



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

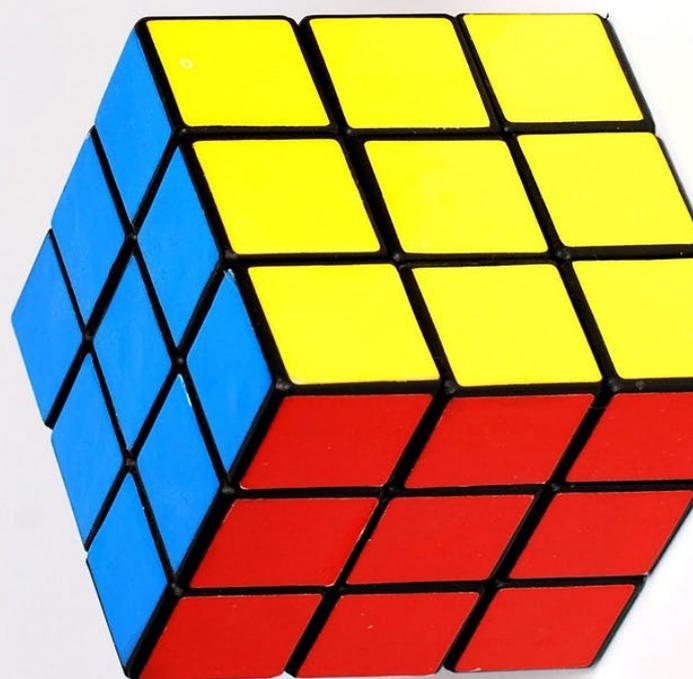
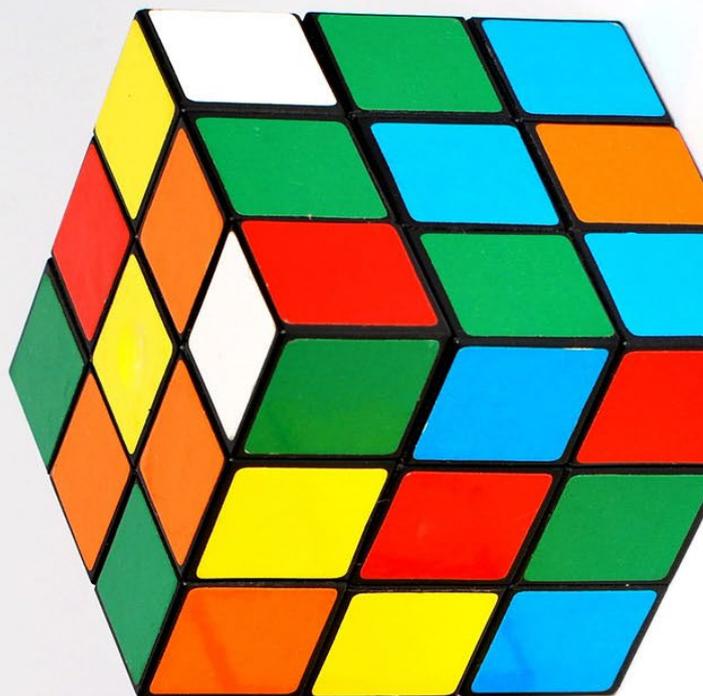
REGIONE
TOSCANA



