività di supporto tecnico-scientifico, di monitoraggio e controllo ambientale e di organizzazione e diffusione della conoscenza.

L'indagine ([vedi report integrale](#)), effettuata nel periodo ottobre 2015 - febbraio 2016, si basa su un campione di 144 interviste a referenti istituzionali in rappresentanza dei 279 Comuni e altri enti politico-amministrativi della Toscana. In particolare sono stati intervistati 127 tra referenti politici e responsabili tecnico-amministrativi afferenti a 95 comuni della Toscana, e 17 referenti di enti quali: AIT, Aziende Sanitarie Locali, Consorzi di Bonifica, Enti Parco, Province, Regione Toscana, Unione Comuni Montani.

## **Informazioni generali**

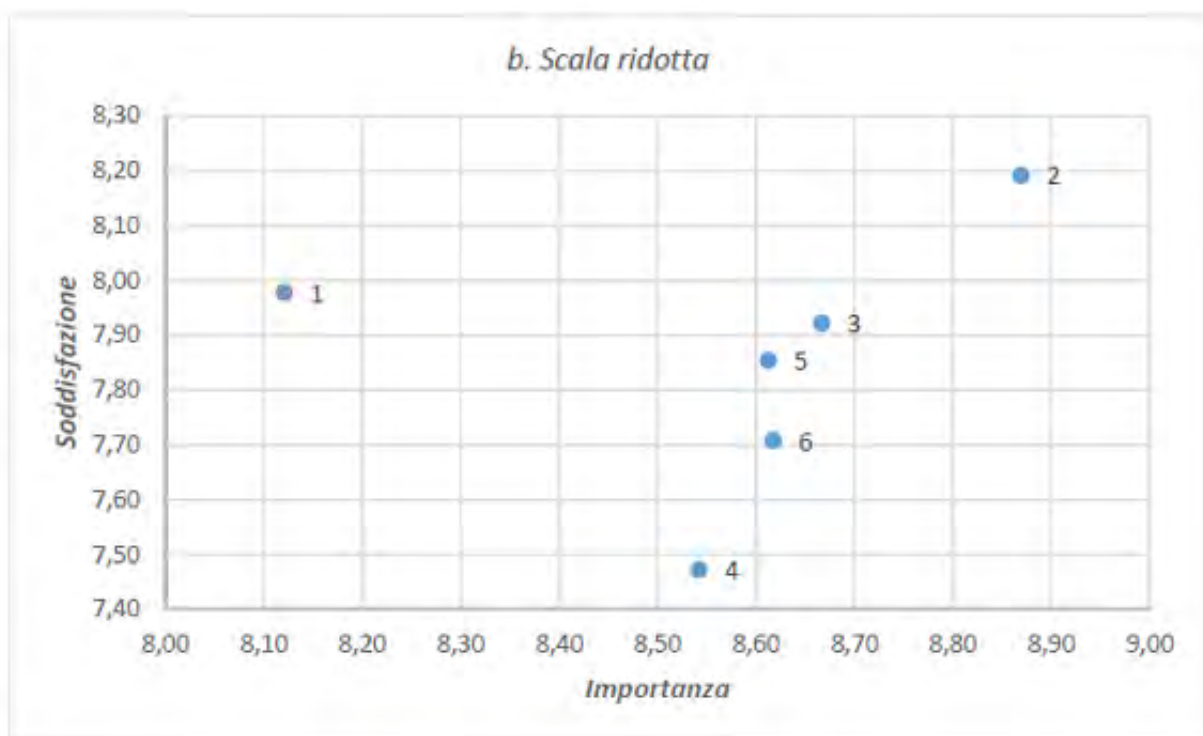
Da un punto di vista socio-demografico, il campione intervistato si caratterizza per una prevalenza del genere femminile (77,3%) rispetto a quello maschile, per un prevedibile addensamento nelle classi di

età 41-50 anni e 51-60 anni (la percentuale cumulata delle due classi è pari al 67,5%) e per essere composto nella sua quasi totalità da individui ad elevata scolarità, vale a dire dal 40,7% di diplomati presso scuola superiore e dal 50% di laureati.

Sul fronte del ruolo svolto presso l'istituzione di appartenenza, i rispondenti sono ben distribuiti nell'ambito dei due strati identificati ex ante dal gruppo di ricerca, ovvero quello del "Referente politico" (43,8%) e quello del "Responsabile tecnico" (56,3%).

### Attività di supporto tecnico scientifico

Le principali attività per le quali i rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche da parte di ARPAT sono state relative a: il rumore (11,6%), i siti inquinati di bonifica (11,1%), le emissioni in atmosfera e i rifiuti (10,3%) nonché relative agli impianti di depurazione e/o scarichi dei reflui (10,1%).



1. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
3. Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
4. Appropriattezza dei tempi di emissione del parere
5. Facilità di lettura del parere ricevuto
6. Appropriattezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti

Nella figura è rappresentata, attraverso una mappa di posizionamento, la percezione dei servizi offerti da ARPAT in termini di soddisfazione e importanza attribuita dai rispondenti. Si apprezzano per entrambe le dimensioni valori molto elevati nella scala di misurazione delle percezioni; in particolare tutti i servizi offerti da ARPAT si collocano chiaramente nel quadrante positivo della mappa.

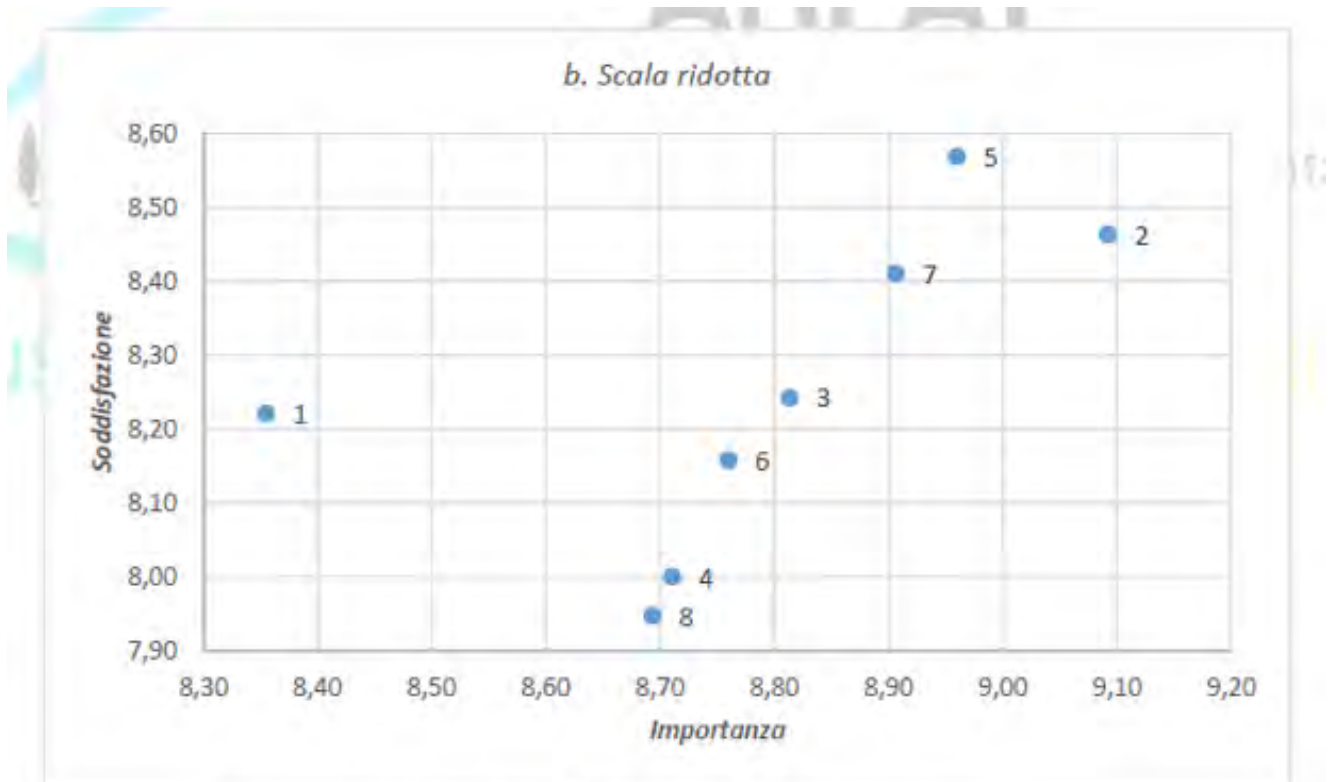
Nello specifico, la competenza tecnica e la professionalità del personale ARPAT è la caratteristica che assume i più alti livelli di soddisfazione (8,20) e di importanza (8,90) per i rispondenti. Anche la



cortesìa e disponibilit  del personale ARPAT riporta livelli elevati di soddisfazione (8,00), nonostante l'importanza attribuita sia pi  bassa (8,10). Al contrario, l'appropriatezza dei tempi di emissione del parere riporta una soddisfazione pi  bassa (7,50) e un'elevata importanza (8,50). Tali valori, complessivamente, sono molto positivi poich  calcolati su una scala che va da 0 a 10.

