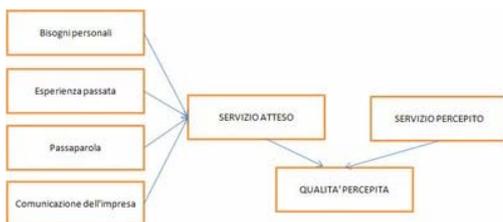


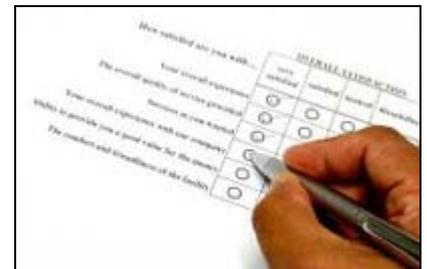
## NOTIZIE ISTITUZIONALI - COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE I RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATA DA ARPAT NEL 2009

Nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010 è stata realizzata una indagine sul gradimento delle prestazioni effettuate da ARPAT mediante un questionario pubblicato sul sito web dell'Agenzia.

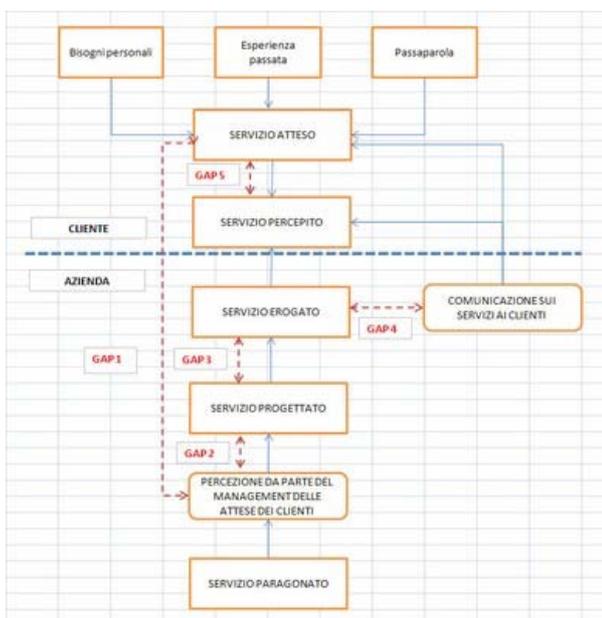


Nell'ambito delle attività del proprio Sistema di Ascolto, l'Agenzia ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web dall'1 dicembre 2009 al 31 gennaio 2010, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi

dei principali processi svolti dall'Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza. [Il questionario è stato poi riattivato dall'1.2.2010 ed è compilabile online sino al 30 giugno 2010]



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)



Il questionario era organizzato in quattro sezioni; la domanda di ingresso per ciascuna delle quattro sezioni è stata definita come: "Ha avuto contatti con ARPAT negli ultimi dodici mesi per l'attività di *supporto tecnico-scientifico* (ovvero *controllo e monitoraggio, laboratorio, organizzazione e diffusione della conoscenza*)?"

In caso di risposta negativa il sistema passava alla sezione successiva (nel caso di risposte negative per tutti i quattro i processi il sistema passava alle domande generali). In caso di risposta affermativa si passava ad alcune domande specifiche.

In primo luogo erano proposte due domande utili a capire quali servizi specifici relativi a quel processo sono stati utilizzati ("Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato"), e quale è stata la struttura ARPAT ad erogarli (Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?). Entrambe queste domande prevedevano la possibilità di risposte multiple sulla base di una lista di risposte predefinite piuttosto articolata. Quindi, per ogni sezione, veniva proposta una batteria di domande tutte predisposte con il seguente attacco: "Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce ..." e quindi la possibilità di dare

una risposta relativa alla soddisfazione ed all'importanza sulla base di una scala a 4 valori: molto, abbastanza, poco, per niente).