SISTEMA DI ASCOLTO

Il monitoraggio
di soddisfazione
dell'utenza

Anno 2015



**Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anno 2015**

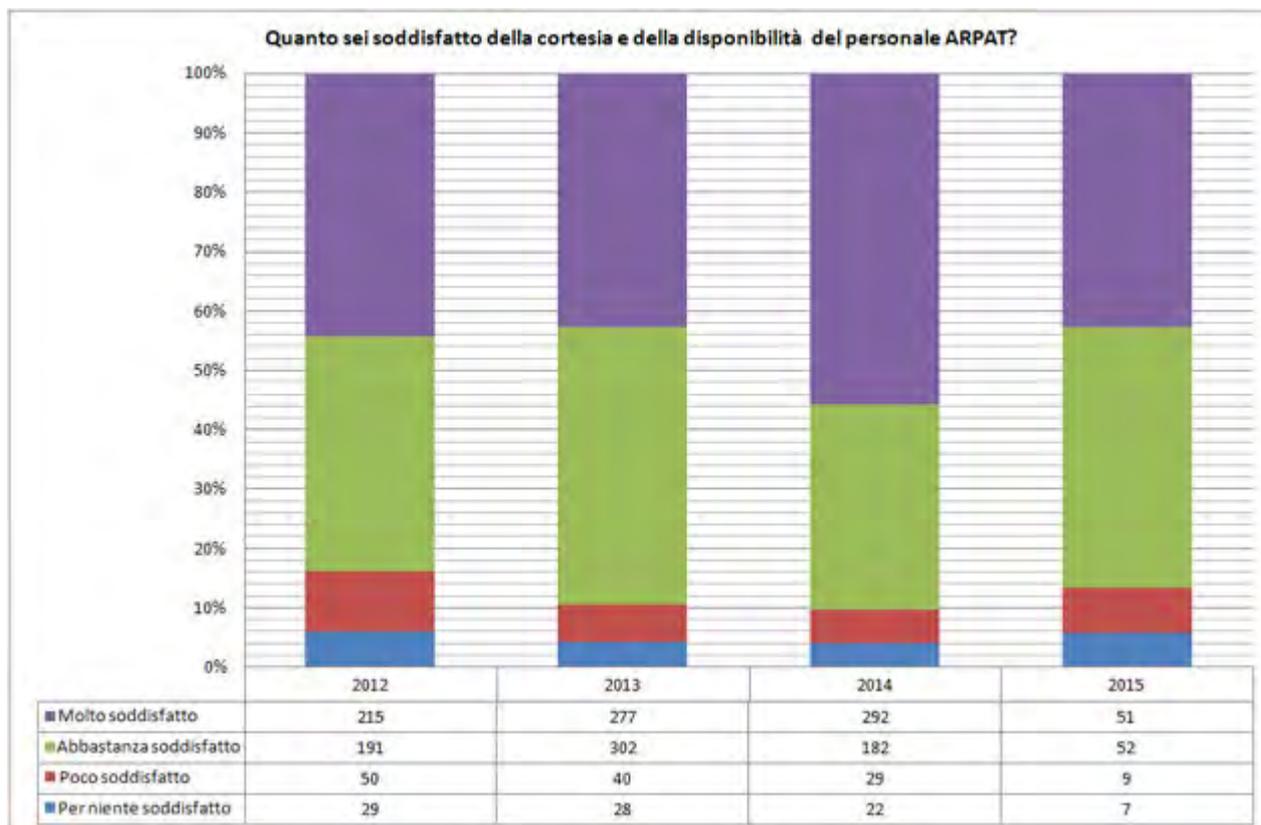
A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Marzo 2016

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](#), per il quinto anno, ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web per tutto il 2015, 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). [Nel 2015 in realtà, su indicazione del suddetto Dipartimento nel questionario la valutazione richiesta è basata su una scala numerica da 1 a 10 come i tradizionali voti scolastici. Per la comparazione con gli anni precedenti i risultati sono stati così equiparati: valori 1,2=per niente soddisfatto; 3,4,5=poco soddisfatto; 6,7,8= abbastanza soddisfatto; 9,10=molto soddisfatto].

