



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

---

# **SITO WEB ARPAT INDAGINE DI SODDISFAZIONE ESTERNA FINALIZZATA ALLA RIPROGETTAZIONE**

## **Premessa**

Nel primo semestre 2009 è stato predisposto il documento "Metodologia per la riprogettazione del sito Web ARPAT" che articola il percorso per la revisione del sito Web in cinque fasi.

- 1 – fase conoscitiva
- 2 – fase di pianificazione
- 3 – fase di sviluppo della struttura del sito Web
- 4 – fase di visual design e testing
- 5 – fase di produzione e controllo di qualità

La prima fase mira alla raccolta e all'analisi di informazioni utili a configurare in modo efficace il nuovo sito Web. Tra le attività previste in questo senso è stato realizzato un questionario di gradimento per gli utenti al fine di raccoglierne opinioni e suggerimenti.

## **Realizzazione del questionario**

Il questionario è stato realizzato dall' A.F. Comunicazione e informazione utilizzando Form.Gen che è un componente aggiuntivo di Plone, il Content Management System (CMS) con il quale viene gestito il sito Web ARPAT. Si tratta di un componente sviluppato per la gestione di form il cui uso per la gestione del questionario è stato "forzato" per velocizzare i tempi di realizzazione (era infatti già disponibile nell'installazione Plone che gestisce il sito Web).

Non essendo un prodotto pensato in modo specifico per la realizzazione di questionari Form-gen ha manifestato dei limiti sia in termini di possibilità di strutturare il questionario (es. branching) sia per le successive fasi di lettura ed organizzazione dei dati.

In considerazione di questi limiti e delle sollecitazioni che arrivano da più parti dell'Agenzia per la realizzazione di indagini e questionari da somministrare via web si ritiene di dover procedere all'installazione e alla sperimentazione di componenti diversi, specificatamente previsti allo scopo.

Complessivamente sono state somministrate 18 domande mirate ad indagare le opinioni degli utenti con riferimento a:

- attrattiva
- usabilità
- contenuti
- caratteristiche tecniche
- aspettative

Sono stati inoltre raccolti dati anagrafici (età, sesso, professione, titolo di studio, regione geografica di appartenenza)

## **Somministrazione del questionario**

Il questionario è stato messo on-line il 22 luglio ed è rimasto disponibile per la compilazione fino al 17 settembre per un totale di 58 giorni.

Per stimolare la compilazione è stata data notizia della rilevazione attraverso vari canali e in particolare

- home page del sito Web per tutto il tempo della rilevazione
- ARPATNews (n.144 del 30 luglio 2009)
- segnalazione agli utenti delle altre newsletter del sito Web (eventi, concorsi...)

- richiesta di link alle redazioni di altri siti Web (Intoscana, Greenreport, Met...)

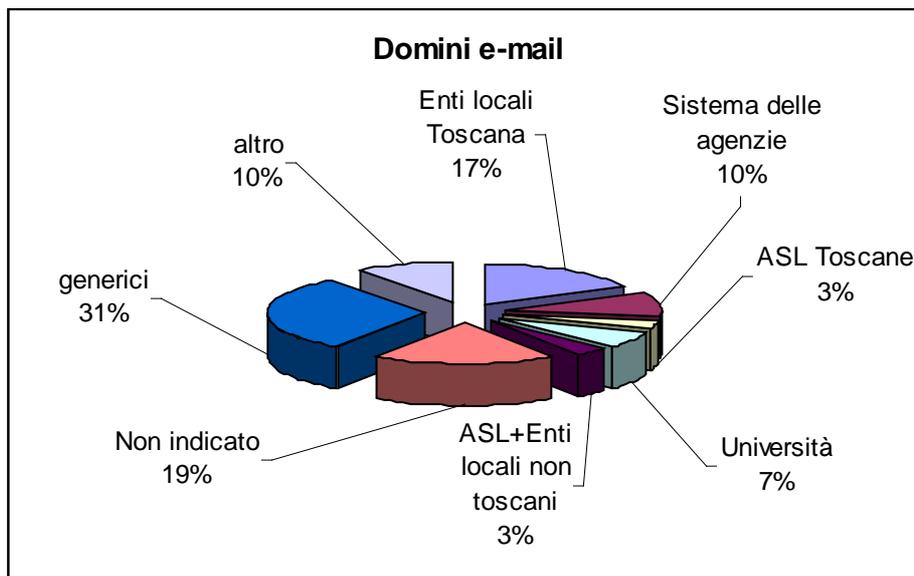
I dati raccolti sono anonimi. E' stata lasciata alla discrezionalità dell'utente l'indicazione del proprio indirizzo e-mail.

Sono stati raccolti 415 questionari di cui validi 395 (i non validi sono doppiati dovuti, presumibilmente, ad operazioni di invio multiple da parte dello stesso utente)

### Caratteristiche del campione

Più dell'80% del campione ha indicato, su base volontaria, il proprio indirizzo e-mail. Una breve analisi ha indicato una forte presenza di domini afferenti ad enti ed istituzioni toscane e non (50% circa di coloro che hanno fornito l'indirizzo e-mail).

Si tratta di un dato interessante nella misura in cui sembra intaccare la generalizzata presupposizione che vuole nel cittadino il principale – se non unico - utilizzatore del sito Web di ARPAT. L'informazione deve essere gestita con cautela: è possibile infatti che l'indirizzo e-mail lavorativo sia stato indicato a fronte di un interesse nei confronti del sito Web di ARPAT di tipo personale e non professionale. Per ottenere maggiore chiarezza su questo punto sarebbe opportuno, nell'eventualità di nuove rilevazioni della soddisfazione degli utenti del sito Web, inserire una domanda specifica per ricondurre la navigazione da parte dell'utente alla natura lavorativa o personale del suo bisogno.



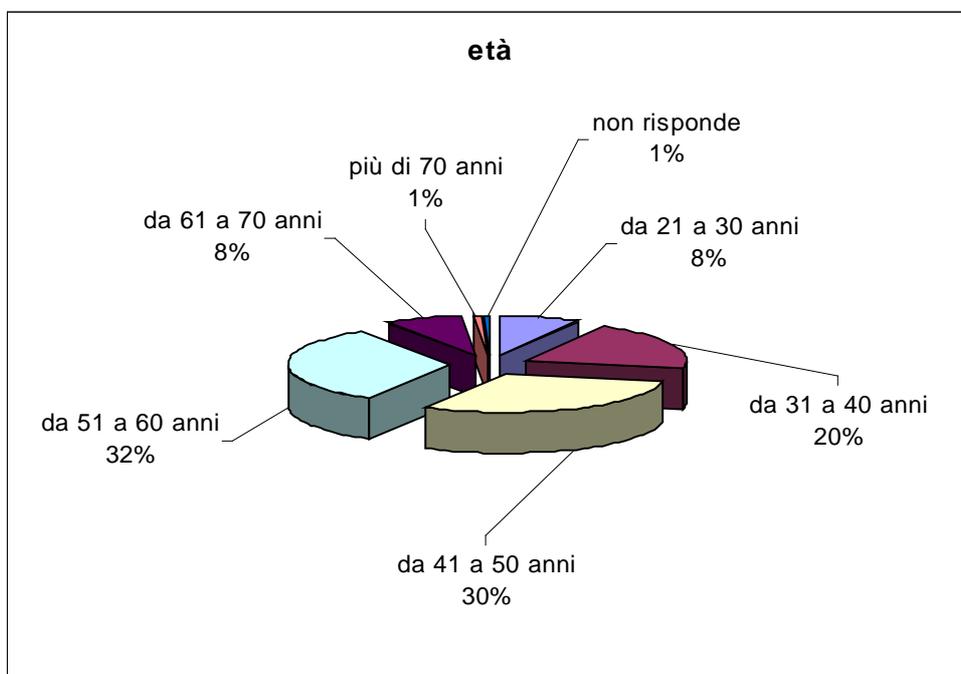
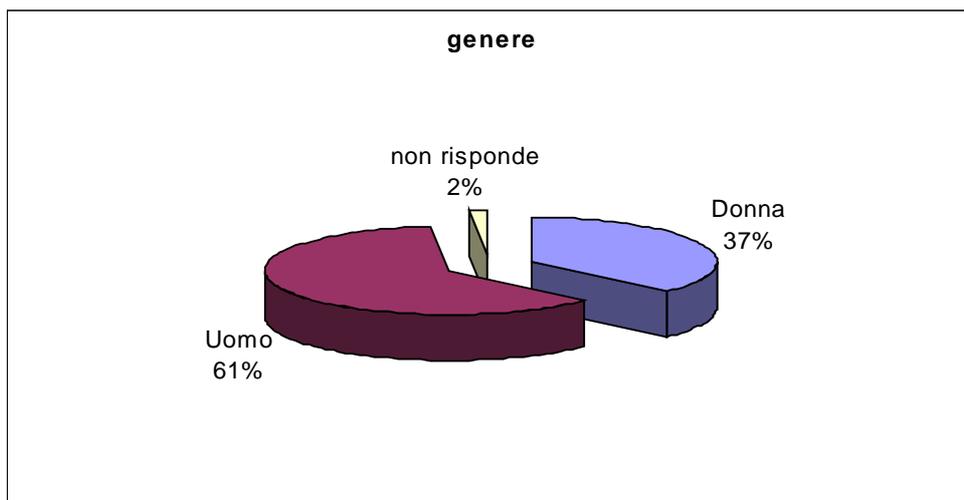
Le caratteristiche anagrafiche indagate nella rilevazione sono