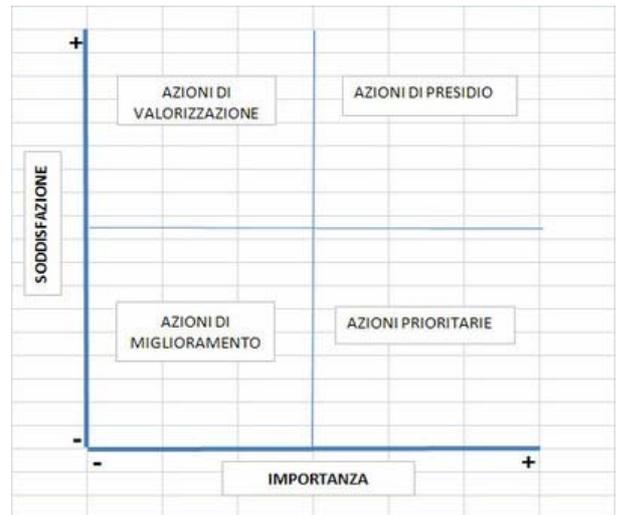
Riguardo ai fattori di qualità, vista la complessità generale dell'indagine (determinata di per sé dal fatto che agli intervistati è richiesto di pronunciarsi su 4 sezioni di attività svolte dall'Agenzia), si è cercato di limitarne il numero e di individuarne una parte comune per tutti i processi/sezioni in modo da poter effettuare, in fase di analisi, anche un confronto fra di essi.

Completate le risposte relative alla soddisfazione / importanza attribuita ai diversi fattori di qualità per i singoli processi, il questionario proseguiva con due domande di carattere generale riepilogativo: "Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia" e "Quanto è

importante per lei la tutela dell'ambiente." 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 usl, 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.



Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito web dell'Agenzia nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010, 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 2009 circa 27.000 recapiti di posta elettronica. Fra questi vi sono anche i recapiti (laddove era disponibile l'indirizzo di posta elettronica) utilizzati per la ricerca del 2007.

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 (circa 4.000 indirizzi) e di altri enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Semmai, rispetto all'indagine del 2004 è limitatamente presente il mondo delle imprese.

Complessivamente sono state 588 le persone che hanno risposto almeno ad una parte del questionario. Si tratta di numero di risposte da considerarsi elevato, in generale rispetto alle rilevazioni effettuate via web, ma anche alle rilevazioni effettuate nel 2004 e nel 2007.

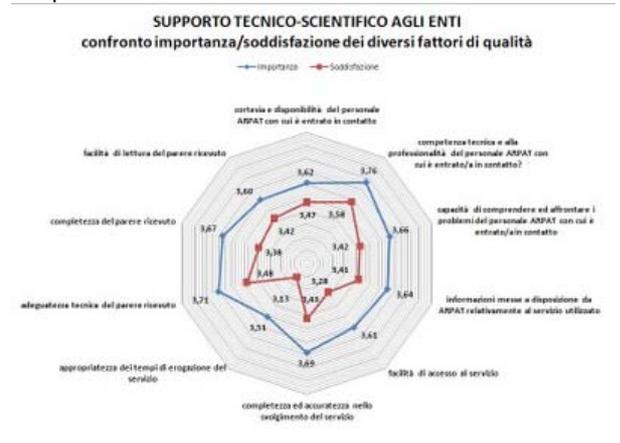
Il campione che si è formato sulla base delle risposte al questionario, appare oggettivamente qualificato. E' infatti fortemente caratterizzato da un livello di istruzione elevato, da un forte radicamento nel mondo del lavoro e da una distribuzione territoriale e per tipologia di realtà lavorative significative. 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". (vedi capitolo 6 del rapporto)

## Il supporto tecnico-scientifico

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 260 (44,2%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di supporto tecnico-scientifico agli enti locali. A confermare il "buon assortimento del campione", nelle risposte è stato indicato di aver avuto contatti con ARPAT per tutte le diverse attività previste, con una prevalenza delle partecipazioni alle Conferenze di Servizio.

