

SISTEMA DI ASCOLTO

Il monitoraggio della
soddisfazione
dell'utente

Anni 2021-2023





SISTEMA DI ASCOLTO

Il monitoraggio della
soddisfazione
dell'utente

Anni 2021-2023

Firenze - 2024

Sistema di ascolto
Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anni 2021-2023

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Editing e copertina:

ARPAT, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Immagini di copertina: Freepik.com



ARPAT, maggio 2024

Nell'ambito delle attività del proprio **Sistema di Ascolto**, ARPAT ha reso disponibile nel corso del triennio 2021-2023 un questionario on-line 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 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).

Nel questionario si chiede di esprimere un giudizio su alcuni 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), ma trattando anche alcuni aspetti specifici, per poi chiedere un giudizio complessivo sull'Agenzia.

La scala di giudizio è formata da cinque valutazioni (ottimo, buono, sufficiente, negativo e pessimo).

Il giudizio complessivo sull'Agenzia

Il risultato complessivo registra l'**81% di giudizi positivi** ("ottimo" e "buono") di cui un 35% molto positivi (voto "ottimo"), con differenze fra i tre processi principali svolti dall'Agenzia:

- controllo e monitoraggio (es. richiesta controllo o presentazione esposto): 58% positivi,
- supporto tecnico-scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi): 83% positivi,
- diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati): 90% positivi.

Nel 2020 i giudizi positivi registravano una percentuale del 78% e quelli ottimi erano il 30%.

Esprima un giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT				
	Diffusione della conoscenza	Controllo e monitoraggio	Supporto tecnico-scientifico	Tutta l'Agenzia
Ottimo	34%	29%	46%	35%
Buono	56%	29%	37%	46%
Sufficiente	9%	19%	8%	11%
Negativo	2%	14%	6%	5%
Pessimo	-	10%	4%	3%

Agli utenti è stato inoltre chiesto se l'opinione sull'Agenzia risultasse cambiata dopo i contatti avuti nel corso dell'anno: come è possibile vedere dalla tabella nel 67% dei casi l'opinione è rimasta immutata, solo nel 6% dei casi peggiorata e nel 27% migliorata.

Dopo aver avuto contatti con l'Agenzia, la sua opinione riguardo ad ARPAT è:				
	Diffusione della conoscenza	Controllo e monitoraggio	Supporto tecnico-scientifico	Tutta l'Agenzia
Immutata	71%	58%	67%	67%
Migliorata	28%	25%	28%	27%
Peggiorata	1%	17%	5%	6%

Il giudizio sull'attività di Supporto tecnico-scientifico

Hanno risposto **153** persone alle domande sulle attività svolte dall'Agenzia a supporto tecnico-scientifico degli enti, previste dalla legge istitutiva di ARPAT (L.R.30/2009), con una maggior presenza del punto di vista di chi opera negli enti che hanno richiesto un parere/valutazione (99), rispetto a chi viceversa opera in un'azienda (o lavora come professionista per un'azienda) interessata da un procedimento su cui ci siamo espressi (54).

Supporto tecnico-scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Opera in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica all'Agenzia	51%	37%	7%	4%	1%
Opera in un'azienda (o è un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento su cui l'Agenzia ha espresso un parere/valutazione tecnica	37%	35%	9%	9%	9%

Complessivamente si rileva un giudizio più positivo da parte di coloro che hanno richiesto il parere (**88%**) piuttosto che delle aziende che in qualche modo lo "subiscono" (**72%**).

Complessivamente il fattore di qualità legato alla cortesia del personale tecnico con cui è si è entrati in contatto è quello più apprezzato (**86%** giudizi positivi). Riguardo ai fattori di qualità del prodotto (parere/contributo tecnico) l'elemento su cui si rileva un apprezzamento minore è quello relativo alla chiarezza del parere/contributo tecnico di ARPAT.

