



ARPAT

*Una lettura dell'operato di ARPAT da
parte del mondo istituzionale*

Dicembre 2024

Indice

PREMESSA	3
IL DISEGNO DI CAMPIONAMENTO	3
I RISULTATI DELL'INDAGINE: EXECUTIVE SUMMARY	5
I RISULTATI DELL'INDAGINE: TAVOLE DI RIEPILOGO	10
SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI	10
SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO TECNICO E SCIENTIFICO	12
SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	18
SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	25
SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT	32
SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE	33

Premessa

ARPAT considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, da parte degli stakeholder e dei clienti esterni.

La valutazione della percezione dell'operato di ARPAT da parte del mondo istituzionale è stata effettuata tramite un'indagine in modalità CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Il questionario, finalizzato a raccogliere informazioni utili al miglioramento dei servizi, è stato rivolto a tutti gli interlocutori istituzionali della Toscana che, in rappresentanza di 160 differenti enti politico-amministrati (**popolazione obiettivo d'indagine**), si sono rivolti all'Agenzia nei 24 mesi precedenti la data dell'indagine per:

- attività di supporto tecnico – scientifico,
- attività di monitoraggio e controllo ambientale,
- attività di diffusione della conoscenza.

Il disegno di campionamento

Ai vari interlocutori istituzionali entrati in contatto con ARPAT nei 24 mesi antecedenti l'indagine è stato somministrato il questionario allegato nell'appendice di questo rapporto. Il questionario è stato predisposto per essere erogato tramite piattaforma web (LimeSurvey) in un tempo massimo di circa 10 minuti sul percorso più lungo (tempo limite di somministrazione che si è scelto di rispettare per contenere il numero delle interruzioni e conseguentemente il fenomeno della non risposta che potrebbe inficiare l'attendibilità delle stime). Sulle email degli interlocutori istituzionali sono stati inviati fino a 4 messaggi di invito alla compilazione (un primo messaggio di presentazione delle finalità d'indagine e fino a 3 remind per chi ancora non avesse provveduto a compilare o completare il questionario in quel momento).

Hanno risposto agli inviti di compilazione 224 referenti in rappresentanza di 102 dei 160 differenti enti politico-amministrativi a cui afferiscono tutti gli interlocutori istituzionali entrati in contatto con ARPAT nei 24 mesi antecedenti l'indagine. In particolare hanno partecipato all'indagine:

- 96 tra referenti politici e responsabili tecnico-amministrativi afferenti a 61 differenti Comuni o Unioni di Comuni della Toscana;
- 44 tra referenti politici e responsabili tecnico-amministrativi afferenti a 10 differenti enti quali Province, Città Metropolitana di Firenze e Regione Toscana;
- 84 referenti di altri 31 enti quali Aziende Sanitarie Locali, Consorzi di Bonifica, Enti Parco, Autorità di bacino, Autorità sistema portuale, Forze dell'ordine, Vigili del Fuoco e Università;

In termini di enti politico-amministrativi rappresentati, il tasso di copertura dell'indagine è stato quindi del 63,8% (102/160). La distribuzione della tipologia di enti rappresentati in relazione alle classi individuate (Comuni o Unioni di Comuni della Toscana; Regione, Province e Città Metropolitana; altri enti) rispecchia praticamente quella della popolazione (cfr Tab. 1).

Tav. 1 – Enti politico amministrativi obiettivo di indagine VS enti rappresentati nel campione: distribuzione delle tipologie di enti coinvolti

	Popolazione	Campione	
		num. effettiva	num. teorica
Comuni o Unioni di Comuni della Toscana	99	61	63
Regione, Province e Città Metropolitana	11	10	7
altri enti	50	31	33
Totale	160	102	

Occorre però considerare che gli enti politico-amministrativi della Toscana non hanno tutti la stessa dimensionalità in termini di referenti potenzialmente interessati, in forza del loro ruolo istituzionale, ad un dialogo con l’Agenzia. Per questo motivo, si è scelto di strutturare questo rapporto considerando quale popolazione obiettivo dell’indagine quella dei referenti e non quella degli enti.

In termini di interlocutori istituzionali entrati in contatto con l’Agenzia nei 24 mesi antecedenti l’indagine, il tasso di copertura dell’indagine è stato del 49,7% (224 su 451)¹. Dato che molte delle variabili oggetto di indagine sono valori percentuali, in lavori simili queste vengono generalmente stimate con un errore massimo pari a 4 punti percentuali (con probabilità pari a 0,95). Nel campionamento casuale semplice, stante la dimensione della popolazione obiettivo, tale risultato è assicurabile con una numerosità campionaria pari a 257 unità statistiche, valore questo leggermente superiore alla dimensione del campione osservato, e comunque calcolato nel caso peggiore ovvero nell’ipotesi di massima variabilità del fenomeno indagato (corrispondente ad un valore percentuale pari a 50%). Si tenga presente che la precisione delle stime aumenta se le percentuali reali si discostano dal 50% e se si adottano schemi di campionamento più efficienti del campionamento casuale semplice, quali il campionamento stratificato. In relazione a quanto evidenziato in Tavola 1, la composizione del campione (in termini di enti rappresentati) è quasi coincidente a quella che si sarebbe ottenuta con un campionamento di tipo stratificato. Inoltre, gli ambiti di rilevazione conducono a scenari di misurazione che propendono per percentuali stimate notevolmente diverse dal 50%. Queste considerazioni rendono la numerosità campionaria, in termini di referenti istituzionali degli enti rappresentati nel campione, adeguata agli obiettivi preposti: ne consegue che la precisione delle stime delle percentuali in oggetto è superiore a quella desiderata. Infine per le variabili riguardanti l’importanza e la soddisfazione degli aspetti valutati, si è scelto di far esprimere opinioni e giudizi mediante una scala da 1 a 10 che risulta facilmente comprensibile dal rispondente. Per queste variabili, il voto medio della popolazione è ovviamente stimato mediante il voto medio del campione, la cui distribuzione dipende dalla distribuzione incognita della popolazione. I calcoli effettuati, anche ipotizzando le più sfavorevoli distribuzioni per la popolazione, portano alla conclusione che l’errore massimo per la stima del voto medio, sempre con probabilità pari a 0,95, è certamente inferiore a 0,42.

Le interviste sono state condotte dal 23 settembre al 5 novembre 2024. L’indagine, affidata da ARPAT al Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni “G. Parenti”, è stata condotta a cura del DiSIA Lab, il laboratorio tecnico - informatico del dipartimento. La predisposizione dell’indagine sulla piattaforma web utilizzata per la somministrazione è stata curata dal Dott. Stefano Mariani. Il presente rapporto è redatto a cura dai Proff. Silvia Bacci e Bruno Bertaccini del medesimo dipartimento.

¹ Si osservi che i tassi di copertura ottenuti sono più che soddisfacenti in relazione a quanto riscontrabile in letteratura per disegni di indagine similari.

I risultati dell'indagine: *executive summary*

Al fine di consentire una lettura agevole dei risultati dell'indagine, questo *executive summary* raccoglie e presenta i commenti relativi alle principali grandezze rilevate, seguendo l'ordine concettuale-tematico delle sezioni del questionario, ovvero:

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI

SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO TECNICO E SCIENTIFICO

SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT

SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE

Al termine dell'*executive summary*, sono riportate le tavole e i grafici relativi alle analisi condotte per ciascuna delle sezioni sopra elencate.

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI.

Da un punto di vista socio-demografico, rispetto alle indagini precedenti, ed in accordo con l'Agenzia, è stato limitato il numero di variabili di carattere socio-demografico potenzialmente in grado di post-identificare il rispondente nonostante il completo anonimato garantito a chi ha partecipato all'indagine. Il contingente intervistato si caratterizza per una prevalenza di referenti afferenti a specifici Comuni (38,8%). Significativa è anche la compagine di coloro che afferiscono ad altri enti (37,5%) rispetto a quelli amministrativi canonici (ovvero Comuni, Province e Città metropolitana, Regione).

In merito alle attività svolte da Arpat con le quali i rispondenti sono entrati in contatto negli ultimi 24 mesi si segnala che questa è una domanda che offriva la possibilità indicare più modalità di risposta: le richieste di attività di supporto tecnico e scientifico (80,4%) sono in netta maggioranza, seguite dalle attività di monitoraggio e controllo (52,7%) e in misura estremamente residuale dalle attività di diffusione della conoscenza (solo 29 referenti interessai).

SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO TECNICO E SCIENTIFICO.

Le principali attività per le quali i rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche da parte di ARPAT (crf. Tav. 3) sono state relative a: siti inquinati in bonifica (39,7%), rumore (36,6%), rifiuti (32,6%) e impianti soggetti ad AUA (29,9%) nonché relative alle emissioni in atmosfera, impianti di depurazione e/o scarichi di reflui e procedure di valutazione di impatto ambientale (tra il 25,4 % e il 25,9%). All'opposto, le valutazioni in materia di grandi opere e relative alla risorsa ittica hanno riportato una percentuale di richieste relativamente bassa (meno del 7%).

Nella Fig. 3a 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 a valutazione positiva della mappa.

Nello specifico, la competenza tecnica e la professionalità del personale ARPAT è la caratteristica che assume i più alti livelli di soddisfazione e di importanza per i rispondenti. Anche la cortesia e disponibilità del personale ARPAT riporta livelli elevati di soddisfazione, nonostante l'importanza attribuita a tale aspetto dai rispondenti sia da collocarsi in terzultima posizione. Al contrario, l'appropriatezza dei tempi di emissione del

parere riporta il livello di soddisfazione più basso al pari del suo rango di importanza. Sebbene tutti gli aspetti rilevati evidenzino giudizi medi complessivamente molto positivi (poiché calcolati su una scala che va da 1 a 10), vale la pena osservare che, fatta eccezione per la cortesia e competenza del personale, il livello medio di importanza attribuita a tutti gli aspetti è maggiore della soddisfazione media espressa per gli stessi (Fig. 6b). In altre parole, l'Agenzia non è ancora in grado di soddisfare completamente le aspettative di uno dei suoi principali pubblici di riferimento.