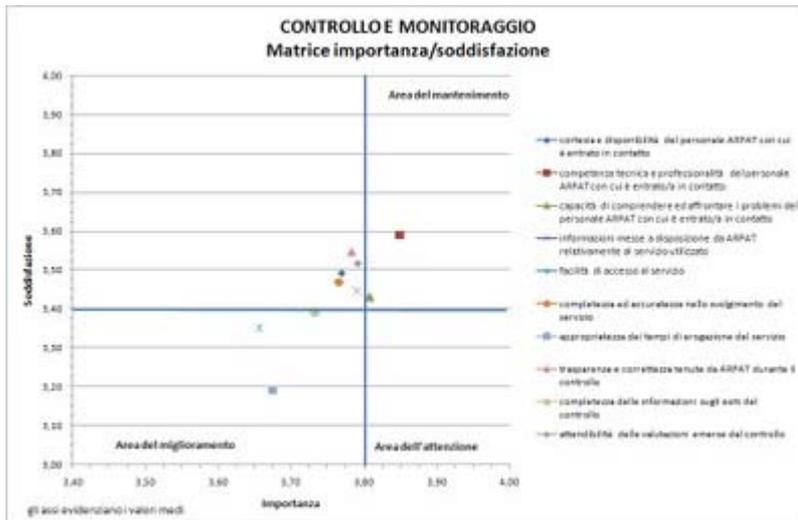
Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi [grafico](#) e [tabella](#)), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'81,0% di coloro che hanno risposto (riguardo ai tempi di erogazione del servizio, ad un massimo del 93,2% per la competenza tecnica del personale ARPAT. Si tratta senza dubbio di dati molto positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di rilascio dei pareri, ma anche su altri fattori, quali ad esempio la facilità di accesso e le informazioni messe a disposizione su questo tipo di prestazione dell'Agenzia.

Riguardo all'importanza (vedi [grafico](#)) attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi agli aspetti afferenti gli aspetti tecnici che sono definiti molto importanti: competenza tecnica e professionalità del personale (81,1%), adeguatezza tecnica del parere ricevuto (77,0%), completezza del parere ricevuto (74,2%). (vedi grafici [confronto](#) e [matrice](#) soddisfazione importanza)



## Il controllo e monitoraggio

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 130 (22,1%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività controllo e monitoraggio sul territorio. Anche in questo caso, come per il "supporto", si fornisce un ulteriore segnale nel senso della significatività del campione, considerato che nelle risposte è stato indicato di aver avuto contatti con ARPAT per tutte le diverse attività previste, con una prevalenza, dei controlli sul rumore e del monitoraggio della qualità dell'acqua. Interessante anche il numero di coloro che dichiarano di aver avuto contatti per presentare esposti/segnalazioni all'Agenzia (6,7%).



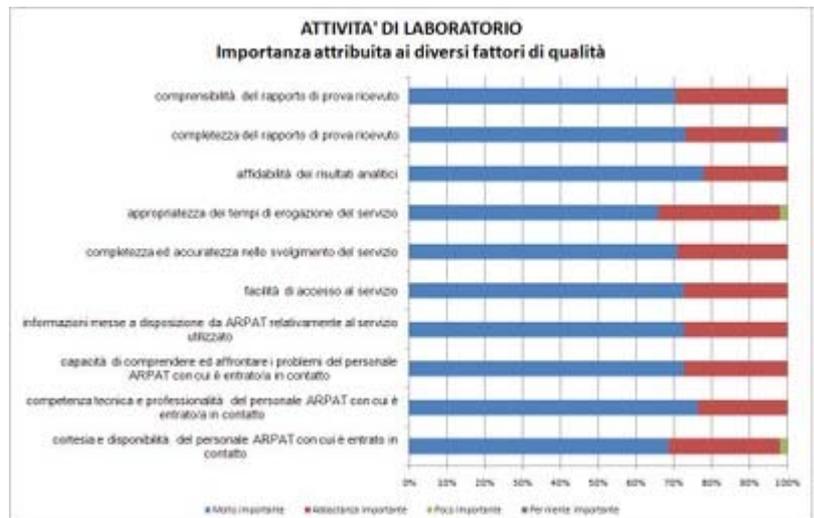
Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi [grafico](#) e [tabella](#)), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'83,3% di coloro che hanno risposto (riguardo ai tempi di erogazione del servizio, ad un massimo del 93,4% per la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT. Si tratta senza dubbio di dati molto positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di tali prestazioni, ma anche su altri fattori, quali ad esempio completezza delle informazioni sugli esiti del controllo.