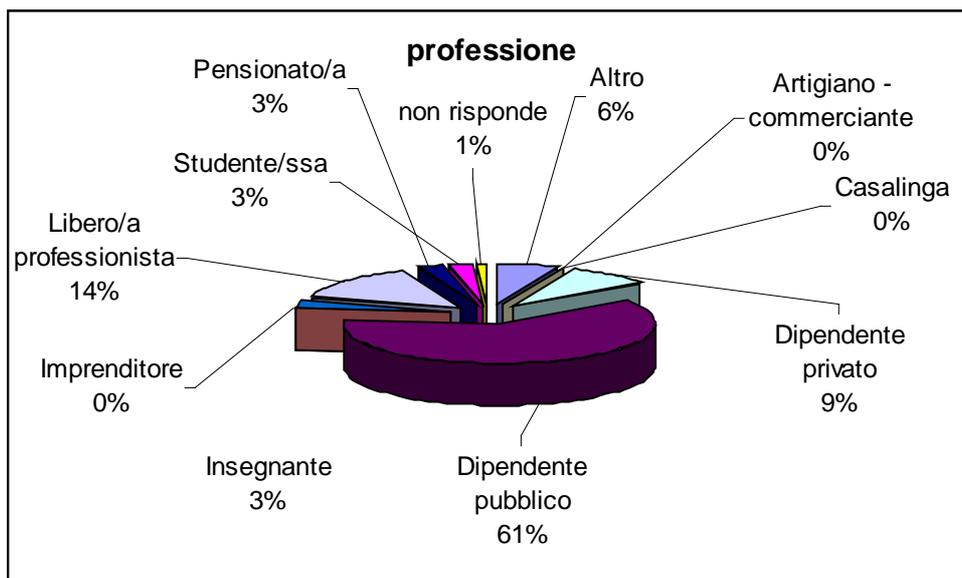
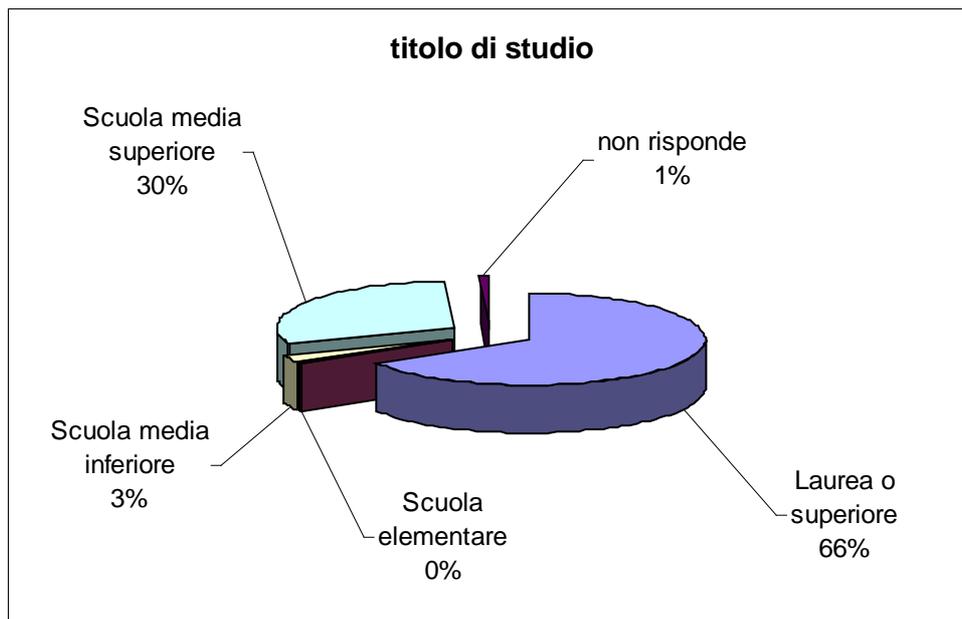
- età
- genere
- professione
- titolo di studio
- regione di appartenenza

Pur non potendo dire con certezza che la caratterizzazione anagrafica del campione che ha compilato il questionario coincida esattamente con quella degli utenti del sito Web è ragionevole presupporre che tra le due categorie vi sia una stretta similitudine.

Partendo da questo presupposto l'analisi delle risposte porterebbe a configurare come **utente tipo** un uomo di età compresa tra i 50 e i 60 anni, residente in Toscana, laureato, dipendente di struttura pubblica.

Si riportano di seguito i dati relativi a ciascuna variabile





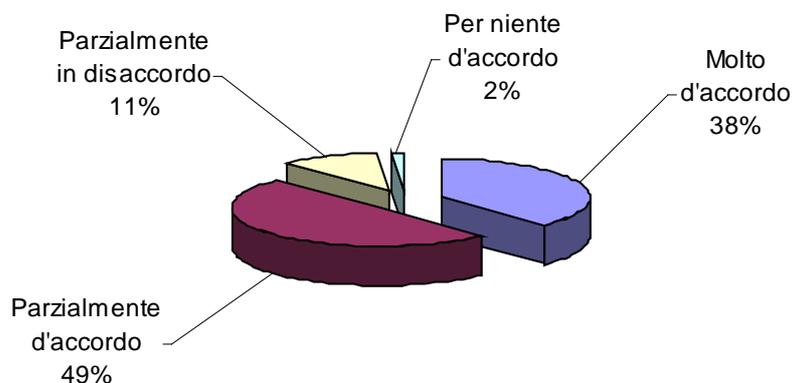
La maggioranza del campione si colloca nella fascia di età compresa tra i 41 e i 60 anni (62% del totale), quindi in età produttiva. Da sorvegliare lo scarso feed-back (8%) dei giovani tra i 20 e i 30 anni ovvero di soggetti che dovrebbero manifestare una maggiore sensibilità alle tematiche ambientali e che potrebbero avere bisogni informativi legati al percorso formativo universitario.

### **Attrattiva**

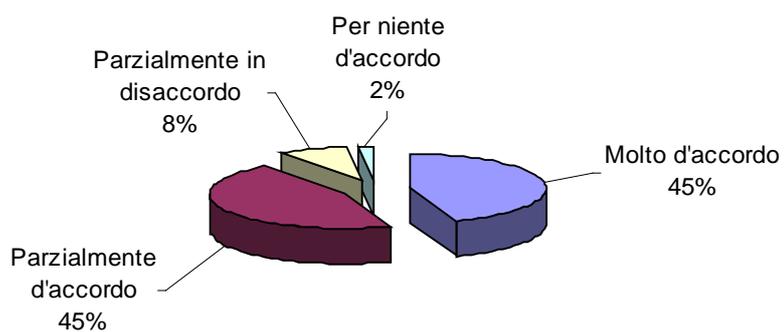
In questa sezione sono state indagate le opinioni degli utenti relative all'interfaccia grafica e ai layout di presentazione. Sotto analisi quindi è il "come appare", il "colpo d'occhio".

La maggior parte degli utenti ha espresso un giudizio sostanzialmente positivo. Si tratta di un dato in qualche modo inaspettato, sicuramente più favorevole di quello espresso all'interno dell'agenzia e anche dalla stessa redazione del sito Web.