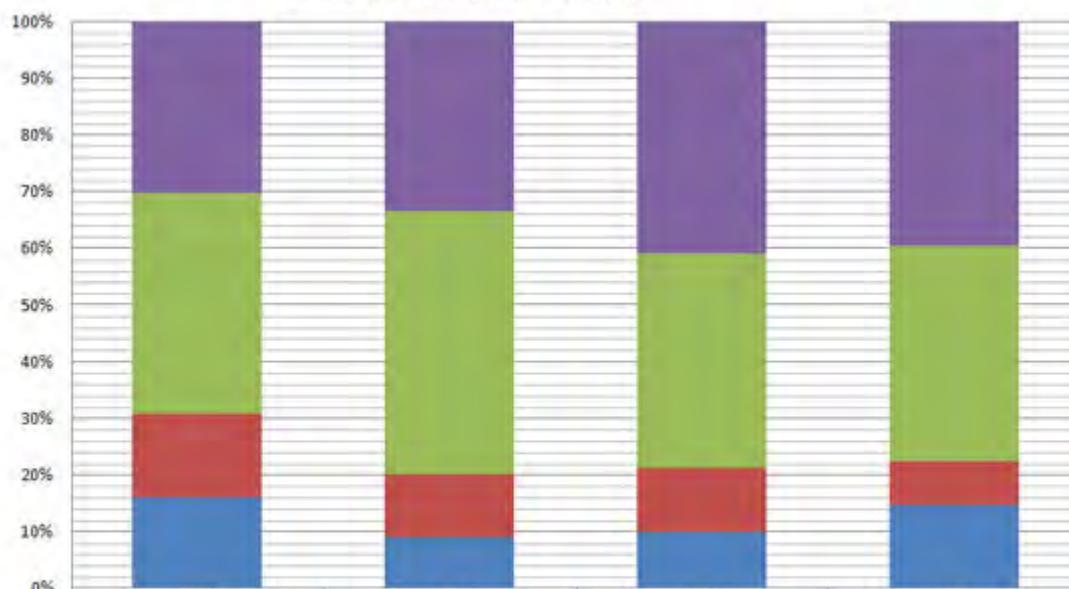


Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?



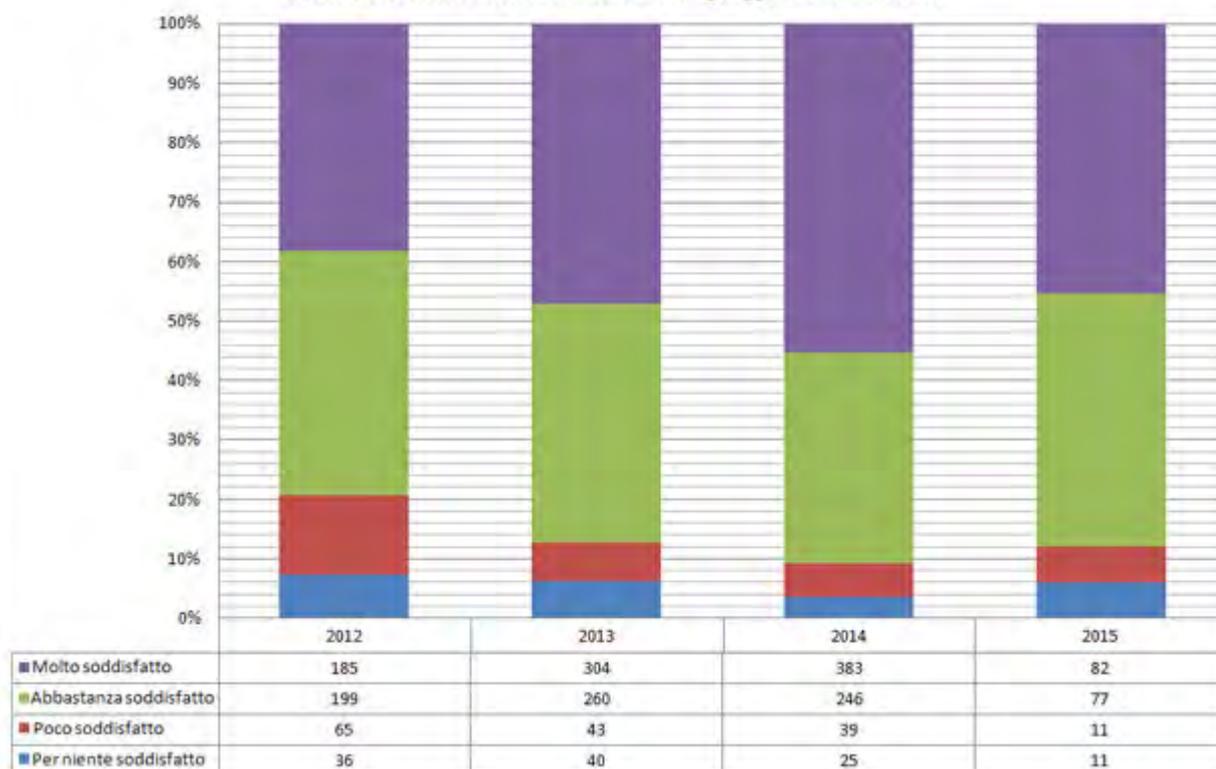
	2012	2013	2014	2015
■ Molto soddisfatto	193	298	330	72
■ Abbastanza soddisfatto	180	257	187	61
■ Poco soddisfatto	59	49	36	8
■ Per niente soddisfatto	53	43	32	9