### Attivit  di monitoraggio e controllo

Le principali attivit  per le quali i rispondenti sono stati interessati riguardano: il controllo in materia di rifiuti (10,6%), il controllo degli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui (9,5%), il monitoraggio e il controllo dell'inquinamento acustico (9,3%), il controllo dei siti inquinati in bonifica (8,8%) e il controllo delle emissioni in atmosfera (7,6%).



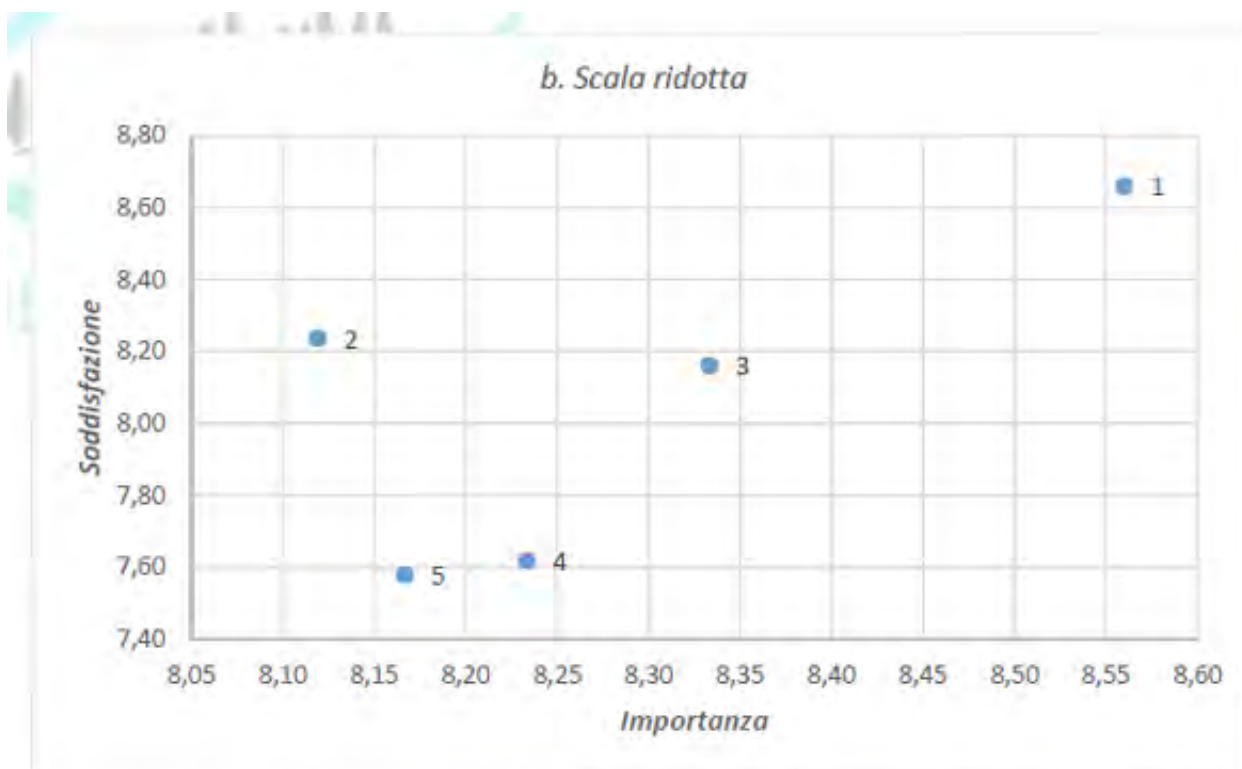
1. Cortesìa e disponibilit  del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalit  del personale ARPAT
3. Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
4. Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT
5. Trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
6. Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
7. Attendibilit  delle valutazioni emerse dal controllo
8. Appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti

La percezione delle attivit  di monitoraggio e controllo svolte da ARPAT, come nel caso delle attivit  di supporto tecnico e scientifico,   medio-alta. Le caratteristiche analizzate, anche in questo caso, si collocano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. La competenza tecnica e la professionalit  del personale ARPAT   la caratteristica che assume un ottimo livello di soddisfazione (8,50) e i pi  alti livelli di importanza (9,10) per i rispondenti. La trasparenza e la correttezza tenute da

ARPAT durante il controllo hanno il più alto livello di soddisfazione (8,60) e ottimo livello di importanza (9,00). Molto buono anche il livello di soddisfazione (8,40) e di importanza (8,90) attribuito all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo. Al contrario, la cortesia e disponibilità del personale ARPAT riporta livelli di soddisfazione (8,20) e importanza (8,40), leggermente più bassi rispetto alle altre variabili considerate. L'appropriatezza e la chiarezza delle proposte di provvedimenti, ha un livello di soddisfazione pari a 7,90 sebbene sia ritenuta importante (8,70).