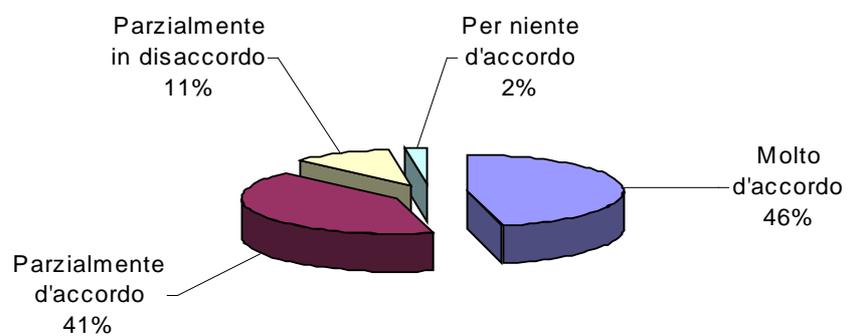
### Trovo piacevole la grafica utilizzata per la homepage



### In ogni pagina del sito il rapporto tra immagini e testo è adeguato

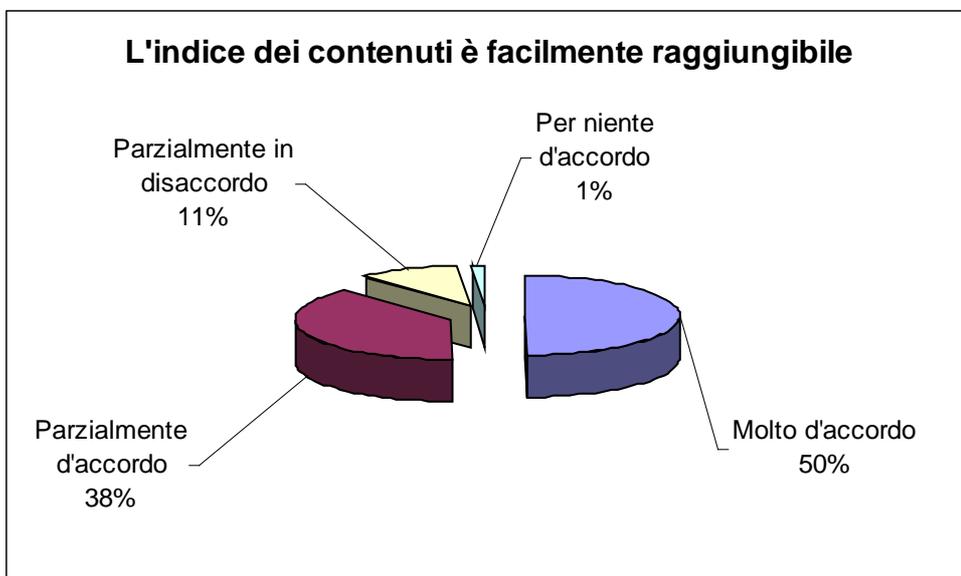
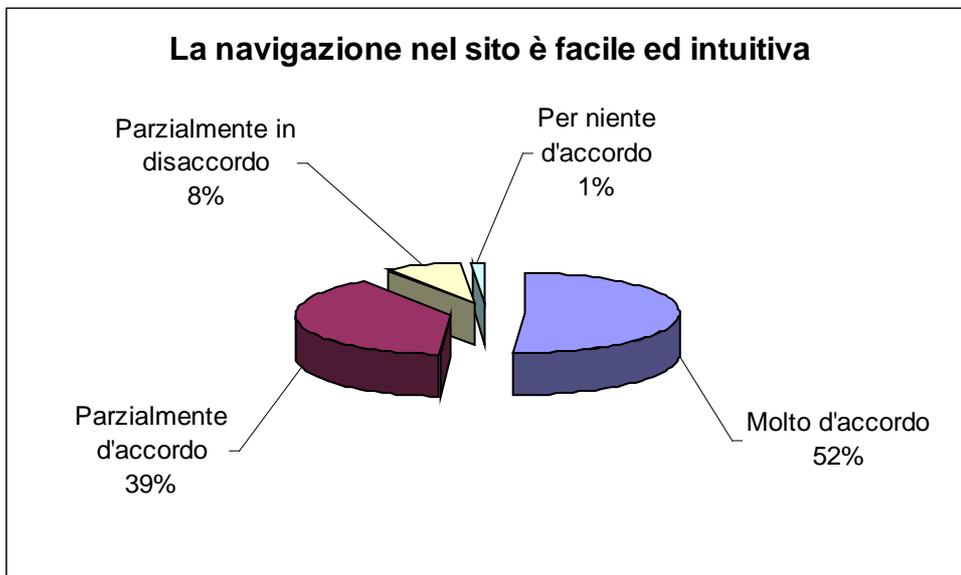


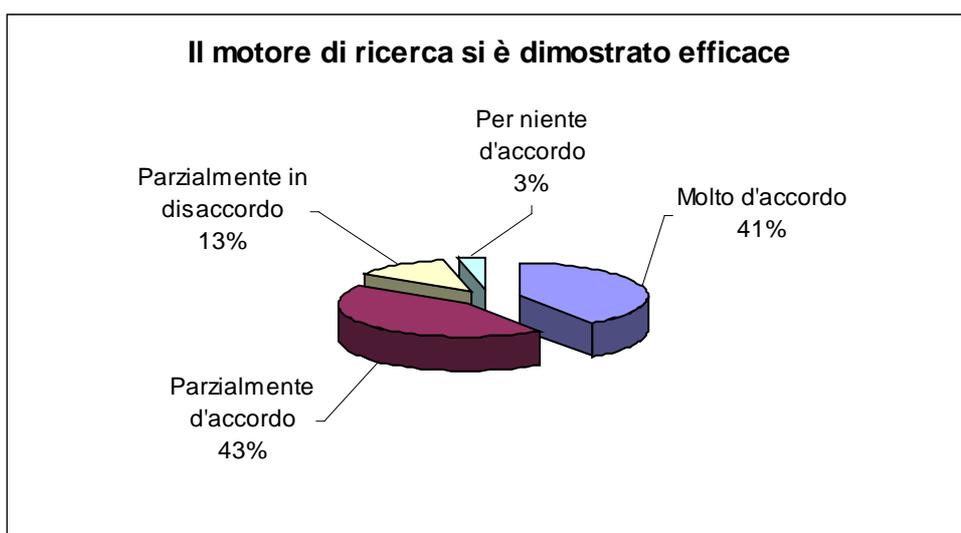
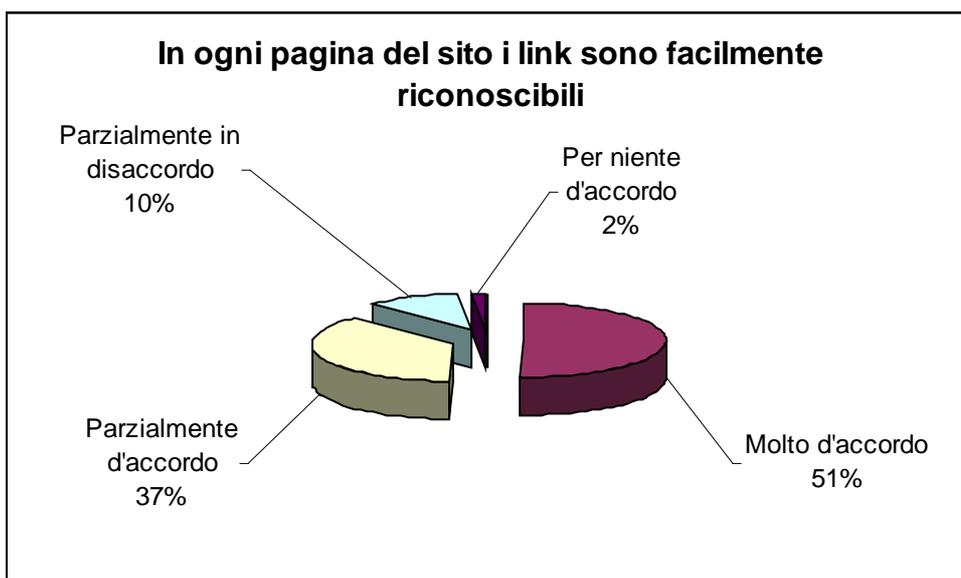
### Le icone del sito sono intuitive



## Usabilità

In questa sezione sono state indagate le opinioni degli utenti relative alle modalità di navigazione e all'organizzazione dei contenuti. Sotto analisi quindi è il "come ci si muove", il "quanto è facile trovare ciò che si cerca".