Riguardo all'importanza (vedi [grafico](#)) attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi agli aspetti afferenti gli aspetti tecnici che sono definiti molto importanti: competenza tecnica e professionalità del personale (81,1%), attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo (77,0%), trasparenza e correttezza durante il controllo (74,2%). (vedi grafici [confronto](#) e [matrice](#) soddisfazione importanza)

## L'attività di laboratorio

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 56 (9,5%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività di laboratorio. Nonostante il ridotto numero di risposte rispetto agli altri processi sui quali è stata effettuata la rilevazione, anche in questo caso si hanno avuto risposte per tutte le diverse attività previste, con una prevalenza delle analisi relative alle acque superficiali e sotterranee ed alle emissioni in atmosfera.

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi [grafico](#) e [tabella](#)), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'75,5% di coloro che hanno risposto (riguardo ai tempi di erogazione del servizio [con il 15,1% di poco soddisfatti ed il 9,4% per niente soddisfatti], ad un massimo del 94,5% per la cortesia e disponibilità del personale ARPAT. Si tratta senza dubbio di dati positivi, che comunque evidenziano dei margini di miglioramento per alcuni aspetti, in primo luogo i tempi di tali prestazioni, ma anche su altri fattori, quali ad esempio le informazioni disponibili sul servizio e le modalità di accesso ad esso.



Riguardo all'importanza (vedi [grafico](#)) attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come i valori più elevati siano relativi agli aspetti afferenti gli aspetti tecnici che sono definiti molto importanti: affidabilità dei risultati analitici (77,8%), competenza tecnica e professionalità del personale (76,4%), completezza del rapporto di prova ricevuto (73,1%). (vedi grafici [confronto](#) e [matrice](#) soddisfazione importanza)

## Organizzazione e diffusione della conoscenza

Fra le 588 persone che hanno risposto, almeno parzialmente al questionario, 225 (38,3%) hanno affermato di aver avuto rapporti con l'Agenzia negli ultimi 12 mesi per le attività organizzazione e diffusione della conoscenza. I servizi più contattati da coloro che hanno risposto sono, piuttosto nettamente quelli relativi alle attività di comunicazione e informazione (Arpatnews 28,0% e sito web

17,7%), ma anche quelli più propriamente relativi alla diffusione dei dati ambientali (RSA 10,5% e SIRA 10,3%).

Riguardo al grado di soddisfazione espresso per i diversi fattori di qualità (vedi [grafico](#) e [tabella](#)), si osserva che per tutti si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva (sono molto o abbastanza soddisfatti, da un minimo dell'88,5% di coloro che hanno risposto riguardo agli interventi formativi, ad un massimo del 98,0% per le informazioni messe a disposizione).



Riguardo all'importanza (vedi [grafico](#)) attribuita ai vari fattori di qualità si evidenzia come sono definiti molto importanti la competenza tecnica e professionalità del personale (82,7%), l'attività di comunicazione e informazione di ARPAT (81,3%), la facilità di accesso al servizio (79,8%). (vedi grafici [confronto](#) e [matrice](#) soddisfazione importanza)

Il giudizio complessivo su ARPAT e l'importanza dell'ambiente. Nella parte conclusiva del questionario sono state poste due domande di carattere generale:

- Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?
- Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?

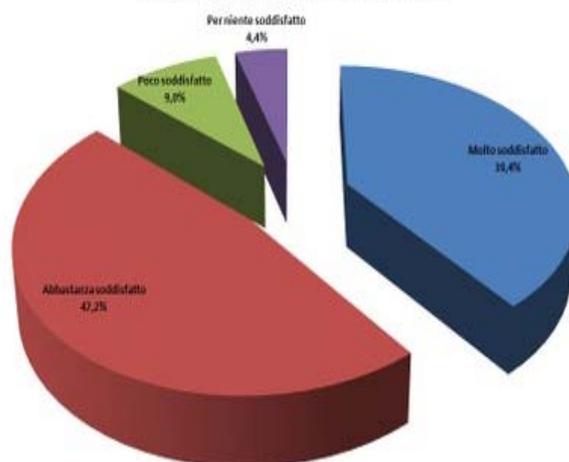
Riguardo alla prima domanda, che costituisce una sorta di "indice di gradimento sintetico" per le attività svolte dall'Agenzia, i risultati sono molto positivi (come del resto i dati sinora illustrati) visto che sono molto o abbastanza soddisfatti l'86,4% del campione.