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

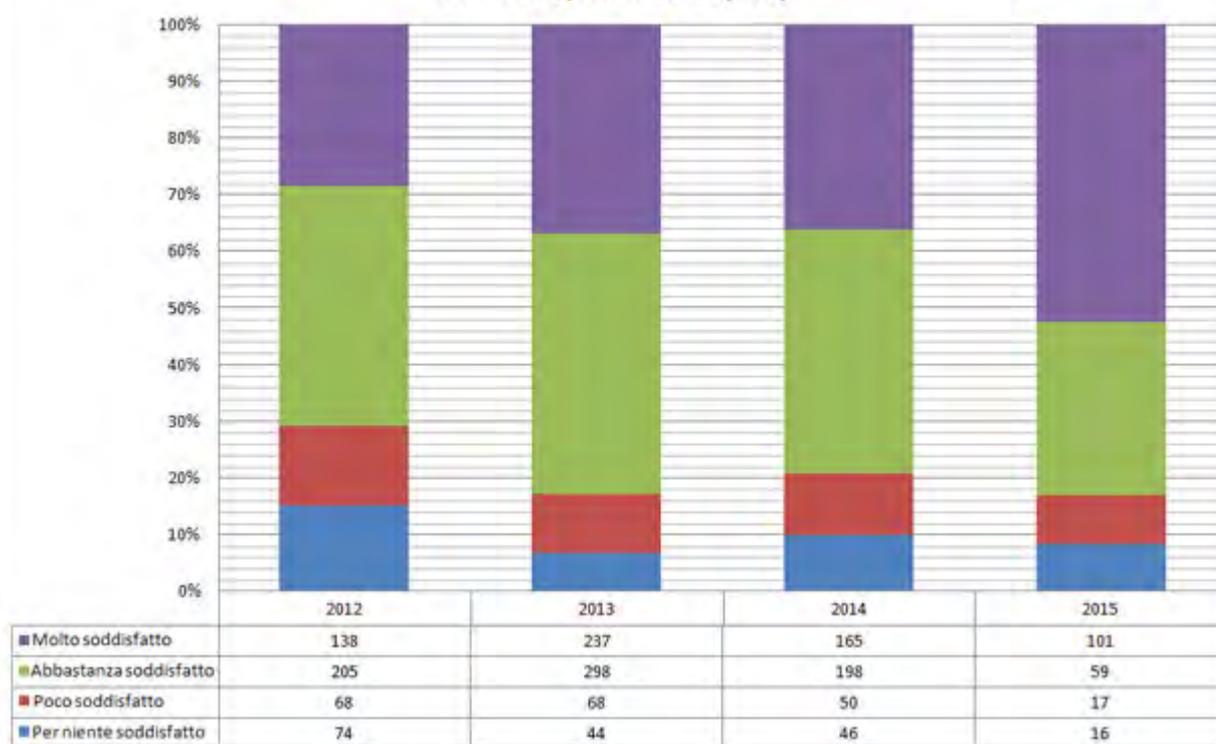


	2012	2013	2014	2015
■ Molto soddisfatto	146	216	201	51
■ Abbastanza soddisfatto	189	300	186	49
■ Poco soddisfatto	72	72	56	10
■ Per niente soddisfatto	78	59	49	19