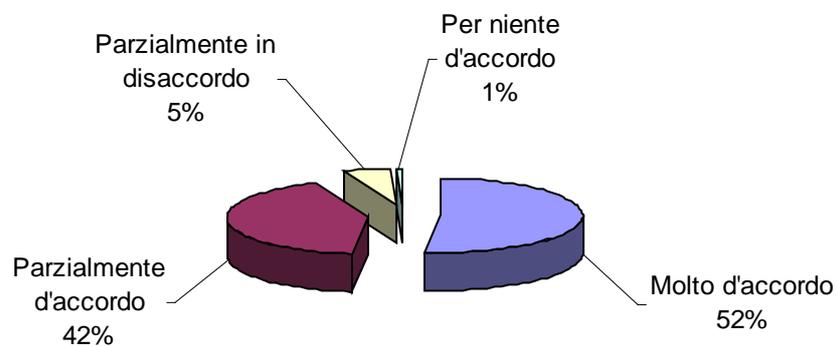


I giudizi espressi sono sostanzialmente positivi. Stranamente, la performance peggiore è stata registrata dal motore di ricerca. Si tratta in realtà di un motore abbastanza potente il cui limite è probabilmente quello di disorientare l'utente per il numero di risultati che offre. Questa interpretazione nasce anche dalle osservazioni fornite, sullo stesso argomento, dai colleghi dell'Agenzia in occasione delle interviste interne effettuate sempre nell'ambito dell'analisi propedeutica alla riprogettazione del sito Web. Dalle interviste è infatti emerso con chiarezza che la funzione per la ricerca avanzata, che permette di raffinare i criteri di ricerca, è sconosciuta alla maggioranza causa la scarsa visibilità della funzione stessa.

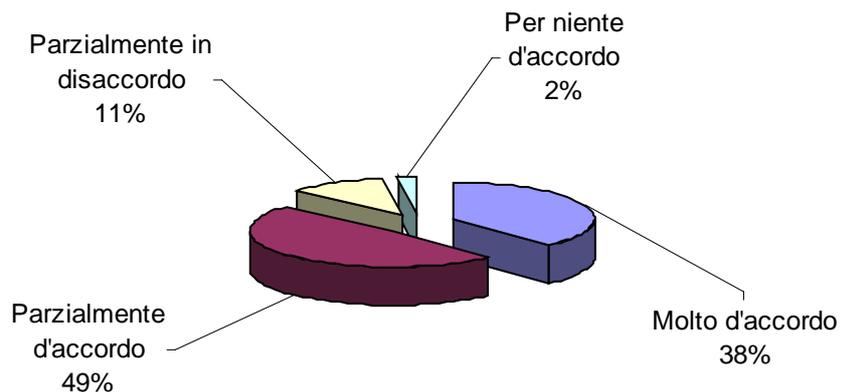
## Contenuti

In questa sezione è stata indagata l'opinione degli utenti sui contenuti del sito Web. Sotto analisi è il "cosa", la quantità e la qualità delle informazioni disponibili.

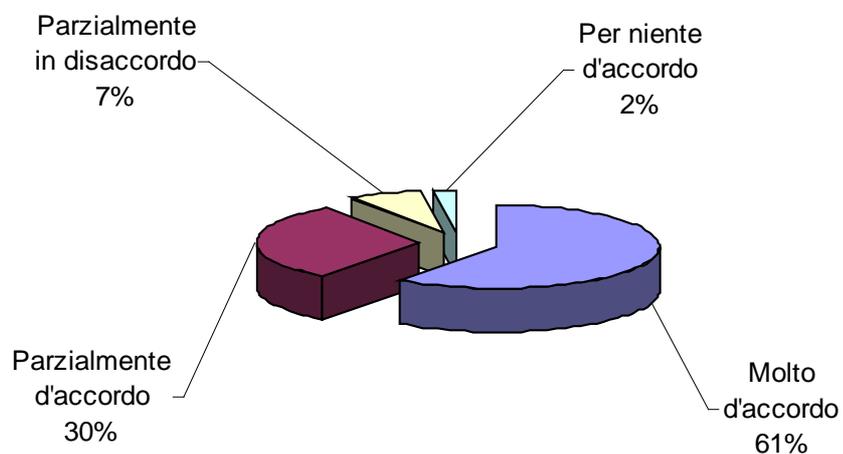
### Le informazioni presenti sul sito sono complete e comprensibili

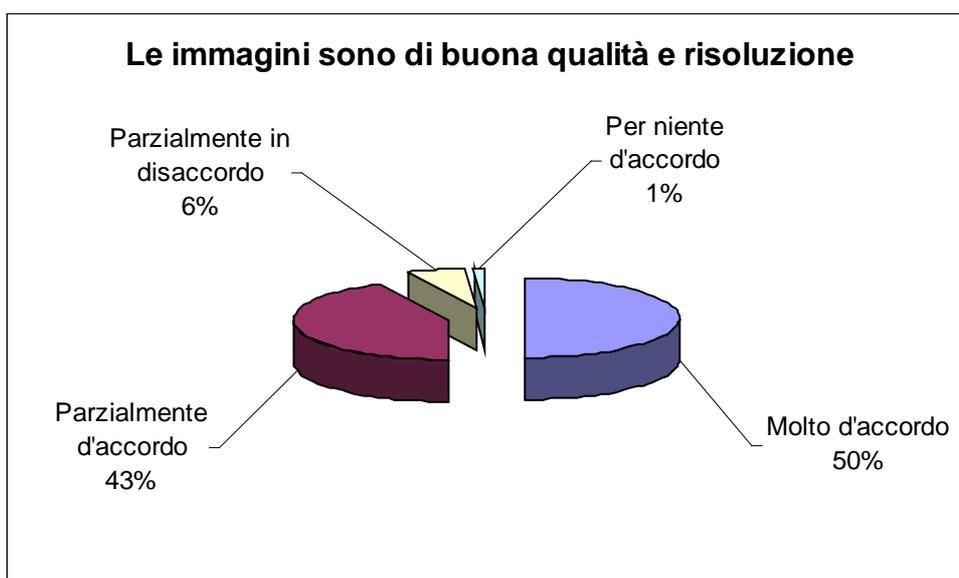


### Sono riuscito/a ad ottenere le informazioni che cercavo



### I contenuti del sito sono aggiornati



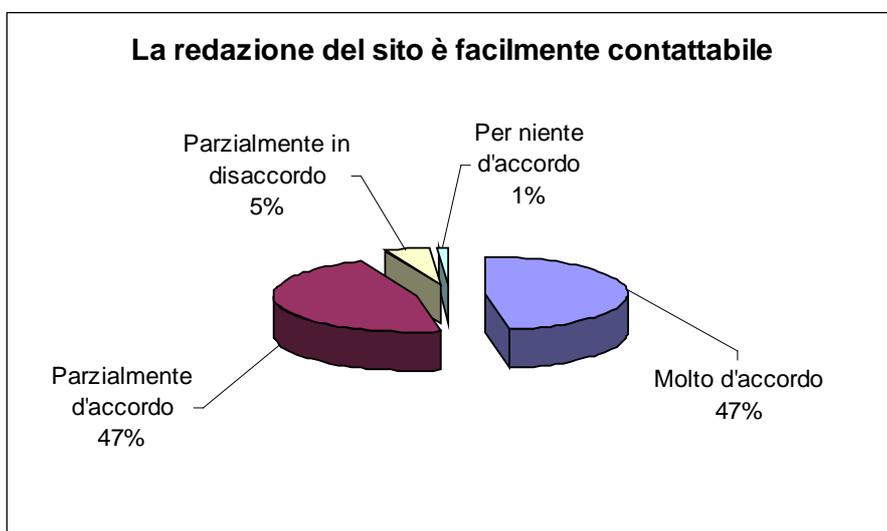
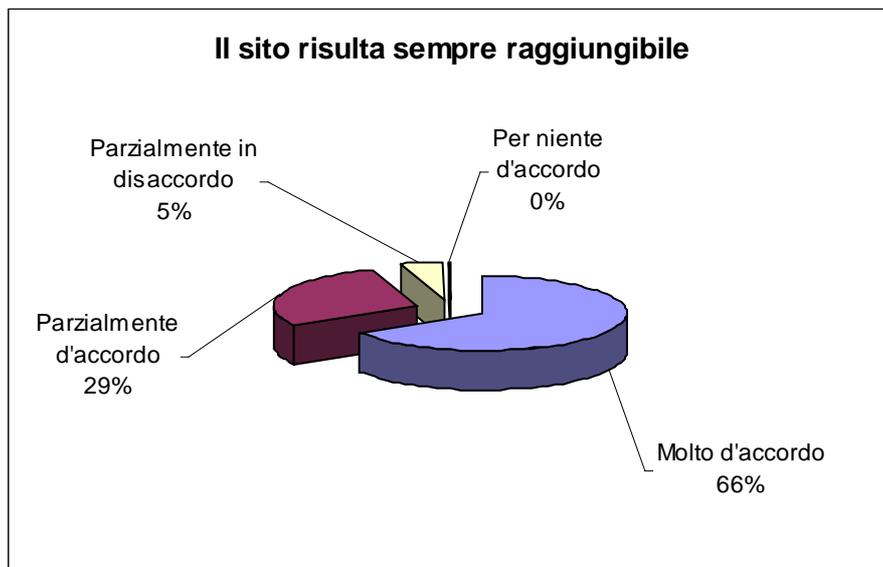
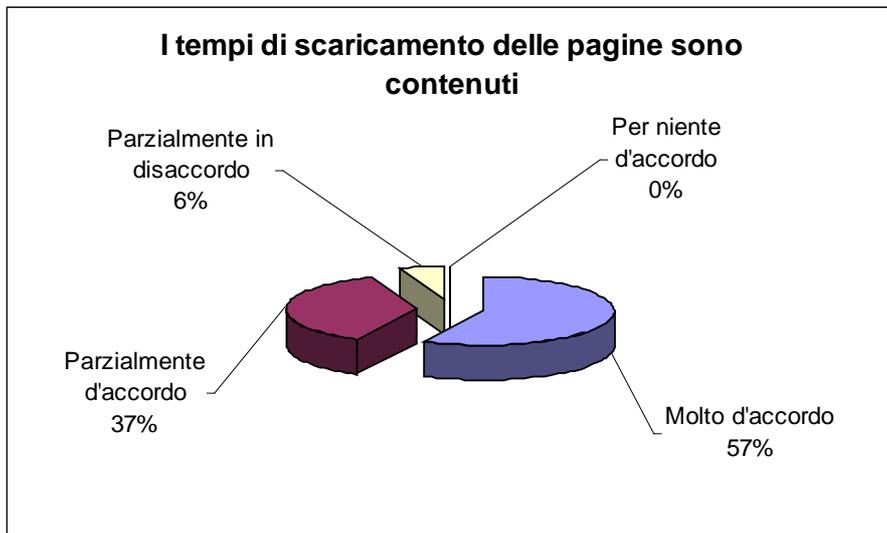