Entrando ancor più nello specifico, la cortesia e disponibilità del personale ARPAT ha riportato valori molto alti di soddisfazione e importanza, la maggior parte dei rispondenti ha infatti attribuito valori che oscillano tra 8 e 10 (Fig. 4). Circa un intervistato su 3 sceglie di attribuire alla soddisfazione il valore 10, mentre per l'importanza il valore modale è 8 (ovvero il valore a cui corrisponde la maggior frequenza di risposte). Per la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT (Fig. 5) i valori più frequentemente attribuiti sono 9 e 10; il valore modale della soddisfazione è 8, mentre scelgono di attribuire un 10 all'importanza oltre il 42% dei rispondenti (10). La soddisfazione attribuita alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio (Fig. 6) è prevalentemente giudicata con valori tra 8 e 10 (con percentuali abbastanza uniformi), mentre per l'importanza il valore modale è 10. Per quanto riguarda l'appropriatezza dei tempi di emissione del parere (Fig.7) i valori modal per Importanza e soddisfazione sono entrambi collocati sul 9, sebbene la percentuale di coloro che si esprime a favore dell'importanza sia maggiore di quella di coloro che si ritengono soddisfatti. La facilità di lettura del parere ricevuto (Fig. 8) riceve giudizi di importanza distribuiti in maniera abbastanza simile al caso precedente, con livelli di soddisfazione più accentuati verso la parte destra della distribuzione. Per quanto riguarda l'appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti, l'importanza di tale aspetto è decretata dalla presenza di due valori modal pari a 9 e 10, mentre la percentuale più elevata di rispondenti esprime un livello di soddisfazione pari a 8 (Fig. 9). Infine, in merito alla ricezione della valutazione tecnica (cfr. Fig. 10), anche in questo caso l'importanza evidenzia un giudizio modale pari a 10, mentre i giudizi di soddisfazione rendono a collocarsi su valori un po' più bassi.

Per ciascuno degli aspetti precedentemente considerati, la Tavola 4 evidenzia i percentili caratteristici del gap (differenza) individuale tra punteggio assegnato all'importanza e giudizio di soddisfazione. Come si desume dai valori riportati, almeno il 50% dei soggetti considerati (parte centrale della distribuzione tra il 25° e il 75° percentile) valuta paritariamente importanza e soddisfazione.

SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO.

Nella Tavola 5 sono riportate le principali attività a cui i rispondenti sono stati interessati. Esse riguardano: il controllo in materia di rifiuti (23,2%), il controllo dei siti inquinati in bonifica (21,4%), il monitoraggio della qualità dell'acqua (20,5%), la presentazione di un esposto o segnalazione (20,1%). Come illustrato, il monitoraggio e controllo geotermia ed il controllo e monitoraggio grandi opere hanno interessato in maniera marginale i rispondenti (< 3%).

La percezione della qualità delle attività di monitoraggio e controllo svolte da ARPAT, come nel caso delle attività di supporto tecnico e scientifico, è da considerarsi pienamente soddisfacente. Le caratteristiche analizzate, anche in questo caso, si collocano nel quadrante a valutazione positiva della mappa di posizionamento (Fig. 11a).

Osservando la Fig. 11b, la competenza tecnica e la professionalità del personale ARPAT è la caratteristica che più di ogni altra riscontra il più alto livello di soddisfazione (9,0) e di importanza (9,2) per i rispondenti. Segue l'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo con una soddisfazione di poco inferiore a 9,0 e un livello di importanza di poco inferiore a 9,2. La trasparenza e la correttezza tenute da ARPAT durante il controllo, la completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio, la completezza delle informazioni sugli esiti dei

controlli e chiarezza degli esiti analitici presentano livelli di importanza molto elevati e simili (intorno a 9,0), con un livello di soddisfazione anch'esso elevato (intorno a 8,8). La valutazione degli altri aspetti risulta più bassa, sia in termini di importanza che di soddisfazione. In particolare, è meritevole osservare come la soddisfazione per l'appropriatezza dei tempi di intervento sia nettamente inferiore agli altri aspetti, ponendosi poco sopra 8,0, con un livello di importanza comunque tra i più bassi. Analogamente a quanto osservato per la Sezione 2, sebbene tutti gli aspetti rilevati evidenzino giudizi complessivamente molto positivi, vale la pena rimarcare che, fatta eccezione per la cortesia e disponibilità del personale e chiarezza degli esiti analitici, il livello medio di importanza attribuita a tutti gli aspetti è maggiore della soddisfazione media espressa per gli stessi (Fig. 11b). In altre parole, l'Agenzia non è ancora in grado di soddisfare completamente le aspettative di uno dei suoi principali pubblici di riferimento. Analizzando nello specifico le diverse variabili, le figure successive (Figg. 12 - 20) evidenziano andamenti concordi con distribuzioni dei punteggi altamente asimmetriche con prevalenza di giudizi concentrati sui valori 8, 9, 10, ma con generale prevalenza delle frequenze osservate in relazione all'importanza dei vari aspetti.

Per ciascuno degli aspetti precedentemente considerati, la Tavola 6 evidenzia i percentili caratteristici del gap (differenza) individuale tra punteggio assegnato all'importanza e giudizio di soddisfazione. Come si desume dai valori riportati, almeno il 50% dei soggetti considerati (parte centrale della distribuzione tra il 25° e il 75° percentile) valuta paritariamente importanza e soddisfazione per gli aspetti: cortesia e disponibilità del personale ARPAT, competenza tecnica e professionalità, completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio, trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo, chiarezza degli esiti analitici.

SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA.

Coloro che dichiarano di aver richiesto accesso ad attività di diffusione della conoscenza sono solo 29; di questi, 4 scelgono di non rispondere a tutte le domande previste. Il 44% risulta iscritto alla newsletter (Tav. 7 e Fig. 21), il 96% ha visitato il sito Web ARPAT almeno una volta negli ultimi 24 mesi (Tav. 8 e Fig. 22), il 60% ha consultato l'Annuario dei dati ambientali ARPAT (Tav. 9 e Fig. 23), il 96% ha consultato le pubblicazioni di ARPAT (Tav. 10 e Fig. 24) e il 60% ha consultato le banche dati del portale SIRA (Tav. 11 e Fig. 25).

Nelle Fig. 26a e 26b sono mappate le attività di diffusione della conoscenza svolte da ARPAT: come nei casi precedenti, i livelli di soddisfazione e di importanza attribuiti risultano elevati, con valori compresi tra 8 e 9. Le variabili osservate, anche in questo caso, si trovano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. In particolare, solo gli aspetti relativi a appropriatezza e completezza dei temi trattati nella newsletter e disponibilità del personale addetto alle banche dati presentano livelli di soddisfazione più elevati rispetto alla valutazione del grado di importanza dell'aspetto considerato. Nei rimanenti casi l'Agenzia non è ancora in grado di soddisfare completamente le aspettative.

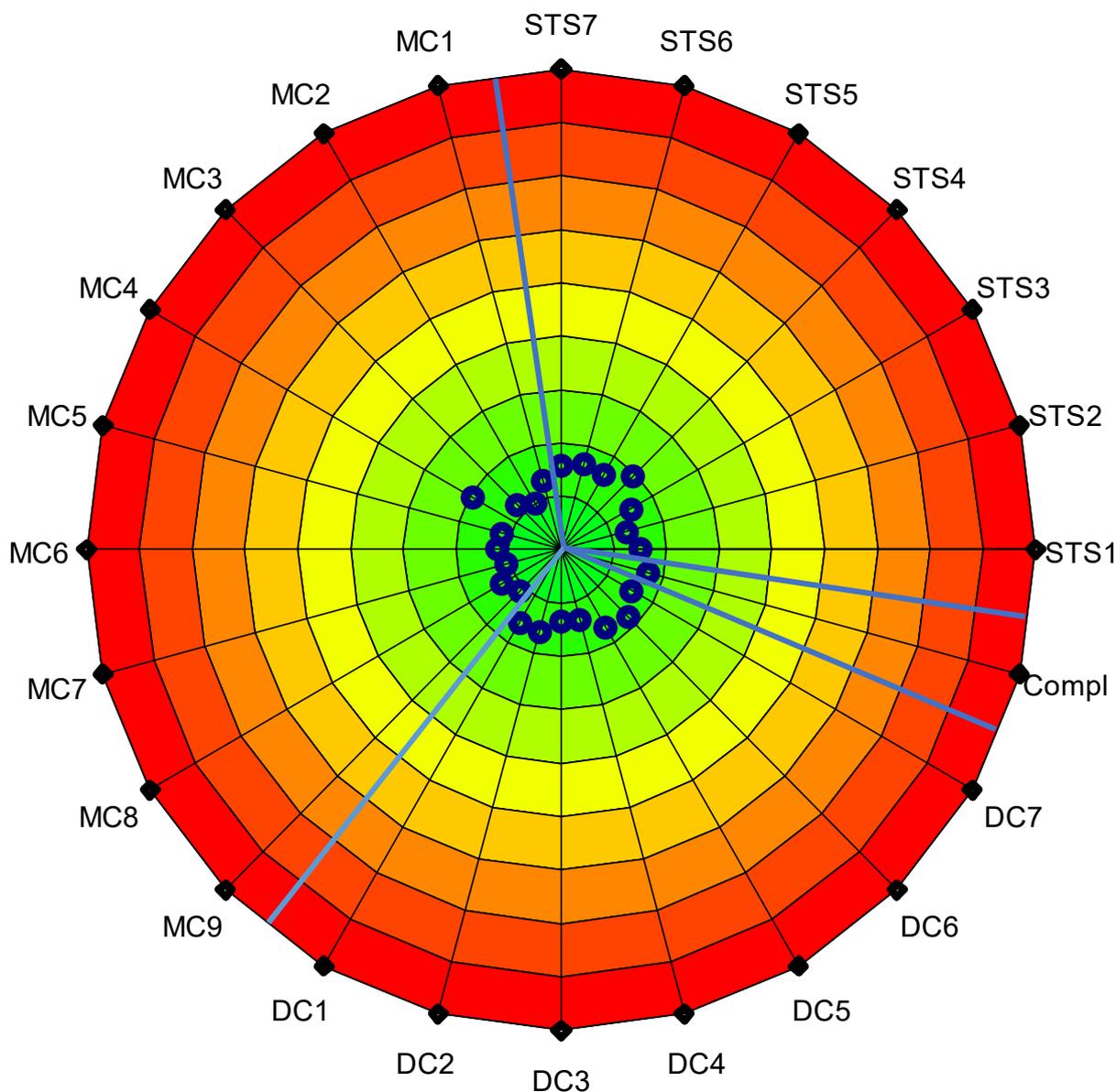
Le Fig. 27 – 33 illustrano le distribuzioni delle valutazioni del grado importanza e del livello di soddisfazione per ogni aspetto considerato. A differenza dei casi precedenti, la bassa numerosità dei rispondenti suggerisce cautela nella lettura puntuale dei grafici. Analoga considerazione vale per la lettura della Tavola 12.

SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT.

Il giudizio complessivo di valutazione dell'operato di ARPAT risulta molto positivo (Fig. 34): la media dei valori attribuiti è pari a 8,29 con una deviazione di 1,54. 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 8,21 - 8,37.

Osservando la distribuzione di frequenza dei voti attribuiti ad ARPAT si evince come il giudizio modale sia pari a 9; a seguire 8 e 10. Residuali appaiono le frequenze inferiori a 6.

Il grafico a bersaglio riportato nella figura sottostante è stato realizzato per una immediata lettura delle valutazioni medie ottenute in relazione a ciascuno degli aspetti monitorati rispettivamente in relazione alle attività di Supporto Tecnico e Scientifico (STS), di Monitoraggio e Controllo (MC) e di Diffusione della Conoscenza (DC). Il bersaglio è caratterizzato da nove settori circolari presentati secondo una gradazione di colori che vanno dal rosso al verde ed in numero pari agli intervalli unitari necessari per passare dal punteggio di risposta più basso (1) a quello più alto (10). Attraverso un unico colpo d'occhio è possibile avere un quadro di riepilogo dell'indagine e una percezione chiara del livello qualitativo dei servizi offerti dall'Agenzia.



STS1	cortesìa e disponibilit� personale ARPAT	MC6	completezza informazioni sugli esiti del controllo
STS2	competenza tecnica e professionalit� personale ARPAT	MC7	attendibilit� delle valutazioni emerse dal controllo
STS3	completezza e accuratezza svolgimento del servizio	MC8	appropriatezza e chiarezza proposte provvedimenti
STS4	appropriatezza tempi emissione valutazione tecnica	MC9	chiarezza degli esiti analitici
STS5	facilit� di lettura della valutazione tecnica ricevuta	DC1	facilit� accesso al servizio
STS6	appropriatezza e chiarezza proposte di provvedimenti	DC2	completezza e accuratezza sito Web ARPAT
STS7	ricezione della valutazione tecnica di ARPAT	DC3	completezza e accuratezza pubblicazioni ARPAT
MC1	cortesìa e disponibilit� del personale ARPAT	DC4	appropriatezza e completezza temi newsletter
MC2	competenza tecnica e professionalit� personale ARPAT	DC5	fruibilit� delle banche dati
MC3	completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio	DC6	aggiornamento delle banche dati
MC4	appropriatezza dei tempi d'intervento	DC7	disponibilit� del personale addetto banche dati
MC5	trasparenza e correttezza durante il controllo	Compl	Giudizio complessivo sull'Agenzia

SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE.

A conclusione del questionario   stata offerta la possibilit  ai rispondenti di rilasciare un commento libero. In pochi hanno rilasciato osservazioni. Queste sono state classificate in tre gruppi in relazione alla direzione del commento: commenti positivi (10), neutri (13) e negativi (14). Per quanto riguarda i commenti negativi i rispondenti lamentano in genere assenza di interventi, scarsa tempestivit  e/o scarso supporto e spirito collaborativo, ma anche scarsit  di competenze e strumentazioni di misurazione e prelievo in situazioni specifiche. Sono stati classificati come neutri tutti quei commenti che auspicano un potenziamento del personale assegnato all'Agenzia. I commenti positivi riguardano, invece, attestazioni di stima e soddisfazione alla luce dell'interlocuzione avuta. Queste considerazioni hanno per  valenza e rappresentativit  limitate data la bassa proporzione di intervistati che hanno scelto di rilasciare un commento.

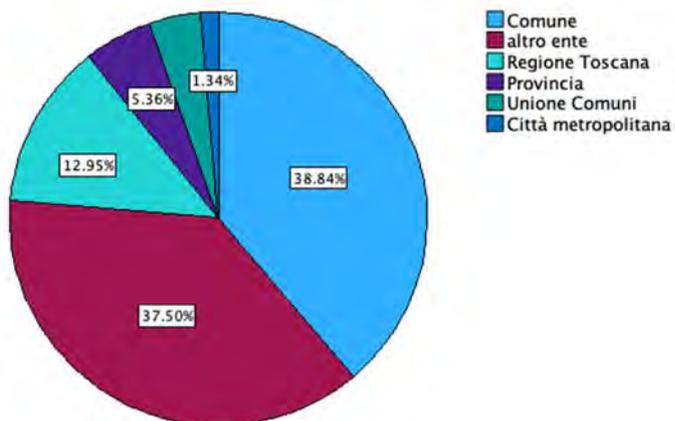
I risultati dell'indagine: tavole di riepilogo

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI

Tav. 1 – Contingente intervistato, per tipologia di ente rappresentato
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>interv</i>
Comune	38,8	<i>87</i>
Regione Toscana	12,9	<i>29</i>
Provincia	5,4	<i>12</i>
Unione Comuni	4,0	<i>9</i>
Città metropolitana	1,3	<i>3</i>
altro ente	37,5	<i>84</i>
Totale	100,0	<i>224</i>

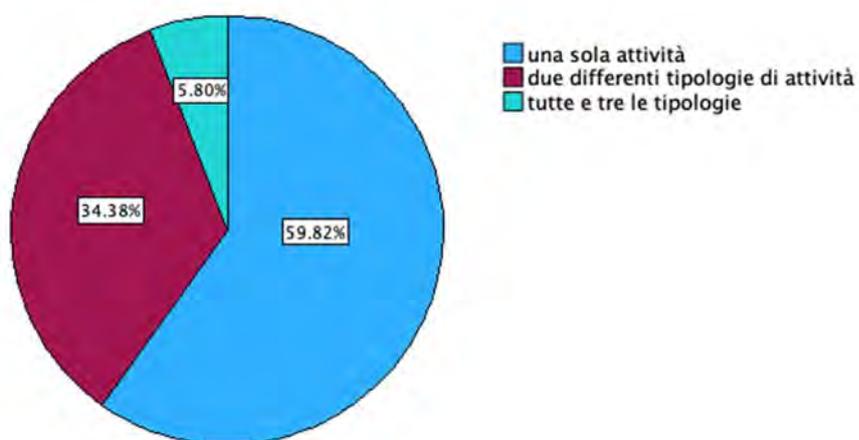
Fig. 1 – Contingente intervistato, per tipologia di ente rappresentato
(valori %)



Tav. 2 - Attività svolte da Arpat con le quali i rispondenti sono entrati in contatto negli ultimi 24 mesi
(valori % di colonna su risposta multipla: il totale non fa 100; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Attività di supporto tecnico e scientifico	80,4	<i>180</i>
Attività di monitoraggio e controllo	52,7	<i>118</i>
Attività di diffusione della conoscenza	12,9	<i>29</i>
		<i>327</i>

Fig. 2 - Tipologia di attività con cui i rispondenti sono entrati in contatto negli ultimi 24 mesi
(valori %)