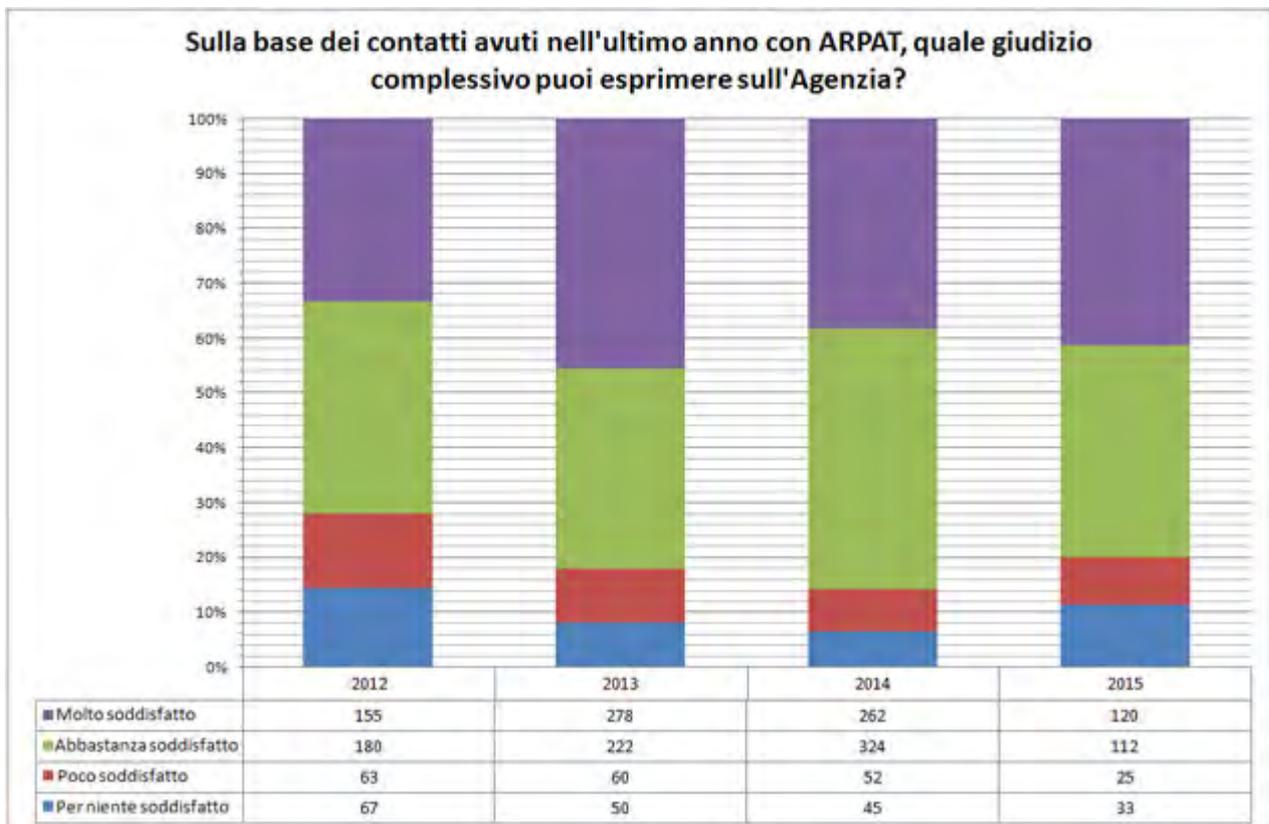
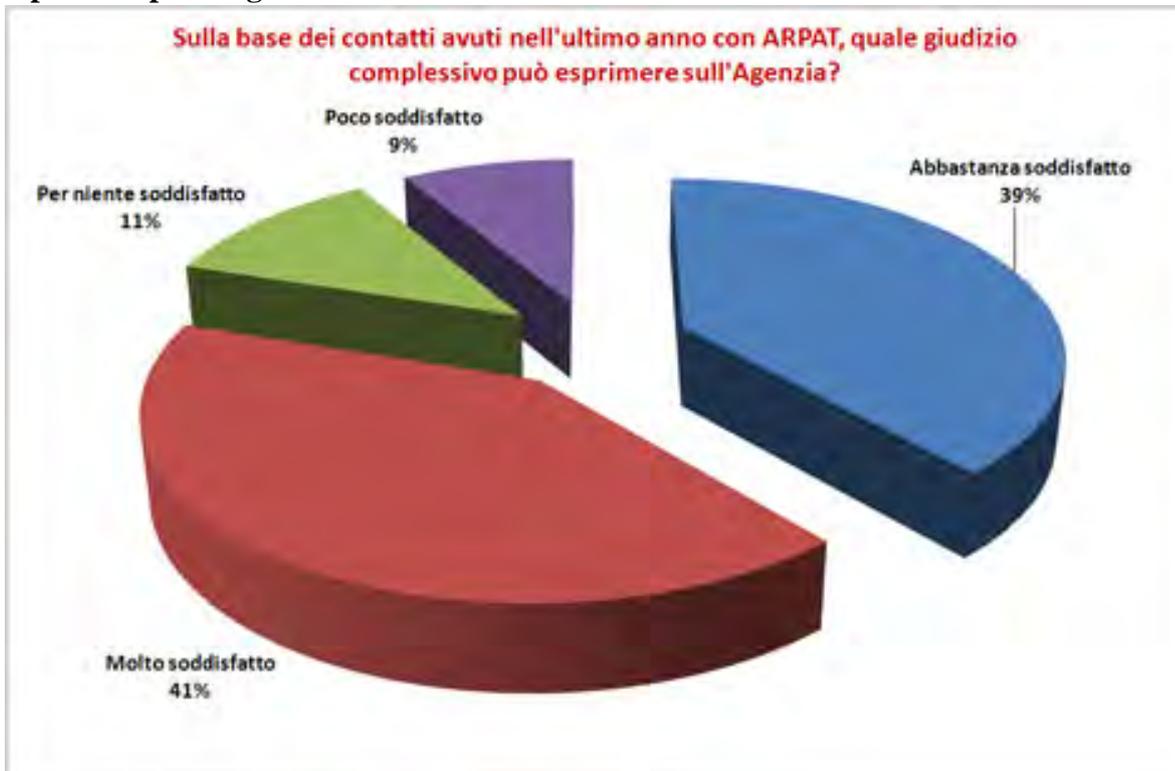
Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?