Anche nel caso dei contenuti il giudizio esterno è più positivo di quello interno. Si tratta di un dato normale, comune all'esperienza di altri siti Web e anche di altri servizi: il cliente interno è infatti quello più esigente in quanto più cosciente non solo del "cosa c'è" ma anche e soprattutto del "cosa potrebbe/dovrebbe esserci".

Del resto si ritiene che il giudizio espresso dagli utenti, soprattutto con riferimento all'aggiornamento dei contenuti, tenga conto dell'impegno profuso dalla redazione a partire da marzo 2009 (ovvero dal completamento della migrazione a Plone) per arricchire e svecchiare i contenuti del sito attraverso la creazione di nuove sezioni di tipo informativo (in particolare la sezione [notizie](#), la sezione dedicata ad [eventi di altre organizzazioni](#)) e la valorizzazione di contenuti esistenti (es. ARPATNews, eventi, fatti d'attualità, notizie, comunicati stampa) attraverso il popolamento sistematico ed automatizzato della home page e dei box in evidenza. Sotto questo punto di vista il giudizio favorevole espresso dagli utenti sembra confermare la validità del percorso intrapreso, percorso che dovrà essere esteso anche ai contenuti di tipo tecnico, relativi ai processi primari dell'agenzia (vd paragrafo successivo relativo alle aspettative).

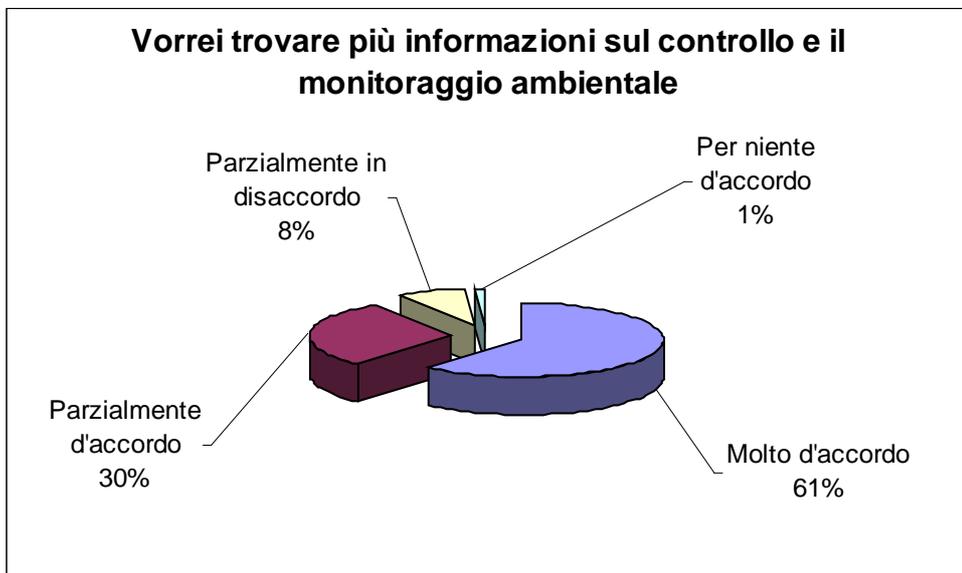
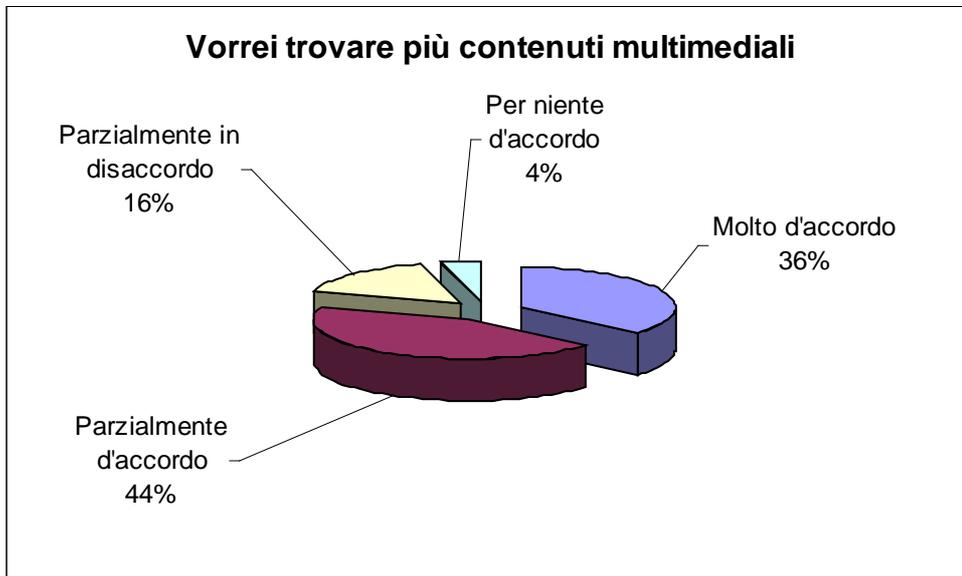
## Informazioni tecniche