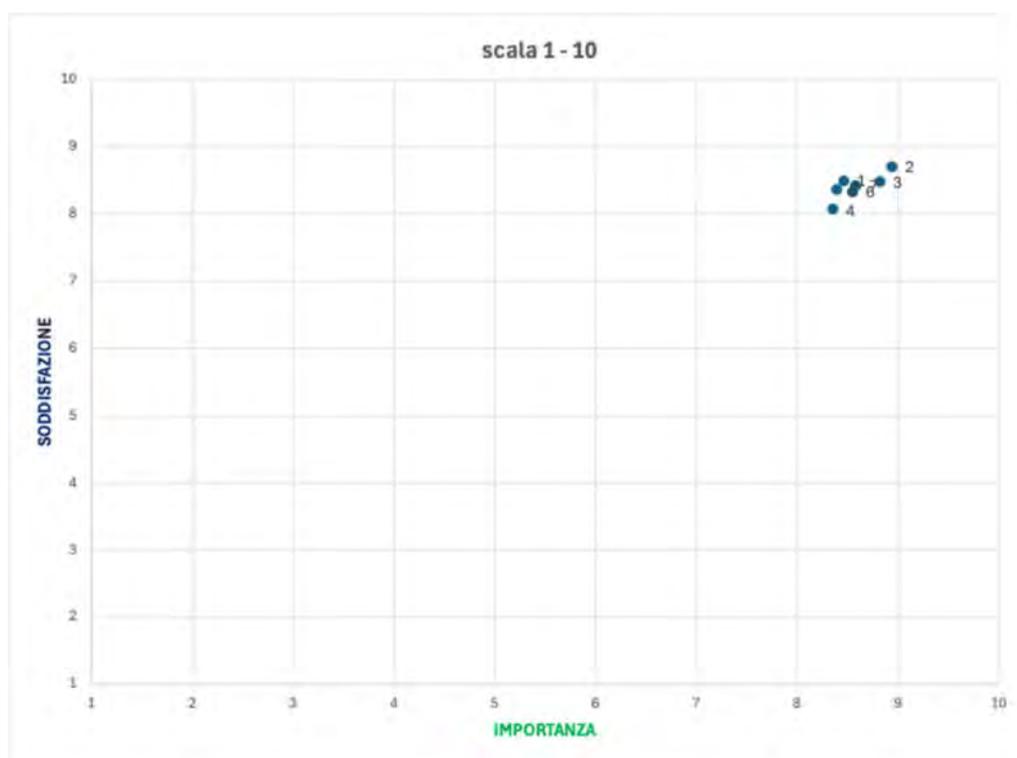


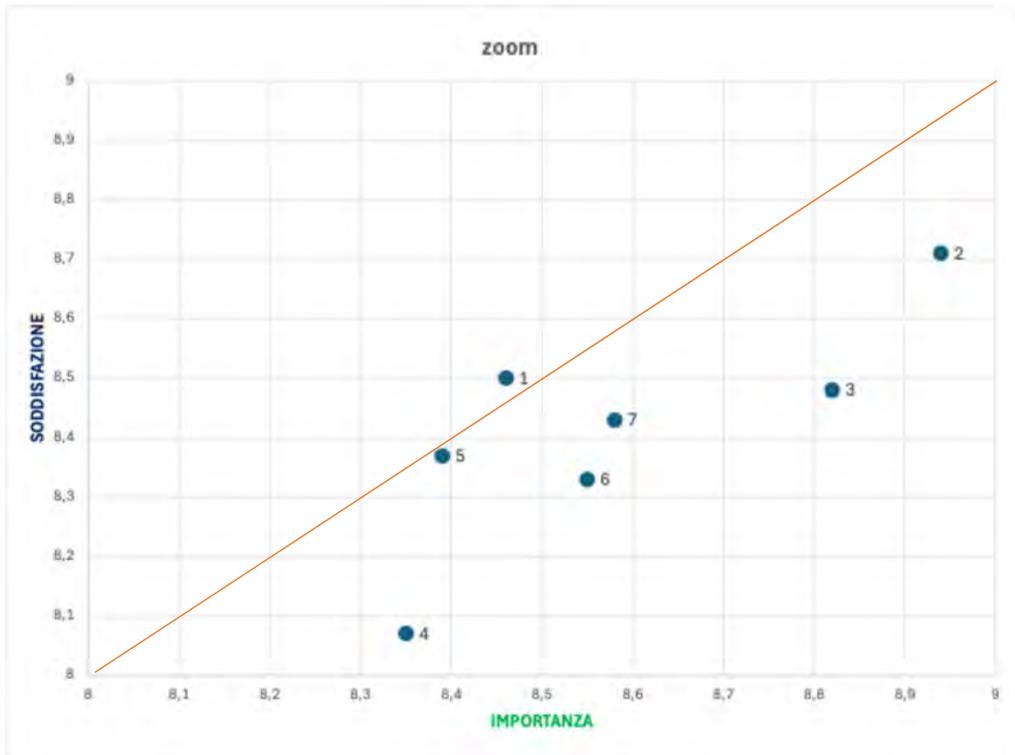
SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO TECNICO E SCIENTIFICO

Tav. 3 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche relative a
(valori % di colonna su risposta multipla: il totale non fa 100; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Siti inquinati in bonifica	39,7	89
Rumore	36,6	82
Rifiuti	32,6	73
Impianti soggetti ad AUA	29,9	67
Emissioni in atmosfera	25,9	58
Impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	25,9	58
Procedure di valutazione di impatto ambientale	25,4	57
Ambiente e salute	21,9	49
Elettrodotti o stazioni radio-base	21,9	49
Procedure di valutazione ambientale strategica	20,1	45
Impianti soggetti ad AIA	18,8	42
Amianto	12,9	29
Cave	10,7	24
Aziende a rischio di incidente rilevante	7,6	17
Radioattività	7,6	17
Risorsa ittica	6,7	15
Grandi opere	6,3	14
		785

Fig. 3a e 3b – Attività di supporto tecnico e scientifico: mappe di posizionamento
(valori medi)





Legenda

1. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
3. Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
4. Appropriately dei tempi di emissione della valutazione tecnica
5. Facilità di lettura della valutazione tecnica ricevuta
6. Appropriately e chiarezza delle proposte di provvedimenti
7. Ricezione della valutazione tecnica di ARPAT

Fig. 4 – Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

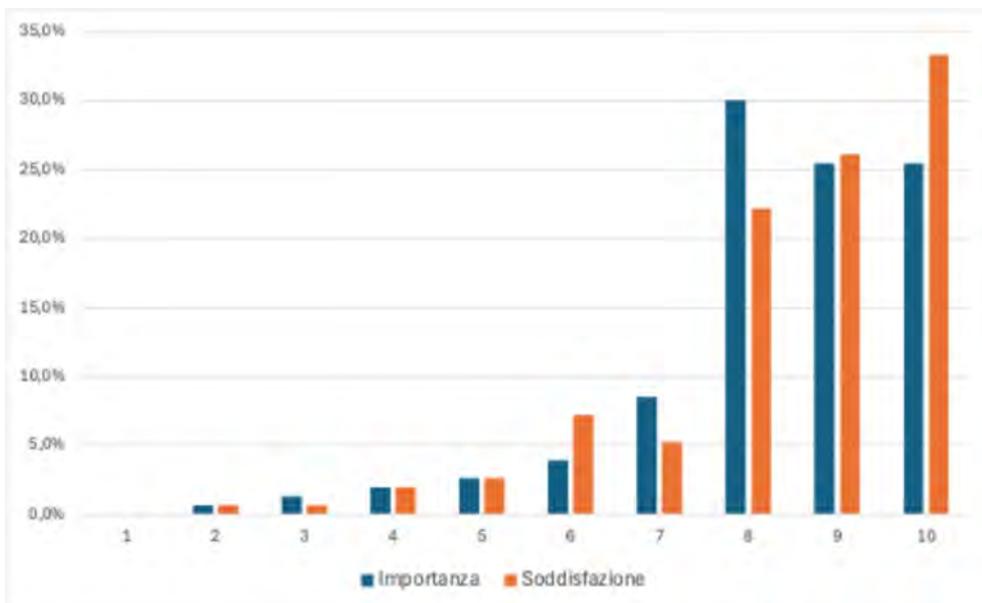


Fig. 5 – Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

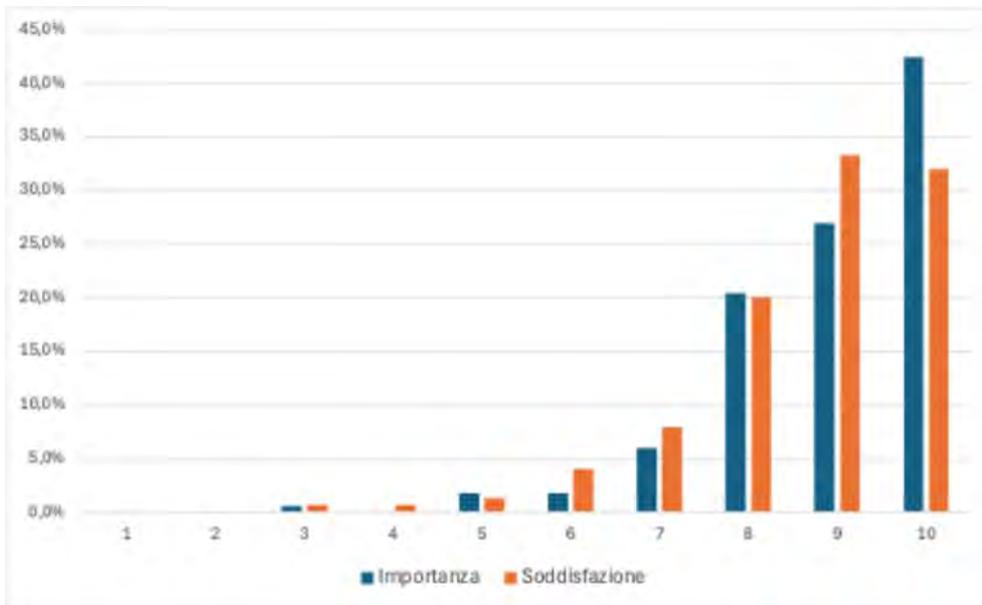


Fig. 6 – Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
(distribuzioni di frequenza)