Giudizio su fattori di qualità per supporto tecnico-scientifico					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Cortesia personale tecnico con cui è si è entrati in contatto	50%	36%	8%	4%	1%
Disponibilità personale tecnico con cui si è entrati in contatto	52%	27%	12%	5%	3%
Competenza professionale personale tecnico con cui si è entrati in contatto	53%	29%	9%	5%	4%
Completezza del parere/contributo tecnico di ARPAT	42%	37%	12%	3%	6%
Accuratezza del parere/contributo tecnico di ARPAT	46%	33%	10%	5%	5%
Appropriatezza dei tempi del parere/contributo tecnico di ARPAT	46%	31%	12%	5%	7%
Chiarezza del parere/contributo tecnico di ARPAT	44%	31%	13%	5%	7%

Il giudizio sull'attività di Controllo e monitoraggio

È il processo per il quale si registra una valutazione positiva per una percentuale minore (58%) da parte di coloro che hanno risposto al questionario (180). Osservando più in dettaglio si rileva però che fra le risposte ci sono differenze molto marcate tra le risposte fornite dall'ente che ha chiesto il controllo (70% i giudizi positivi), quelle fornite da un'azienda controllata (82% i giudizi positivi) e quelle dei cittadini che hanno segnalato un problema ambientale (45% i giudizi positivi).

Controllo e monitoraggio (es. richiesta controllo o presentazione esposto)					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto/segnalazione ambientale	21%	24%	21%	19%	14%
Opera in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	40%	30%	23%	3%	3%
Opera in un'Azienda (o è professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	41%	41%	8%	5%	5%

Per gli enti (vedi tabella a seguire) il fattore di qualità più apprezzato è la completezza dell'informazione sugli esiti del controllo (63% giudizi ottimi).

Giudizio su fattori di qualità per controllo e monitoraggio - Enti				
	Ottimo	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Appropriatezza dei tempi del controllo di ARPAT	47%	37%	10%	7%
Completezza dell'informazione sugli esiti del controllo	63%	30%	3%	3%
Chiarezza degli esiti del controllo	60%	33%	3%	3%
Appropriatezza delle proposte di provvedimenti	47%	47%	3%	3%

Per le aziende (vedi tabella a seguire) il fattore di qualità più apprezzato è la cortesia del personale tecnico con cui è si è entrati in contatto (**90%** giudizi positivi), quello meno apprezzato è l'appropriatezza delle proposte di provvedimenti (**67%** giudizi positivi)

Giudizio su fattori di qualità per controllo e monitoraggio - Aziende					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Cortesia personale tecnico con cui è si è entrati in contatto	49%	41%	3%	5%	3%
Correttezza dei comportamenti del personale tecnico con cui si è entrati in contatto	51%	35%	5%	5%	3%
Conoscenza dei processi produttivi aziendali del personale tecnico con cui si è entrati in contatto	38%	46%	8%	-	8%
Comprensione delle logiche gestionali dell'azienda	30%	46%	11%	3%	11%
Compatibilità con la quotidiana operatività aziendale	22%	46%	22%	5%	5%
Completezza delle informazioni ricevute	30%	49%	11%	5%	5%
Correttezza delle valutazioni effettuate	41%	27%	19%	5%	8%
Chiarezza delle informazioni fornite	43%	32%	22%	3%	-
Appropriatezza delle proposte di provvedimenti	32%	35%	16%	11%	5%

Per i cittadini (vedi tabella a seguire) il fattore di qualità leggermente più apprezzato è la facilità di presentazione (**54%** giudizi positivi), quello meno apprezzato sono le informazioni ricevute dopo la segnalazione: (**38%** giudizi positivi)

Giudizio su fattori di qualità per controllo e monitoraggio - cittadini					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Facilità di presentazione (modalità, contatti con il personale, ecc.)	27%	27%	28%	9%	9%
Tempi di risposta segnalazione	23%	19%	27%	12%	19%
Informazioni ricevute dopo la segnalazione	21%	17%	22%	13%	27%

Il giudizio sull'attività di Diffusione della conoscenza

Il numero nettamente maggiore di risposte pervenute al questionario a cui ha fatto seguito una espressione di valutazione (**613**) riguardano le attività che l'Agenzia svolge per la diffusione della conoscenza ambientale, registrando un risultato positivo nel **90%** dei casi.