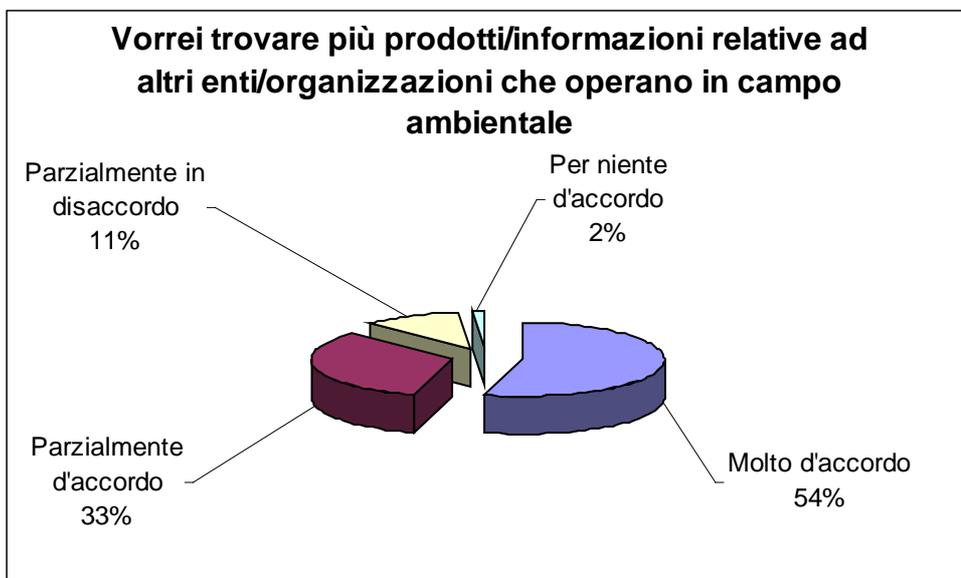
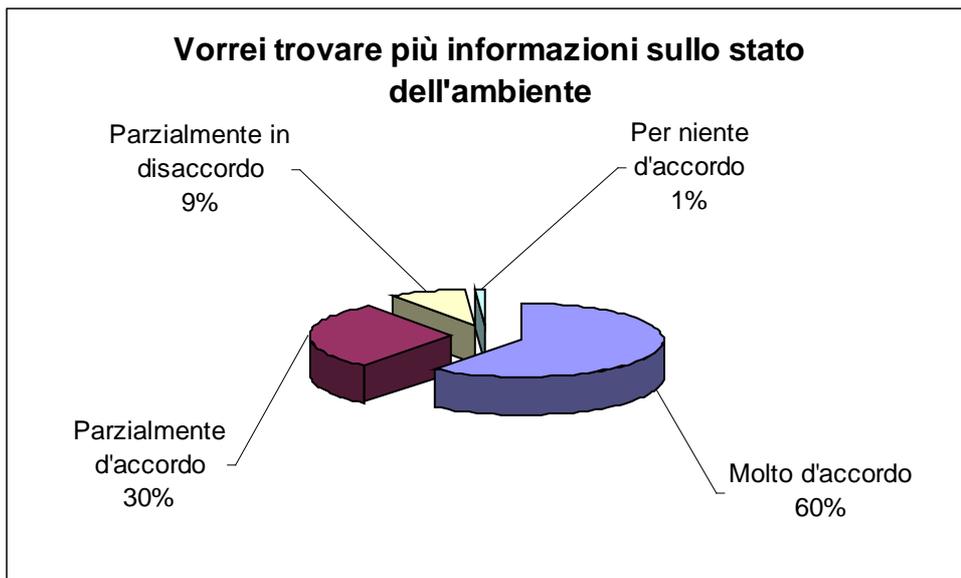
In questa sezione è stata indagata l'opinione degli utenti su alcuni aspetti tecnici relativi alla consultazione del sito Web. Sotto analisi è quindi la "prestazione"



## Aspettative

In questa sezione del questionario sono state indagate le aspettative e i desideri degli utenti. Sotto analisi è quindi il "cosa ci vorrei"

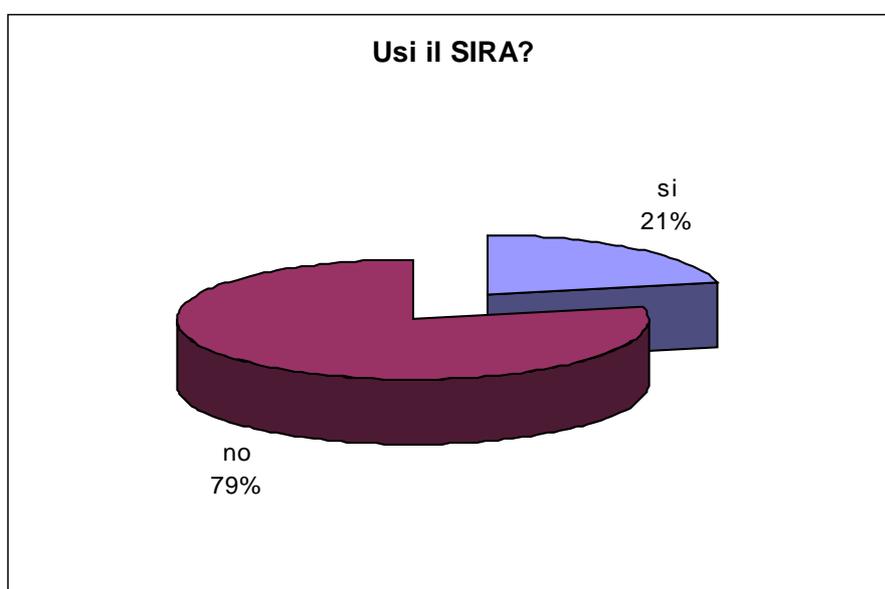
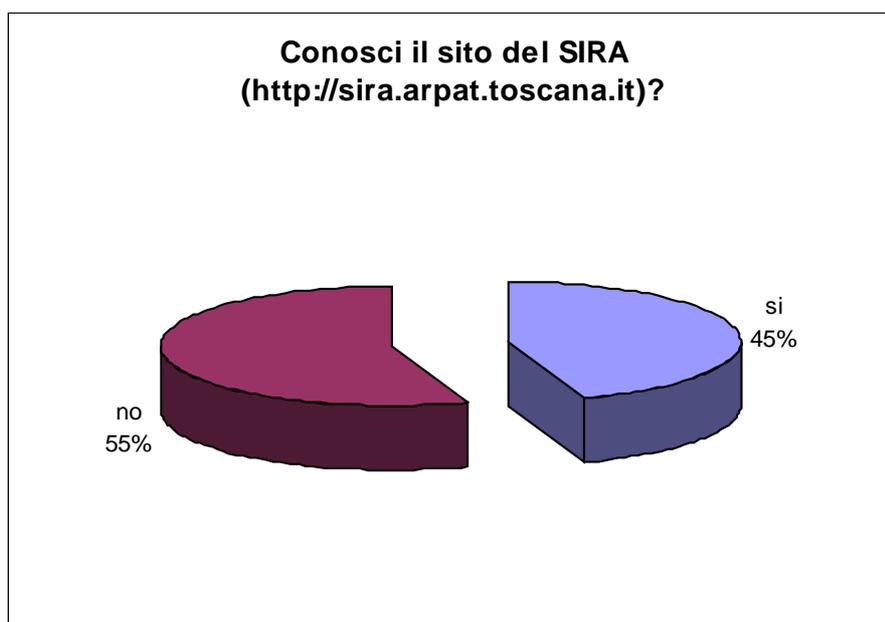




I risultati di questa sezione confermano in qualche modo quanto già espresso nel paragrafo relativo ai contenuti circa la necessità di accrescere e mantenere fresche ed aggiornate le informazioni relative ai processi primari dell'agenzia, in particolare di monitoraggio e controllo. Sotto questo aspetto si ritiene essenziale stabilire un flusso costante ed organizzato di comunicazione interna e sistematizzare le procedure di pubblicazione, anche intervenendo sui documenti di processo del SGQA.

## SIRA – Sistema informativo Regionale Ambientale

Uno degli obiettivi che la redazione del sito Web ha assunto come prioritario nella riprogettazione è quello della valorizzazione delle risorse esistenti e, in particolare del SIRA, vera e propria miniera di informazioni e di conoscenza ambientale. Rispetto a tale patrimonio il sito Web intende porsi come un "facilitatore", come il canale che consenta anche all'utenza meno esperta di orientarsi e di attingere a questo patrimonio. Agli utenti del sito Web sono state poste due sole domande, relative alla conoscenza del SIRA, mirate a verificare necessità e utilità di questo ruolo di facilitatore del sito Web



La necessità di una maggiore e più intima sinergia tra i due sistemi, oltre che dai risultati ottenuti in questa sezione, sembra essere avvalorata da alcuni commenti degli utenti dai quali si evince come non sempre sia chiaro il confine tra sito web istituzionale e SIRA e come di conseguenza, il giudizio dell'utente di rivolga alla complessiva presenza dell'agenzia in rete.

## Suggerimenti e osservazioni

In questo paragrafo sono raccolti i commenti e i suggerimenti lasciati dagli utenti nell'apposito spazio di testo libero. Sono stati omessi da questa relazione i commenti privi di spunti costruttivi per la riprogettazione, sia di tipo positivo che negativo ed i commenti riferiti alla struttura del questionario piuttosto che all'oggetto di indagine.