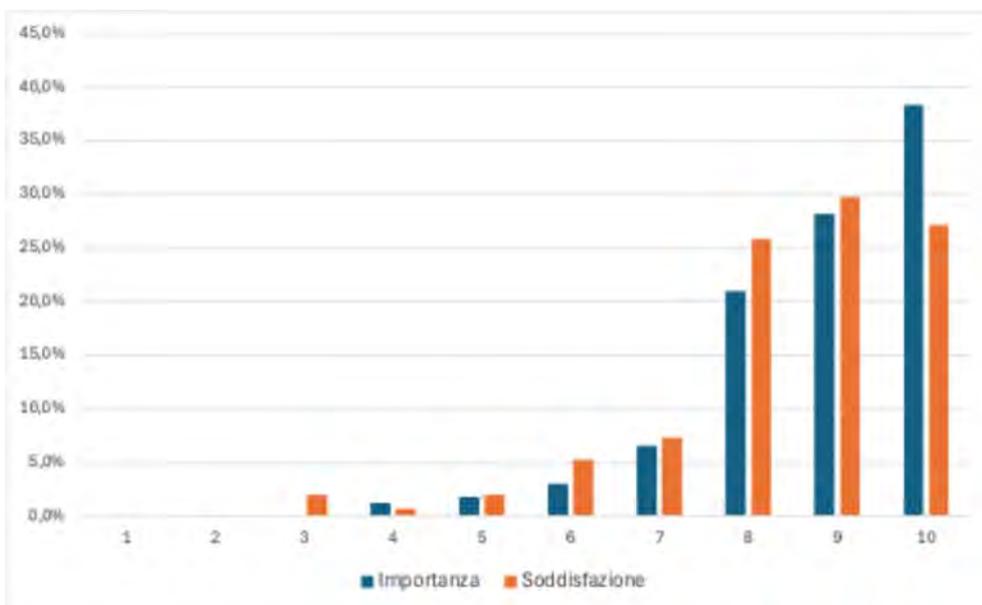


Fig. 7 – Appropriately dei tempi di emissione della valutazione tecnica
(distribuzioni di frequenza)

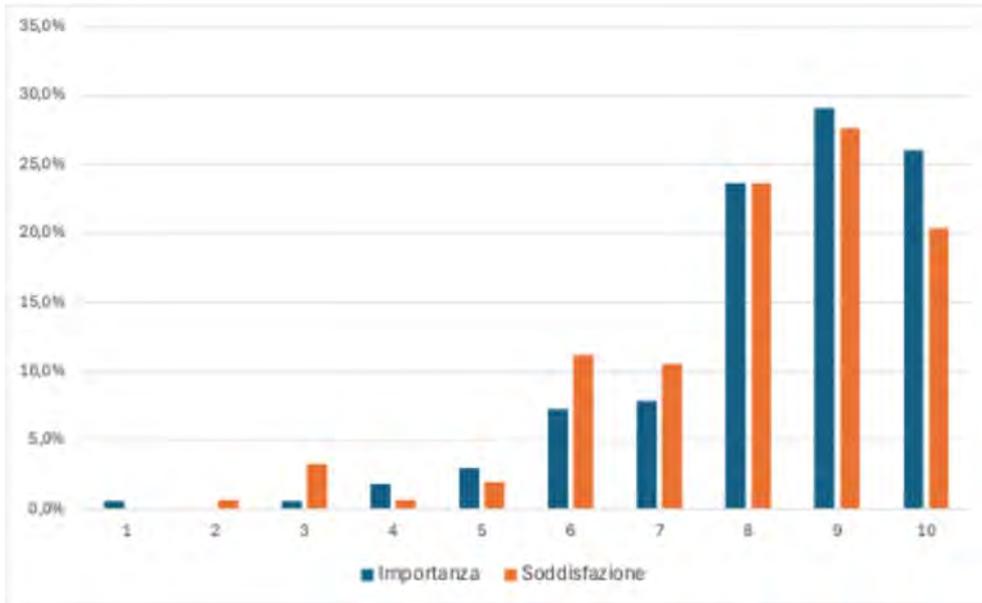


Fig. 8 – Facilità di lettura della valutazione tecnica
(distribuzioni di frequenza)

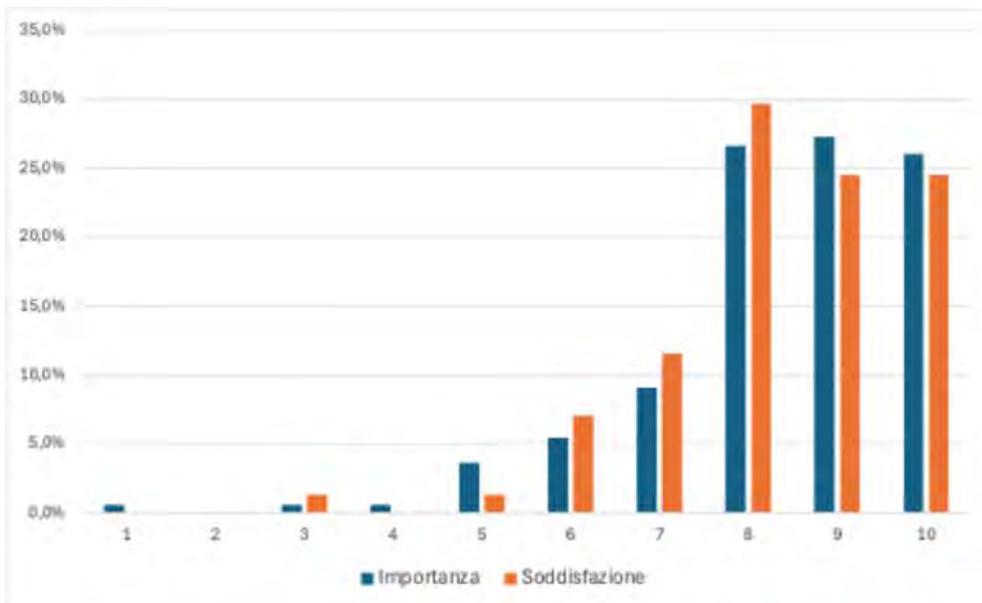


Fig. 9 – Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti
(distribuzioni di frequenza)

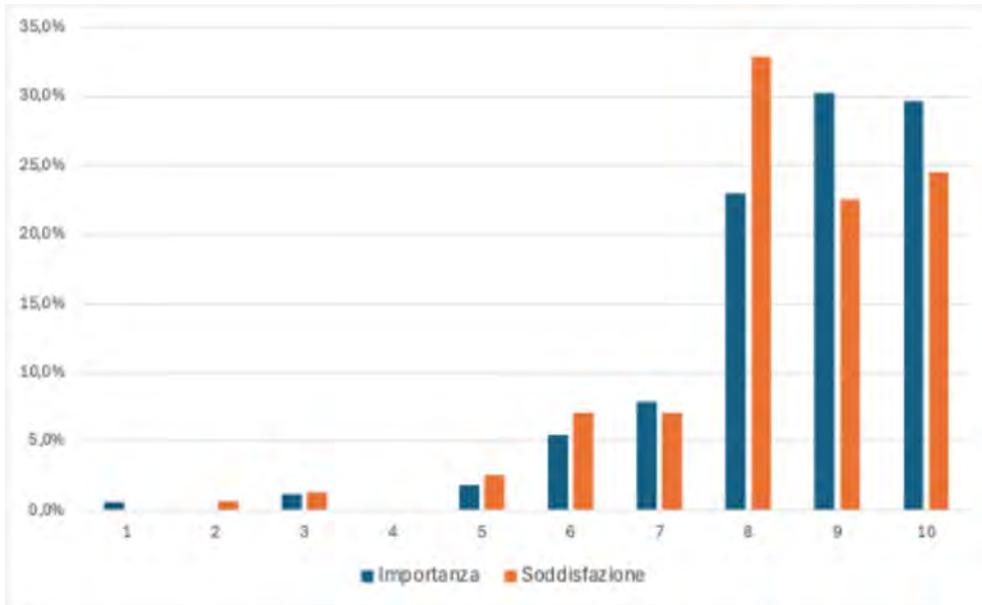
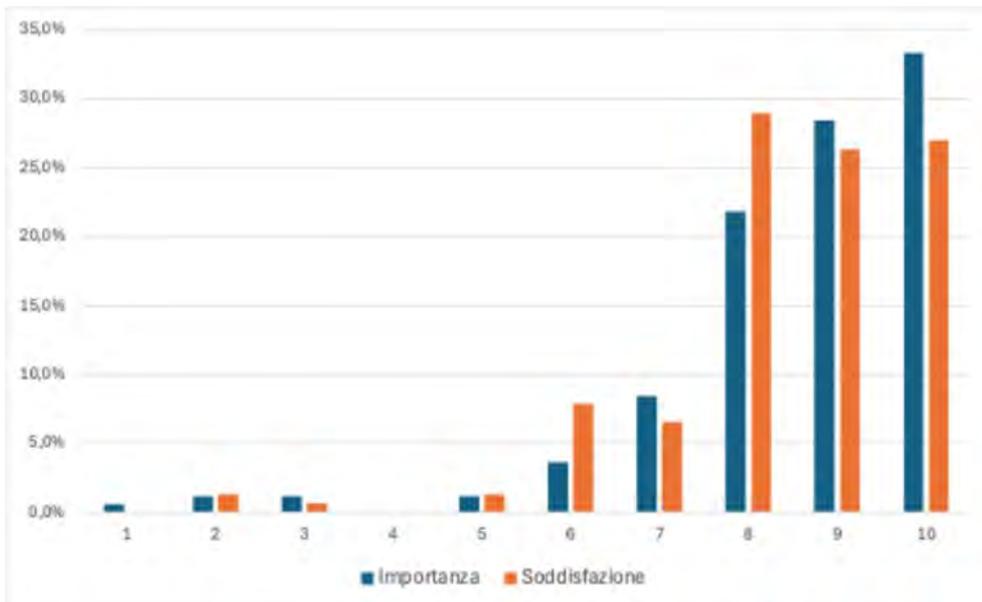


Fig. 10 – Ricezione della valutazione tecnica di ARPAT
(distribuzioni di frequenza)



Tav. 4 – Gap tra Importanza e Soddisfazione: percentili per ciascun aspetto valutato

(i valori indicano la differenza tra la valutazione di Importanza e la Soddisfazione espressa)