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

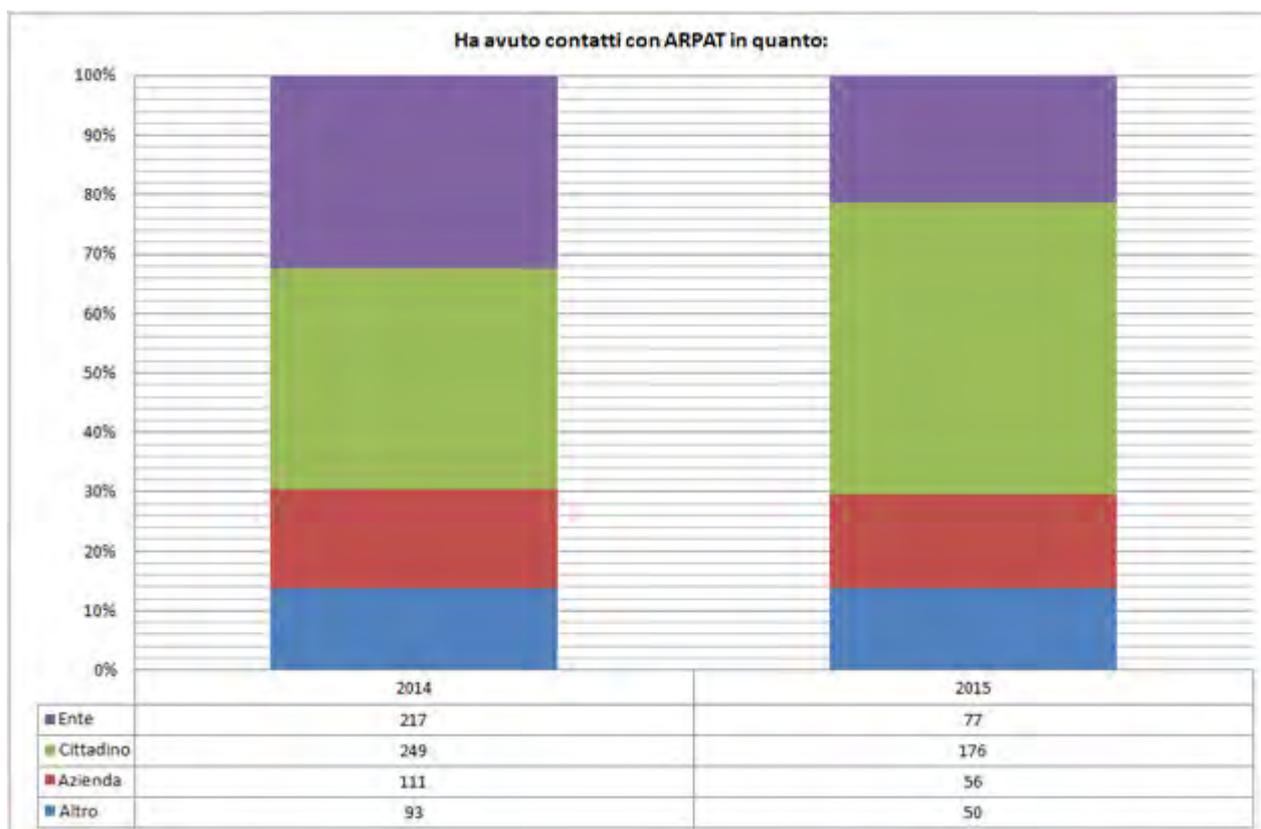


Completate le risposte relative alla soddisfazione attribuita ai diversi fattori di qualità per i singoli processi, il questionario proseguiva con una domanda di carattere generale riepilogativo: **“Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere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