Trovare sempre più occasioni per promuovere la vostra attività tra i cittadini per sensibilizzarli il più possibile sulle varie problematiche e notizie che riguardano l'ambiente (e di conseguenza la nostra società).
Accompagnerei ogni inchiesta e lavoro presentato con un commento, editoriale o parere.
Non ho suggerimenti perchè mi trovo bene così come è ora, anche perchè mi sono abituata.....
Ritengo essenziale l'informazione sull'ambiente in Toscana ma sono importanti anche gli aggiornamenti sulle normative UE e le pubblicazioni UE
Manca l'area download per trovare rapidamente i rapporti e i documenti.
Diminuirei la lunghezza delle pagine rendendo più immediate le informazioni o rimandando più spesso a link di approfondimento , evitando di fare ad es della home page una pagina con molti contenuti che si possono visualizzare completamente solo scorrendo a lungo la pagina...
Sarebbe necessario curare l'aggiornamento delle pagine con riferimento alle novità normative, sia nazionali che regionali; l'aspetto del sito non invoglia alla navigazione in termini di colori e disposizione dei menu, non è intuitivo ma richiede di leggere tutti i contenuti dei menu.
Perché non inserire una funzione che consenta all'utente di scaricare i risultati della qualità dell'aria scegliendo città , stazione e periodo di tempo? Oggi, ad esempio, per scaricare i dati di un anno l'utente deve ripetere l'operazione giorno per giorno, cioè deve introdurre 365 volte la data, con i relativi tempi di attesa e rischi di errori di digitazione.
Riferimenti e link a comitati per l'ambiente - siti sull'ambiente da portare ad esempio - Eccellenze Internazionali per imparare anche dagli altri – Pubblicazioni dei limiti degli inquinanti e dove sono superati - Elenchi degli effetti dannosi sulla salute dovuti ad esposizione degli inquinanti. Illustrazione di semplici metodi "fatti in casa" per una approssimativa iniziale verifica della presenza di sostanze tossiche in luoghi di lavoro e nelle abitazioni.
I dati informativi del sito sono chiari e facilmente utilizzabili. Ho preso spunto da alcuni argomenti per creare gruppi di discussione e per trattare lezioni in classe. Grazie proseguite così
Sarebbe bene puntare anche sulla Normativa di riferimento, con spiegazioni a più livelli di comprensione per l'utente.
Il sito deve essere di più facile accesso, con tanti numeri e dati oggettivi, aggiornati e chiari. Buon lavoro
Non ho particolari osservazioni, il sito è chiaro e ricco di informazioni utili.
Poche informazioni relative ai siti cosiddetti protetti (anche quelli degli elettrodotti lo sono...)
Semplicità di linguaggio e concretezza non guastano mai, inserire comunque approfondimenti in pagine a parte.
Quale spediz. Doganale sarei interessato ad una rubrica inerente i servizi offerti dall'Arpat a supporto delle operazioni doganali , contenente le varie norme che l'utenza deve osservare all'importazione ed esportazione di prodotti e merci sensibili, le all'erte che in vari periodi che sempre piu spesso vengono emanate e la cui portata non sempre viene divulgata in tempo reale a scapito ovviamente delle merci stesse.
Mancano adeguate informazioni di ritorno all'utente sulle situazioni ambientali indagate o implicate in incidenti ambientali, almeno per quelli risolti o conclusi.
Credo che al Cittadino interessi sapere e trovare con facilità i dati relativi ai controlli ambientali effettuati dai singoli Dipartimenti Provinciali ARPAT e agli autocontrolli degli Enti Gestori. Con le news può capitare di avere un quadro riassuntivo della depurazione relativo ad una particolare zona (es: n. 122 -2006); é auspicabile avere un quadro più completo, magari regionale. Compatibilmente con i diritti di riservatezza interessano la tipologia, il numero, la frequenza ed i risultati, puntuali e/o sintetici, dei controlli degli scarichi idrici (industriali, depurazione civile), delle

emissioni in atmosfera ( industriali, di inceneritori), delle radiazioni, etc..., suddivisi per anno e per territorio. Risultati e controlli accompagnati da Giudizi critici da parte di ARPAT, anche in relazione agli obiettivi da raggiungere ed alla normativa. Cordiali saluti e Grazie
Nella valida prospettiva di essere più vicini alle esigenze dei cittadini credo sarebbe utile una o più rubriche dove illustrano modi e pratiche con cui ognuno di noi può contribuire ad un migliore approccio all'ambiente. La sensibilità comincia ad esserci, ma l'attendere la "pappa scodellata" da una qualche entità superiore è un vecchio vizio italico su cui c'è ancora molto da lavorare. Avendo contribuito come Firenzeinbici onlus al corso sull'uso di servizio delle biciclette credo potrebbe essere un buon esempio dedicare ai cittadini una pagina di consigli e di stimoli su questo tema. Come associazione Firenzeinbici potremmo dare una mano sul piano redazionale. Ancora più ambizioso sarebbe lanciare iniziative di sensibilizzazione all'esterno dell'Arpat, posto che ciò rientri nei compiti istituzionali.
Vorrei più informazioni sulle problematiche ambientali in Toscana.
Prendere esempio dal sito della Regione Emilia Romagna. Molto piu' completo di quello Toscano. Indice qualita' aria, previsioni pollini, rischio ondate di calore, mappe radar.
Sito velocissimo, senza troppi fronzoli. Bene.
E' utile un settore normativo sempre aggiornato, istantaneamente, e facilmente consultabile
Rassegna stampa raggiungibile a tutti.
Vorrei che fossero disponibili dati provinciali aggiornati sui rifiuti (quantità e tipologia)
Attivare una serie di link, meglio se guidati, dai siti istituzionali di enti pubblici ( comuni, regioni ecc) per accedere alle informazioni di carattere ambientale da parte di quei cittadini che spesso hanno difficoltà a distinguere le competenze dei diversi enti e navigare tra acronimi e sigle dei nomi che li rappresentano. Istituire delle sezioni geografiche per la consultazione, l'analisi e l'incrocio di dati territoriali a livello comunale o sub comunale
Vorrei che il sito rappresentasse anche un mezzo di maggior dialogo con ARPAT anche, e non solo, per segnalazioni da parte dei cittadini che dovranno, ovviamente e seriamente, essere verificate.
Ritengo che facciate un ottimo lavoro e spesso presentate contributi esattamente sugli stessi temi di cui mi sto occupando professionalmente; il vostro lavoro è quindi un ausilio per il mio. Tutte le Agenzie ambientali dovrebbero, risorse permettendo, seguire il vostro esempio.
Maggior facilità nella ricerca dei contatti (persone/ruolo di responsabilità), uffici, numeri di telefono)
La home page soffre dell'effetto "attaccapanni", ovvero ci viene accatastato materiale senza svecchiarlo sufficientemente. Data la lunghezza della pagina le notizie in basso non vengono comunque lette: tanto vale rimuoverle. Magari archivarle con un sistema che permetta anche la ricerca cronologica: una "ricerca avanzata" diventa quindi utilissima. Temo che questo cozzi con la voglia di visibilità delle singole persone titolari dei contenuti, si potrebbe rimediare con un sistema a punteggio basato sul numero di visite alla pagina ed inserire il "punteggio" nei criteri di ricerca.
Potenziare il sito con blog e forum di comunità di pratiche
Maggiore completezza dei dati inseriti nel SIRA e possibilità di scaricarli
Leggo in genere con molto interesse le Vostre comunicazioni che riguardano le tematiche ambientali; sarebbe auspicabile avere più notizie inerenti le Bonifiche dei Siti contaminati e sulle metodiche di Bonifica; inoltre un approfondimento dell'Analisi di Rischio Sito specifica, temi di grande attualità in campo ambientale.
Nella sezione concorsi ci sono ancora pubblicati concorsi scaduti da oltre 2 anni. Il sito in generale non sembra fatto da professionisti ma da dilettanti, bravi ma dilettanti.
Vorrei trovare più informative sui seguenti argomenti: 1) conservazione della natura; 2) risorse del mare, includendo anche aggiornamenti sulle normative pesca (fermo biologico, attrezzi da pesca, taglie minime sbarcate ecc.).
Mi fa piacere ricevere le vostre mail anche perché ho potuto prendere coscienza di cose che non conoscevo.
A volte certi tipi di LINK non risultano apribili - comunque le informazioni contenute sono sempre molto attendibili