	5	25	50	75	95
Cortesìa e disponibilit� del personale ARPAT	-2,0	-1,0	0,0	0,0	2,0
Competenza tecnica e professionalit� del personale ARPA	-1,0	0,0	0,0	0,0	1,6
Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio	-1,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Appropriatezza dei tempi di emissione della valutazione tecnica	-1,0	0,0	0,0	0,0	3,0
Facilit� di lettura della valutazione tecnica ricevuta	-2,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	-1,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Ricezione della valutazione tecnica di ARPAT	-1,6	0,0	0,0	0,0	2,0

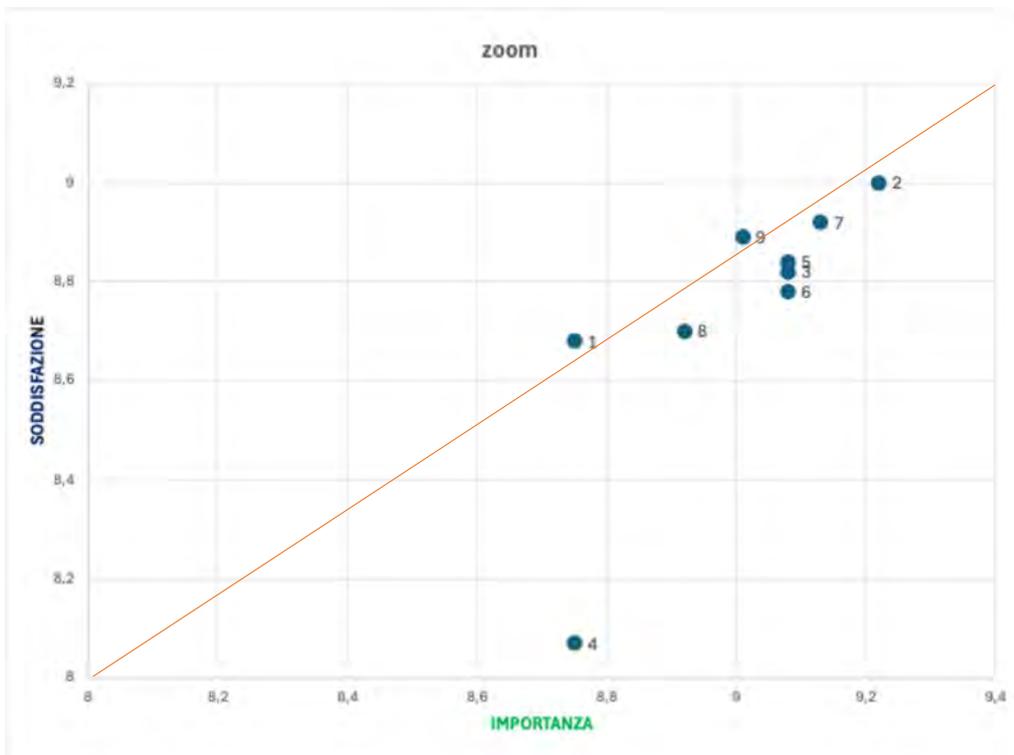
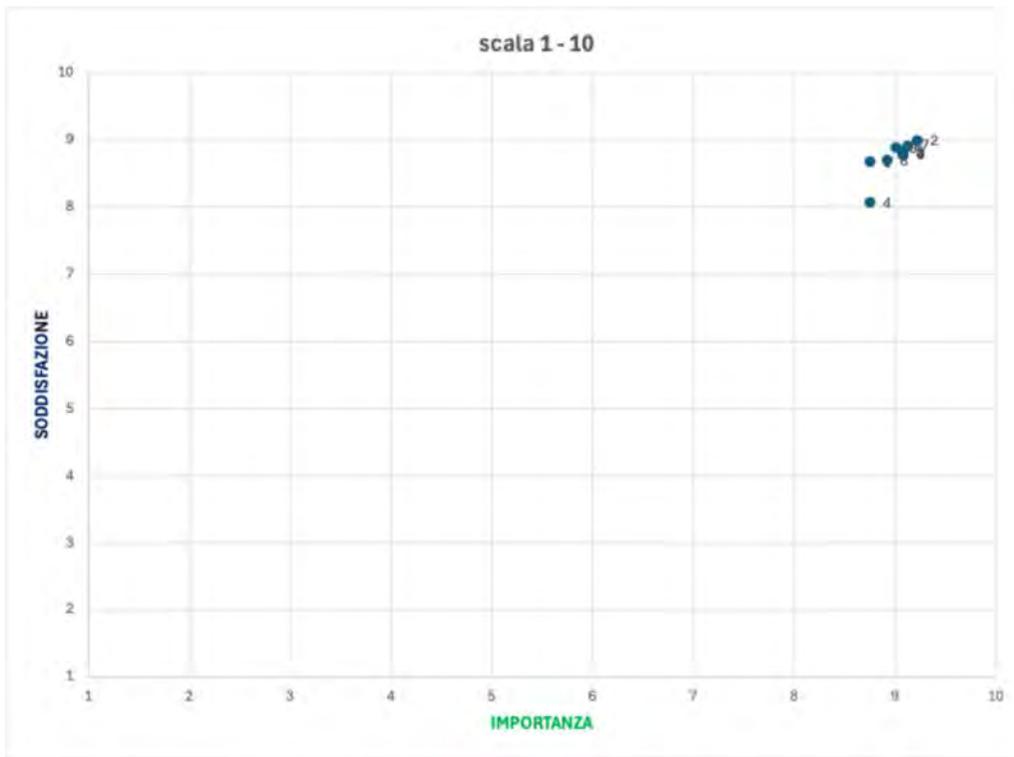
SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Tav. 5 - Attività di ARPAT a cui i rispondenti sono stati interessati

(valori % di colonna su risposta multipla: il totale non fa 100; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Controllo in materia di rifiuti	23,2	52
Controllo siti inquinati in bonifica	21,4	48
Monitoraggio qualità dell'acqua	20,5	46
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	20,1	45
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	19,6	44
Controllo in caso di emergenze ambientali	17,9	40
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	16,5	37
Controllo emissioni in atmosfera	15,6	35
Monitoraggio acque di balneazione	15,6	35
Monitoraggio qualità dell'aria	15,6	35
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	13,8	31
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	11,6	26
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	11,2	25
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	11,2	25
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	7,1	16
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	5,8	13
Controllo delle attività di coltivazione di cave	4,0	9
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	3,1	7
Controllo e monitoraggio grandi opere	2,7	6
Monitoraggio e controllo geotermia	2,2	5
Altro	4,0	9
		589

Fig. 11a e 11b – Attività di monitoraggio e controllo: mappe di posizionamento (valori medi)



Legenda

- | | |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1. cortesia e disponibilità del personale ARPAT | 6. completezza delle informazioni sugli esiti del controllo |
| 2. competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT | 7. attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo |
| 3. completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio | 8. appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti |
| 4. appropriatezza dei tempi d'intervento | 9. chiarezza degli esiti analitici |
| 5. trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo | |

Fig. 12 – Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

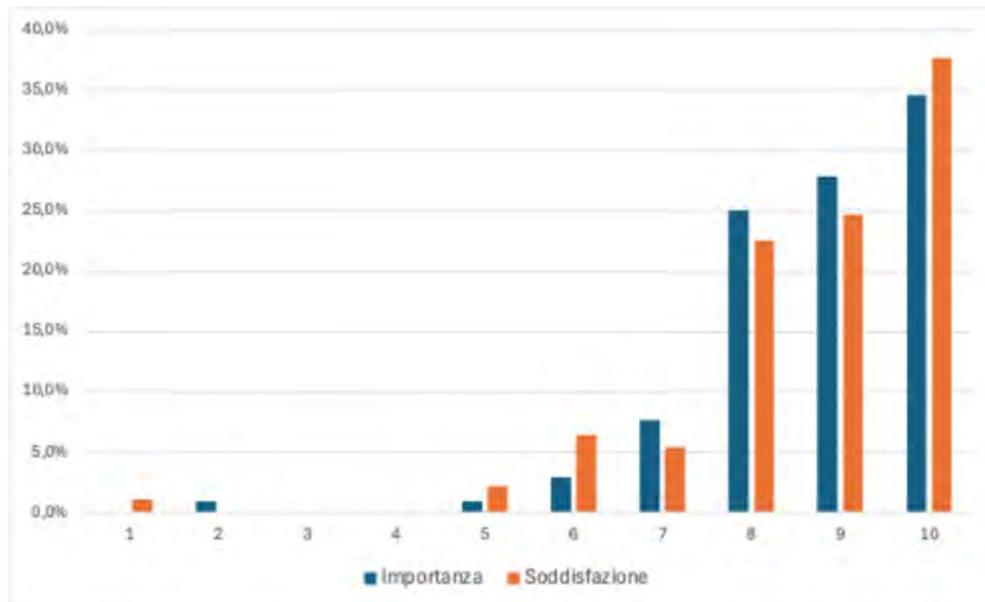


Fig. 13 – Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

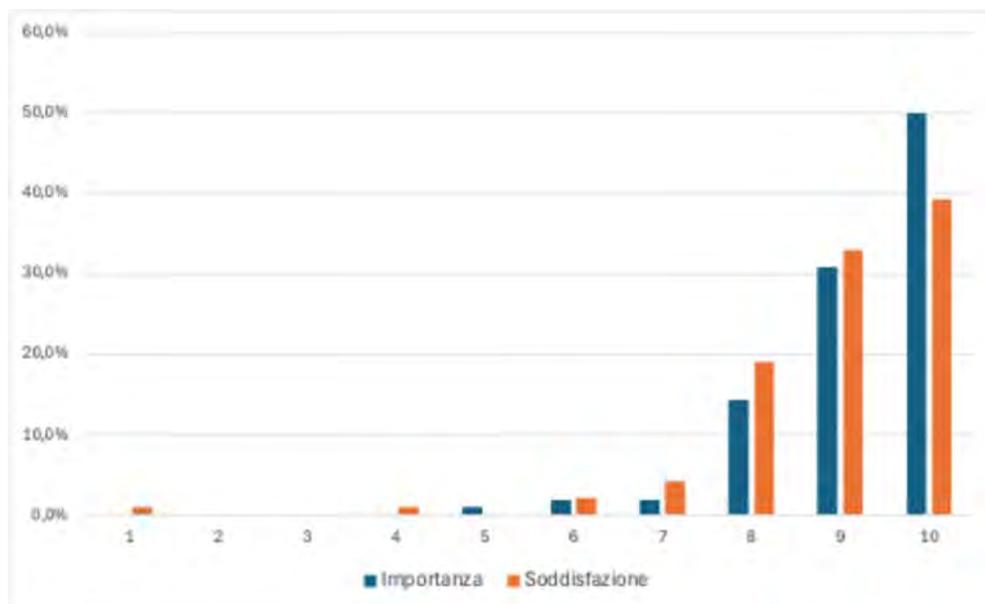


Fig. 14 – Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
(distribuzioni di frequenza)