Questo risultato può essere messo a confronto con quelli di domande analoghe presenti delle indagini precedenti, ed in particolare con l'indagine svolta nel 2004.

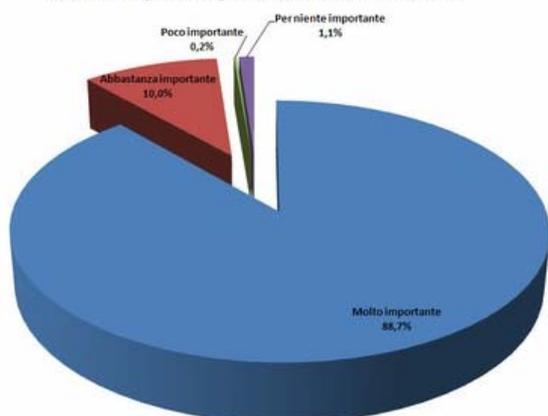
Allora, alla domanda "[complessivamente come può definire il rapporto con ARPAT?](#)" Avevano risposto:

- molto soddisfacente: comuni 4,0%; province 0%; aziende 20,6%;
- Soddisfacente: comuni 86%; province 77,8%; aziende 48,2%;
- Poco soddisfacente: comuni 2,7%; province 22,2%; aziende 26,5%;
- per niente soddisfacente: comuni 7,3%; province 0%; aziende 4,4%.

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?



Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?



In merito alla domanda relativa all'[importanza attribuita alla tutela ambientale](#), il campione ha risposto in modo decisamente molto netto, considerato che è molto importante per l'88,7% e abbastanza importante per il 10%.

Questo dato può essere confrontato con quelli rilevati nel corso dell'indagine effettuata nel 2009 su un campione di popolazione toscana, a sua volta messo a confronto con i dati dell'Eurobarometro. Come si vede le valutazioni espresse in proposito dal campione rappresentativo della popolazione toscana sono analoghe a quelle del campione di questa rilevazione.

## Contenuti correlati

 [Il Sistema di ascolto di ARPAT](#)

 [I risultati dell'indagine di customer satisfaction effettuata nel 2009](#)

 [Rapporto dell'indagine di customer satisfaction 2009](#)

 [Grafici e tabelle allegati al rapporto dell'indagine di customer satisfaction 2009](#)

 [I risultati dell'indagine del 2009 sulla popolazione toscana](#)

 [I risultati dell'indagine di customer satisfaction effettuata nel 2007](#)

 [I risultati dell'indagine di customer satisfaction effettuata nel 2004](#)

 [Altre indagini su specifici servizi realizzati da ARPAT](#)

 [085-10 Grafici e tabelle](#)



**Regione Toscana**  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Il Sistema di gestione ARPAT  
è certificato secondo la  
norma UNI EN ISO 9001:2008  
registrazione 3198-A



**Direttore responsabile:** Marco Talluri

**Autorizzazione del tribunale di Firenze:** n. 5396 del 14 febbraio 2005

**Redazione:** ARPAT, via Ponte alle Mosse, 211 - 50144 FIRENZE - tel. 055-3206218 fax 055-3206218

**Email:** [comunicazione.fi@arpat.toscana.it](mailto:comunicazione.fi@arpat.toscana.it)

**Web:** [www.arpat.toscana.it/arpatnews](http://www.arpat.toscana.it/arpatnews)

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), all'indirizzo:  
[www.arpat.toscana.it/arpatnews/richiesta](http://www.arpat.toscana.it/arpatnews/richiesta)

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: [www.arpat.toscana.it/soddisfazione](http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione)

ultima modifica 06/05/2010 13:25

 [Aggiungi commento](#)