Non trovo molto facilmente utilizzabile il formato delle banche dati: sia nella grafica che nei formati di esportazione e modalità di ricerca. Inoltre sono presenti molti link obsoleti
Riconosco l'enorme valore per il lavoro da Voi svolto in questi anni, un vero fiore all'occhiello nel panorama multimediale.
Web cam sul territorio
Sensibilizzare gli amministratori locali all'importanza di un lavoro comune sul controllo dello stato dell'ambiente.
Non mi piacciono per niente i colori. Blu e beige mi sembra troppo smorto soprattutto su sfondo bianco.. forse avrei ripreso il blu e il verde del simbolo dell' ARPAT. La scritta in alto a sx quella dei contatti l'avrei messa nella banda centrale accanto ad Utilità. Non l'ho trovata subitissimo.
Quando si va a pagine come quelle dello stato delle acque, mi sembra (ma ho un p.c. molto lento qui e potrei sbagliarmi) che manchi il ritorno alla home, cliccando sul logo dell'ARPAT infatti non si torna alla homepage, ma si apre una nuova sessione di lavoro.
Generalmente è un buon prodotto ben consultabile ed aggiornato.
Mancano riferimenti normativi sia nazionali che regionali
Sarebbe opportuno da parte vostra cercare di organizzare momenti di incontro con i cittadini, studenti comunità per propagandare i molteplici aspetti e problematiche relative all'ambiente e alla sua tutela. Sarebbe un ulteriore contributo per cercare di cambiare la nostra mentalità, cultura e atteggiamento nei confronti di una risorsa troppo importante quale è l'ambiente.
La risposta relativa alla possibilità di contatto con la redazione non dev'essere considerata, non avendo mai avuto occasione di tentare il contatto. Trovo, per il resto, giusta l'iniziativa del questionario proposto agli utenti con lo scopo di trarre suggerimenti per migliorare il sito
Semplificare il database SIRA e le modalità con cui si scaricano i dati dallo stesso
Sira non è accessibile per l'apertura di finestre e risponde male con molti errori di proxy almeno sulla componente Elettromagnetismo, forse è un problema momentaneo.
Il menu orizzontale: Le nostre sedi   Info-URP   Consulta   ecc... potrebbe essere maggiormente evidenziato sia come dimensione del testo sia come effetti grafici.
Indicazioni sulle offerte formative e le possibilità di lavoro nel settore ambientale
Se possibile è da migliorare la collaborazione con le scuole, che per forza maggiore, negli ultimi anni è diminuita. Comunque grazie per quello che fate, è molto, ed è molto importante.
Le pagine sono strutturate in maniera semanticamente sbagliata. Nella Home, ad esempio ci sono solo H1 e H2, ma tutti gli H2 sono assegnati alla colonna centrale, mentre nessun header è assegnato alle vere aree (Sezioni) del sito: INFO URP, CONSULTA, UTILITA', ecc. Ne segue che oltre ad essere malamente indicizzato sia dal motore interno che da quelli commerciali, risulta molto poco usabile da chi ha un profilo più debole in base alla 4/2004. Potete verificarlo con HeadingsMap per Firefox. Il codice usa le ACCESSKEY (consigliate dalle WCAG), ma il loro uso interferisce con JAWS, ovvero il navigatore più usato dai non vedenti, complicandogli la vita; Tenete presente che JAWS viene fornito dalle AUSL agli aventi diritto. Tutti i link della colonna centrale della Home, TUTTI, si accedono con ("segue"), ovvero hanno tutti la stessa etichetta, risultando virtualmente indistinguibili. La differenza cromatica tra link e testo non linkato è virtualmente nulla e la sottolineatura usata per i link è virtualmente i
Vorrei più chiarezza ed informazioni a tutto campo sull'ambiente
La modalità con cui inviate la newsletter è meno comoda. Trovavo più utile il link diretto all'articolo della news.
Il sistema di richiesta degli argomenti da inviare in automatico ai richiedenti non ha funzionato. Non è stato possibile ricevere l'informativa settimanale sugli argomenti voluti e all'epoca non è stato possibile contattare qualcuno che potesse mettere ordine nelle varie mail ricevute, non ricevute, respinte, ecc....Sarebbe molto gradito, visto l'eccellente servizio che ARPAT fa, poter avere un numero di riferimento per sistemare la cosa
Maggiore informativa, è sempre gradita
Gradirei essere informata sui concorsi o assunzioni a tempo determinato per la città di Livorno e di Pisa- grazie

Potrebbe essere interessante ampliare gli strumenti di partecipazione e comunicazione. Penso a forum tematici, ad esempio...

Arpat regionale funziona, l'arpat provinciale un po' meno, secondo la mia esperienza

## CONCLUSIONI

L'indagine di soddisfazione esterna ha fornito spunti di riflessione ed indicazioni utili per la riprogettazione del sito Web ARPAT: i risultati infatti mostrano che, a fronte di un giudizio sostanzialmente positivo, ampi rimangono i margini di miglioramento.

In particolare dalla lettura dei dati relativi al questionario risulta necessario:

- incrementare le informazioni e i dati relativi alle **attività di monitoraggio e allo stato dell'ambiente in Toscana**;
- incrementare le informazioni e i dati relativi ai **controlli ambientali** in Toscana;
- favorire l'integrazione e una **maggiore sinergia tra sito web istituzionale e SIRA** per valorizzare le risorse esistenti e raggiungere gli obiettivi di cui ai punti precedenti;
- fornire informazioni su **incidenti ed emergenze ambientali** e sulla loro soluzione/conclusione;
- sviluppare una sezione relativa alla **normativa** di settore - da mantenere costantemente aggiornata - che fornisca una panoramica sulla normativa comunitaria, nazionale e regionale;
- incrementare l'offerta di informazioni relative ad **attività e prodotti di soggetti terzi** in particolare di altri enti/organizzazioni che operano in campo ambientale
- migliorare l'offerta di **contenuti multimediali**, in particolare audio e video.
- sviluppare contenuti che per tipologia e/o una presentazione dei contenuti esistenti che possano attrarre un **pubblico giovane** (20-30 anni) per aumentare la quota di visitatori studenti o cmq appartenenti a questo target;
- rivedere complessivamente la **grafica**, anche per adeguarla al nuovo logo dell'Agenzia;
- procedere alla **riorganizzazione dei contenuti**, in particolare riducendo le voci presenti nella home, per favorire il rapido orientamento ed indirizzamento dell'utente verso le risorse desiderate;
- migliorare la performance del **motore di ricerca** ad es. evidenziando le funzioni di ricerca avanzata del motore di ricerca;
- favorire l'**interazione con l'utenza** sperimentando strumenti di partecipazione (commenti, sondaggi, punteggi, blog, forum ecc..)
- sviluppare l'attenzione verso il tema delle **buone pratiche** ambientali e di sostenibilità

I risultati emersi convergono, nella maggior parte dei casi, con l'analisi dei bisogni e delle criticità effettuata dalla redazione del sito Web. Quando possibile si è provveduto ad introdurre fin da subito alcune funzionalità destinate a soddisfare, almeno in parte, le aspettative e a risolvere i problemi emersi. Sino ad oggi si è intervenuti principalmente in tre settori

a) **interazione con l'utenza**, per il cui miglioramento si è provveduto a:

- attivare, su alcuni tipi di contenuto (Notizie e Arpatnews), la **funzione commenti**, che consente agli utenti di esprimere la propria opinione, fare domande e/o integrare le informazioni riportate con quelle in loro possesso;
- predisporre l'**indagine di soddisfazione per clienti ed interlocutori** con la quale viene monitorato in modo permanente il grado di soddisfazione dell'utenza

b) ampliamento dell'offerta di informazioni relative ad **attività e prodotti di soggetti terzi** per le quali si è provveduto a:

- istituire una sezione dedicata alla **segnalazione di eventi di altre organizzazioni** e a definire il relativo protocollo per la pubblicazione (istruzione operativa in corso di redazione).
- istituire una **sezione notizie** attraverso la quale dare informazioni brevi anche sull'attività di altre organizzazioni, in particolare sulla produzione di report tecnici e pubblicazioni

c) dal punto di vista dei **contenuti** si è provveduto in particolare a:

- sviluppare la **sezione educazione alla sostenibilità**: frutto della radicale revisione delle pagine dedicate all'educazione ambientale, comprende una ampia parte dedicata al tema **delle buone pratiche**;
- sviluppare una sezione relativa al **sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza** dell'agenzia
- inaugurare una sezione intitolata **risposte alle domande frequenti** attraverso la quale fornire al pubblico informazioni su cosa fare in varie situazioni e per diverse problematiche ambientali.

Si tratta di soluzioni con cui si è inteso tamponare almeno alcune necessità in attesa del completamento della riprogettazione del sito Web dell'agenzia il cui successo, come i risultati di questa indagine dimostrano ampiamente, dipende soprattutto da un'efficace ed esaustiva trattazione dei temi relativi ai compiti istituzionali dell'agenzia.