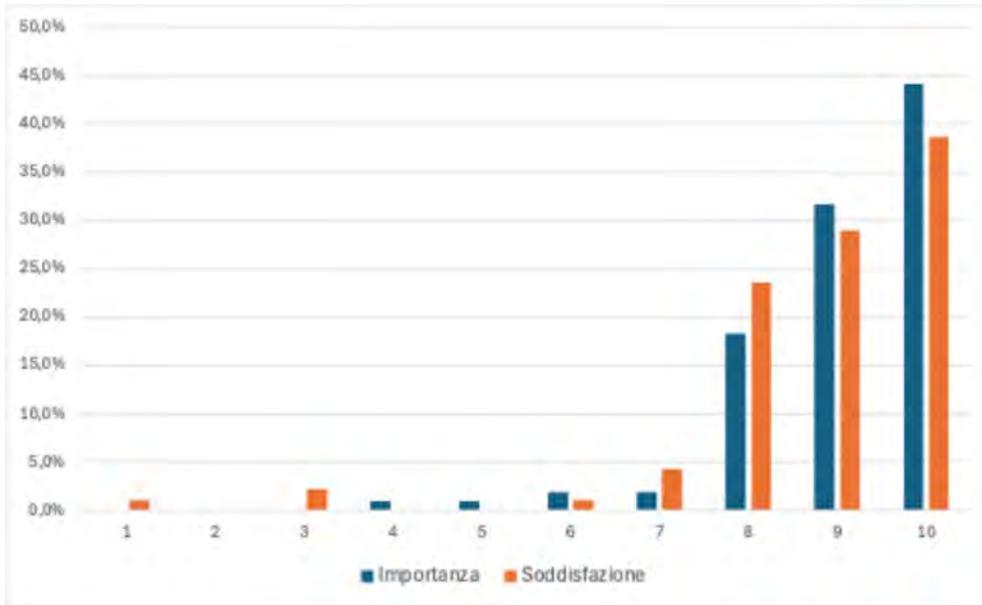


Fig. 15 – Appropriately dei tempi di intervento di ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

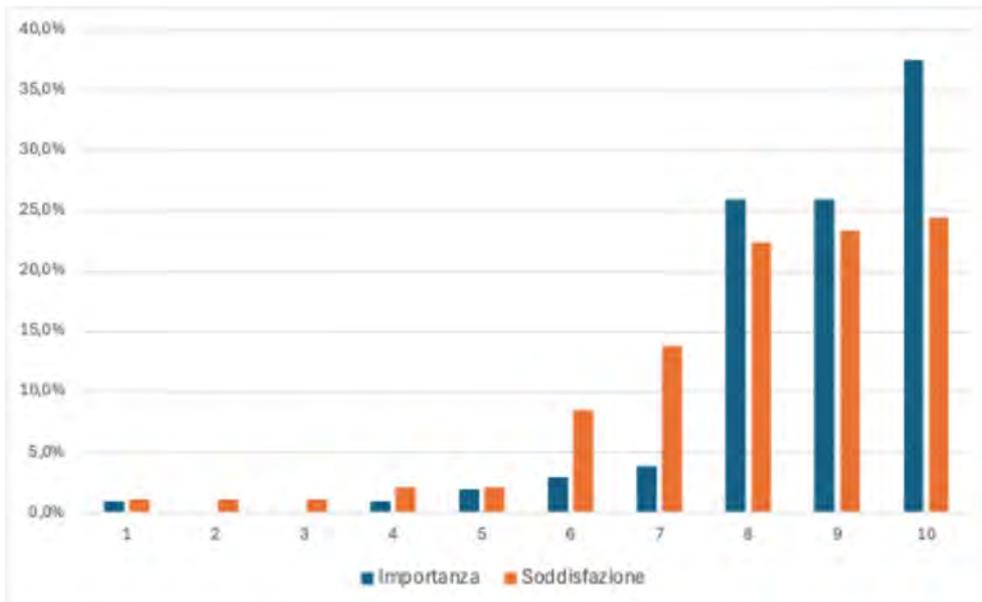


Fig. 16 – Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
(distribuzioni di frequenza)

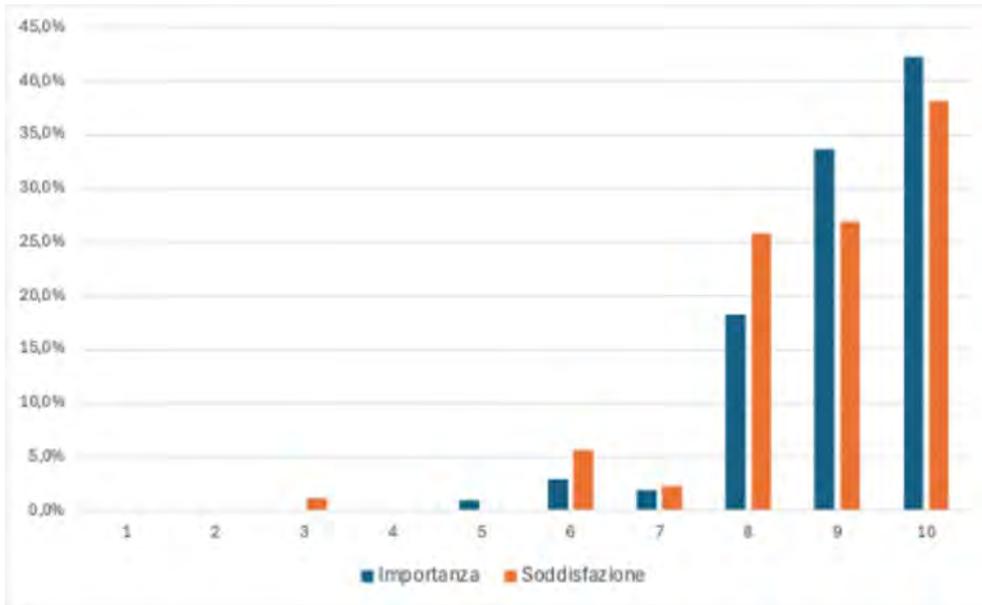


Fig. 17 – Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
(distribuzioni di frequenza)

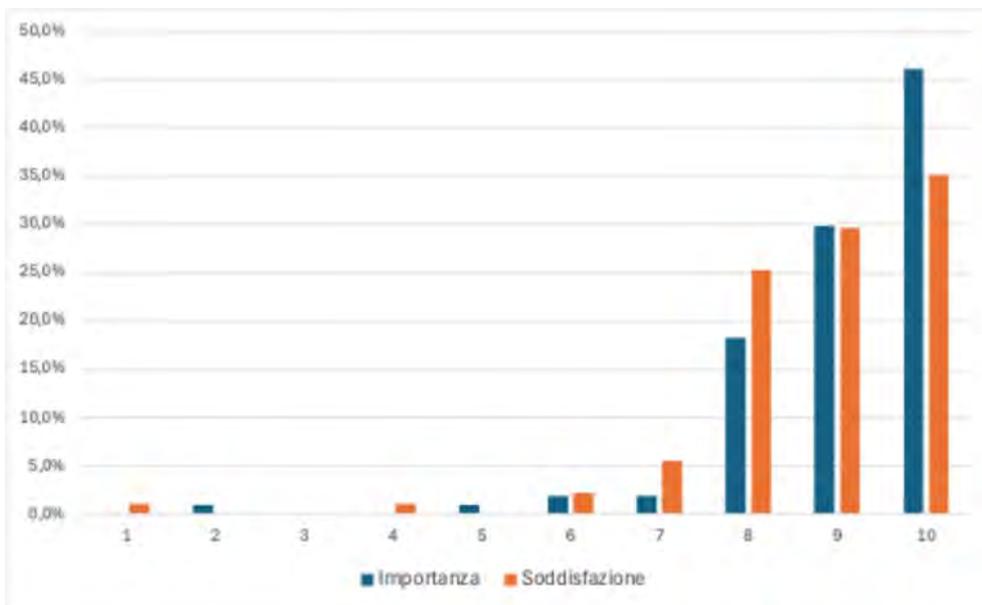


Fig. 18 – Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo
(distribuzioni di frequenza)