Il questionario poi approfondisce il giudizio degli utenti riguardo alle principali attività di comunicazione e informazione, da cui comunque risulta sempre un risultato positivo che oscilla intorno al 90% per tutte le attività svolte (URP, sito Web, Arpatnews, Pubblicazioni, Social media, ed anche il Sira).

Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati)					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia	42%	42%	10%	7%	-
Ha avuto modo di consultare il sito Web ARPAT	36%	55%	8%	1%	-
Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews	37%	54%	8%	1%	-
Ha avuto modo di consultare qualcuno dei prodotti editoriali ARPAT	37%	54%	8%	2%	-
Ha avuto modo di entrare in contatto con ARPAT tramite social media	43%	47%	10%	-	-
Ha consultato il sito del SIRA	43%	48%	6%	3%	-

Per quanto riguarda l'URP (vedi tabella a seguire), i fattori maggiormente apprezzati sono la cortesia e la disponibilità del personale, meno apprezzata la capacità di fornire le informazioni.

Giudizio su fattori di qualità per URP					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Cortesia del personale	36%	45%	17%	-	2%
Disponibilità del personale	43%	37%	16%	2%	2%
Capacità di comprendere le richieste	40%	33%	21%	4%	2%
Capacità di fornire informazioni richieste	38%	30%	25%	4%	4%

Per quanto riguarda il sito Web (vedi tabella a seguire), i fattori maggiormente apprezzati sono l'utilità dei contenuti e la comprensibilità del linguaggio, meno apprezzata la grafica.

Giudizio su fattori di qualità per sito Web					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Facilità di consultazione	23%	62%	14%	1%	1%
Utilità dei contenuti	39%	50%	9%	1%	1%
Comprensibilità del linguaggio	34%	55%	10%	-	-
Grafica gradevole	25%	54%	18%	1%	1%

Per quanto riguarda il notiziario Arpatnews (vedi tabella a seguire), il fattore maggiormente apprezzato è la chiarezza degli articoli, meno apprezzata la grafica.

Giudizio su fattori di qualità per notiziario Arpatnews					
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Qualità dei contenuti	33%	59%	7%	1%	-
Qualità della grafica	25%	59%	16%	-	-
Chiarezza degli articoli	39%	52%	8%	1%	-

Chi ha partecipato al questionario

L'indagine di soddisfazione è disponibile sul sito Web durante l'intero arco dell'anno e viene pubblicizzata richiamandone l'esistenza nella carta intestata e nel footer del sito Web. Sono state effettuate campagne di invito alla compilazione su target specifici (es. utenti URP, lettori ARPATnews ecc..).

Complessivamente il questionario nel triennio è stato compilato da **946** persone, con prevalenza di genere maschile (55%) e di età superiore ai 50 anni:

- fino a 30 anni: 1%
- 31-40 anni: 5%
- 41-50 anni: 21%
- 51-60 anni: 39%
- 61 o più anni: 34%

Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato da 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 70% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un livello di qualificazione elevato nel mondo del lavoro: dirigenti, professionisti e professori universitari (31%); funzionari e tecnici (33%).

Quanto alla provenienza, il 33% del campione viene da altra regione; tra i toscani, prevale chi proviene dalla provincia di Firenze (40%) seguito da Pisa (12%). Le altre province non superano il 10%.



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

ARPAT, via del Ponte alle Mosse, 211 - 50144 Firenze

Tel. 055.32061 - Fax 055.3206324

urp@arpat.toscana.it