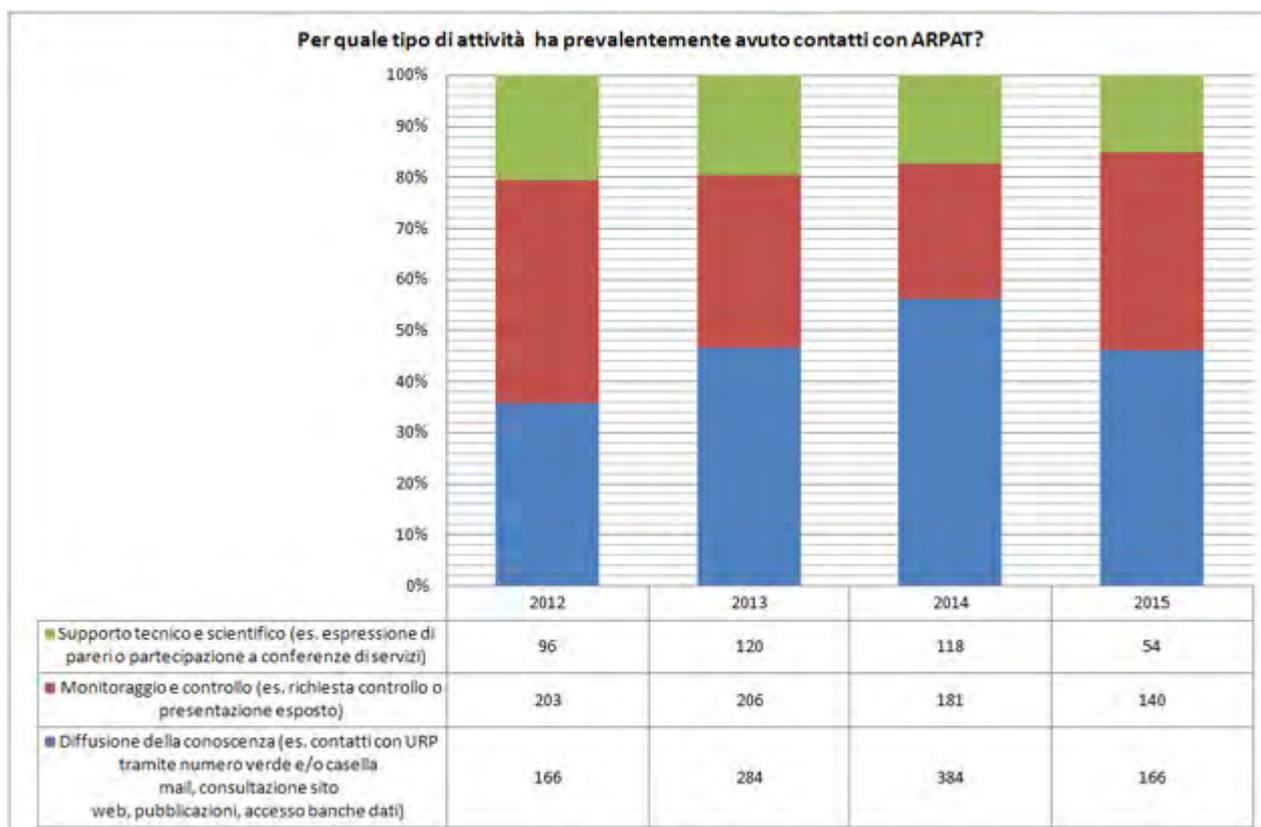


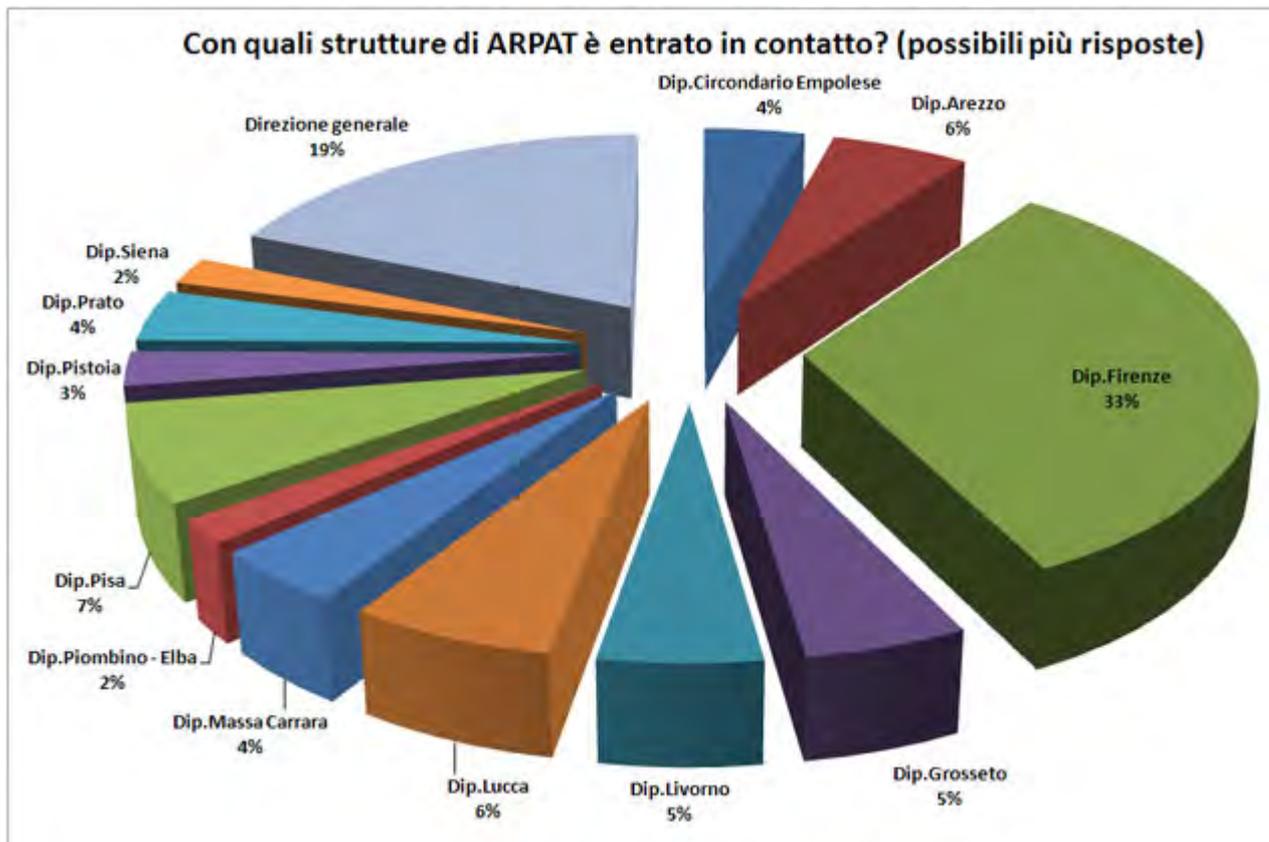
Nella seguente tabella il giudizio medio espresso nell'indagine 2015 per le diverse tipologie di persone che hanno risposto.

Per tipo di attività utilizzata	giudizio
Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	6,74
Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	7,33
Media generale	7,33
Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	7,83
Per contatto in quanto	
Cittadino	6,90
Azienda	7,13
Ente	8,22
Per livello di istruzione	
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	6,83
Diploma di scuola secondaria superiore	6,88
Laurea	7,55
Dottorato di ricerca	7,86
Master o specializzazione post laurea	8,14
Per funzione svolta	
Carica politica direttiva (Consigliere)	6,17
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Asses)	6,50
Funzionario	7,24
Impiegato	7,27
Dirigente	7,29
Per provincia di residenza	
Provincia di Massa-Carrara	5,40
Provincia di Pisa	6,21
Provincia di Prato	6,35
Provincia di Pistoia	6,53
Provincia di Arezzo	6,75
Provincia di Firenze	7,19
Provincia di Lucca	7,38
Provincia di Livorno	7,78
Provincia di Grosseto	7,89
Provincia di Siena	8,11
Altra Regione	8,54



Agli intervistati è stato poi chiesto a quale titolo hanno avuto contatti con l'Agenzia (domanda introdotta nel 2014), per quale tipologia di attività e con quale struttura dell'Agenzia.





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

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 2015, 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 2015 oltre 85.000 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 2015 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 363 persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario. Si tratta di un numero di risposte sensibilmente più contenuto rispetto alle rilevazioni effettuate negli anni precedenti. Il campione che si è formato appare comunque oggettivamente qualificato; è infatti caratterizzato da un livello di istruzione elevato, da un sensibile radicamento nel mondo del lavoro e da una distribuzione territoriale e per tipologia di realtà lavorative significative. E’ ben rispondente al requisito indicato dallo stesso Istat in termini di “rappresentanza di tutte le situazioni possibili” e di “articolazione proporzionale alla realtà”.