### Attività di diffusione della conoscenza

Per questa tipologia di attività i livelli di soddisfazione e di importanza attribuiti sono elevati. Le variabili osservate, anche in questo caso, si trovano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. In particolare, la cortesia e capacità del personale URP di ARPAT ha valori elevati di soddisfazione (8,60) e importanza (8,55). I contenuti e la chiarezza della newsletter Arpatnews sono ritenuti molto soddisfacenti (8,20) e importanti (8,10). I contenuti e la chiarezza del sito Web ARPAT sono valutati ugualmente in termini di soddisfazione e importanza (8,20 e 8,35). Il portale SIRA è ritenuto abbastanza soddisfacente (7,60) e importante (8,25). A livello leggermente comparabile di soddisfazione (7,60) e importanza (8,15) attribuita si collocano le pubblicazioni ARPAT.

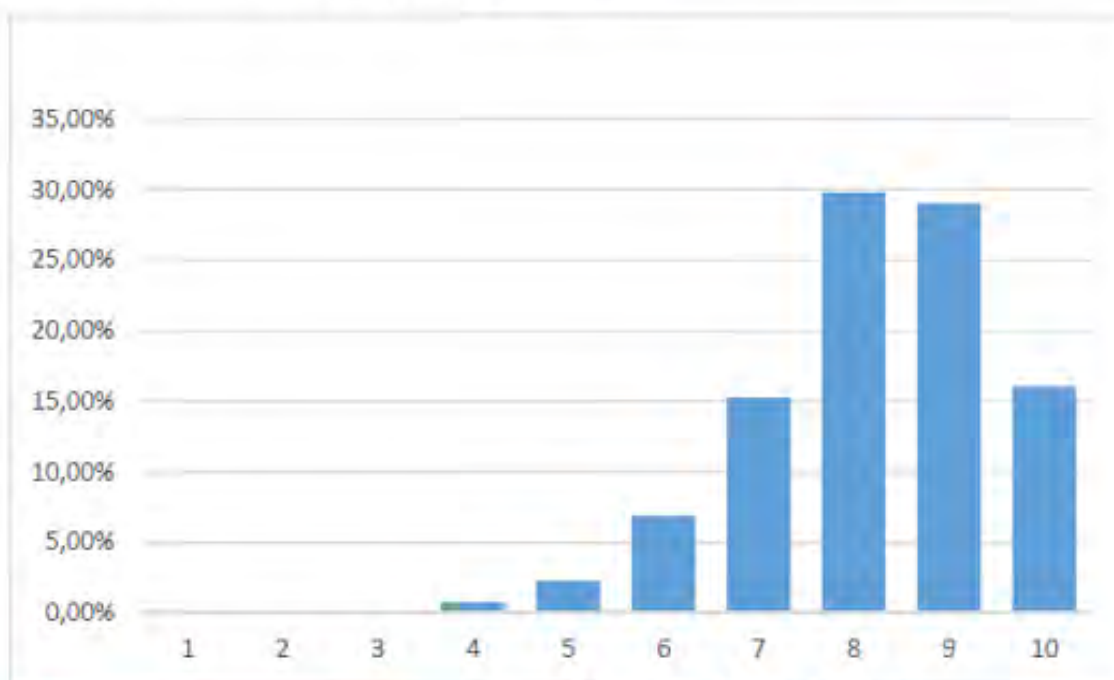


1. Cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT
2. Contenuti e chiarezza della newsletter Arpatnews
3. Contenuti e chiarezza del sito Web ARPAT
4. Contenuti e chiarezza del portale SIRA
5. Contenuti e chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)

### Giudizio complessivo sull'operato dell'Agenzia

Il giudizio complessivo di valutazione dell'operato di ARPAT risulta molto favorevole: la media dei valori attribuiti, infatti, è di 8,22. Le risposte totali sono state 133 con una deviazione standard di 1,3. Il rapporto evidenzia come "Considerazioni inferenziali ci portano ad affermare che, con probabilità pari al 95%, il livello medio di soddisfazione per l'operato di ARPAT espresso dall'intera popolazione dei referenti istituzionali appartiene all'intervallo 8,06 - 8,38" in una scala da 1 a 10.

### Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT (distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



	Media	Risposte	std	I1	I2
Giudizio complessivo	8,22	131	1,3	8,058	8,382

Dell'esito dell'indagine, comprese alcune osservazioni raccolte durante le interviste, la Direzione terrà conto, anche ai fini di sempre possibili azioni di miglioramento.