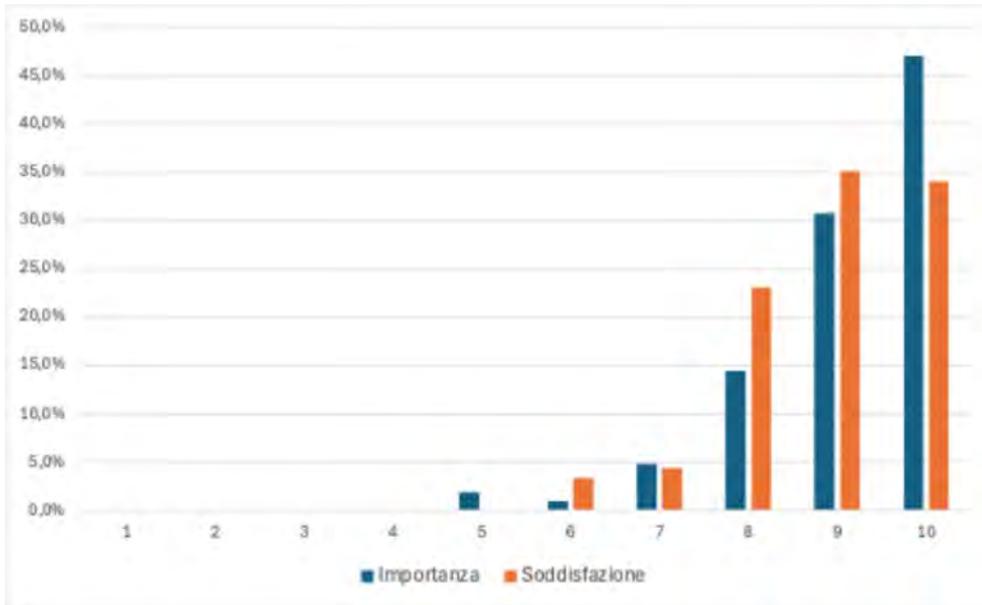


Fig.19 – Appropriately e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti
(distribuzioni di frequenza)

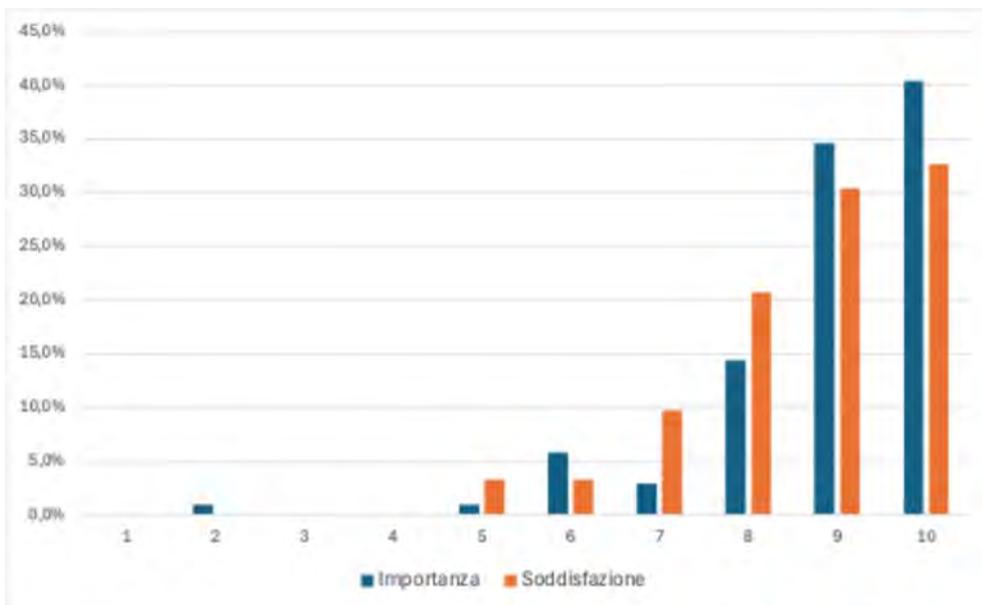
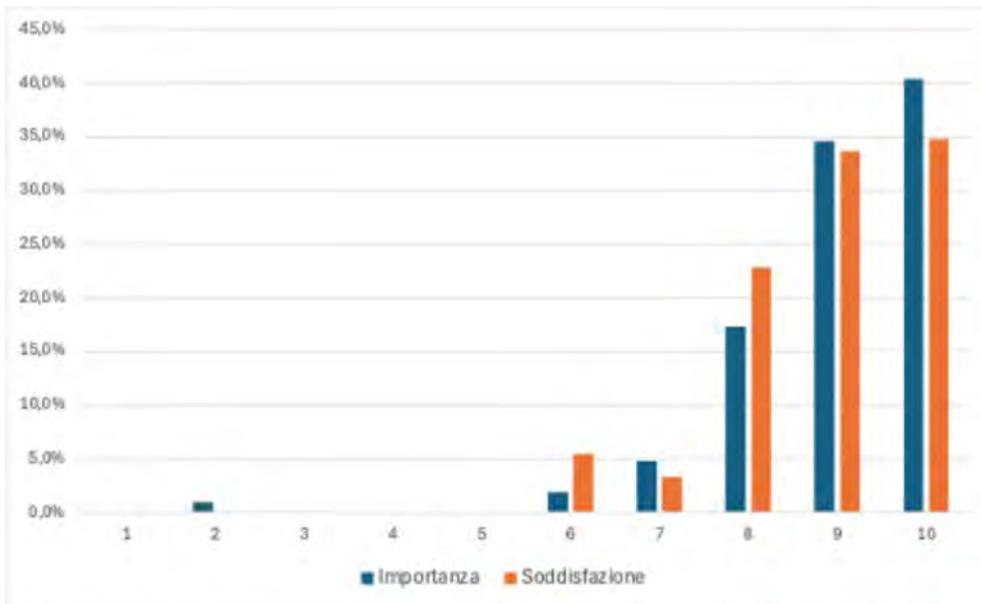


Fig. 20 – Chiarezza degli esiti analitici
(distribuzioni di frequenza)



Tav. 6 – Gap tra Importanza e Soddisfazione: percentili per ciascun aspetto valutato
(i valori indicano la differenza tra la valutazione di Importanza e la Soddisfazione espressa)

	5	25	50	75	95
Cortesìa e disponibilit� del personale ARPAT	-1,0	0,0	0,0	0,0	2,7
Competenza tecnica e professionalit� del personale ARPAT	-1,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio	-1,0	0,0	0,0	0,0	2,7
Appropriatezza dei tempi d'intervento	-1,0	0,0	0,0	1,0	4,0
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	-1,0	0,0	0,0	0,0	3,4
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	-1,0	0,0	0,0	1,0	2,7
Attendibilit� delle valutazioni emerse dal controllo	-1,0	0,0	0,0	1,0	2,0
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	-1,0	0,0	0,0	1,0	3,0
Chiarezza degli esiti analitici	-1,0	0,0	0,0	0,0	2,0

SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

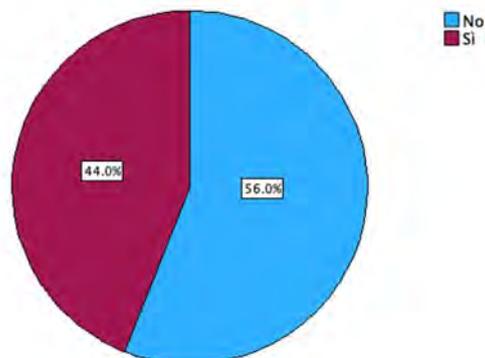
Tav. 7 – È iscritto alla newsletter?

(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	44,0	11
No	56,0	14
Totale	100,0	25

Fig. 21 – È iscritto alla newsletter?

(valori %)



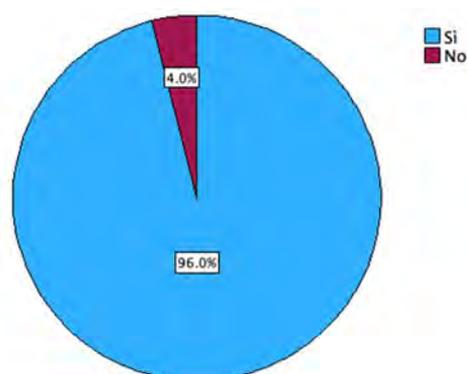
Tav. 8 – Ha visitato il sito Web ARPAT?

(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	96,0	24
No	4,0	1
Totale	100,0	25

Fig. 22 – Ha visitato il sito Web ARPAT?

(valori %)



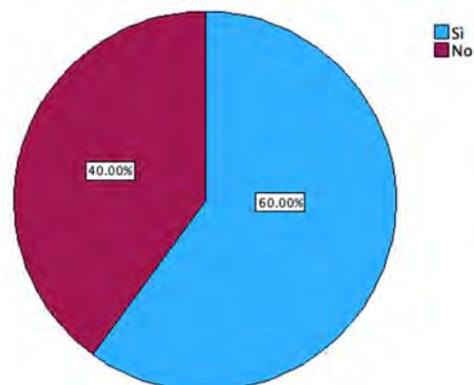
Tav. 9 – Ha consultato l'Annuario dei dati ambientali ARPAT?

(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	60,0	15
No	40,0	10
Totale	100,0	25

Fig. 23 – Ha consultato l'Annuario dei dati ambientali ARPAT?

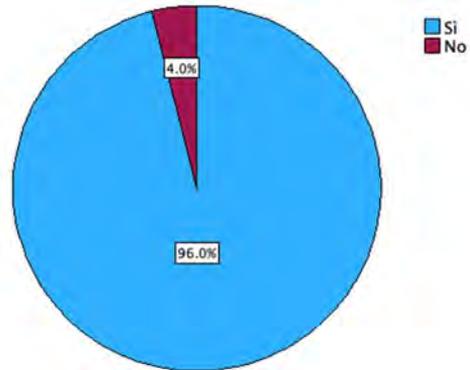
(valori %)



Tav. 10 – Ha consultato pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, ecc.)?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	96,0	24
No	4,0	1
Totale	100,0	25

Fig. 24 – Ha consultato pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, ecc.)?
(valori %)



Tav. 11 – Ha consultato le banche dati del portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) ?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	60,0	15
No	40,0	10
Totale	100,0	25

Fig. 25 – Ha consultato le banche dati del portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) ?
(valori %)

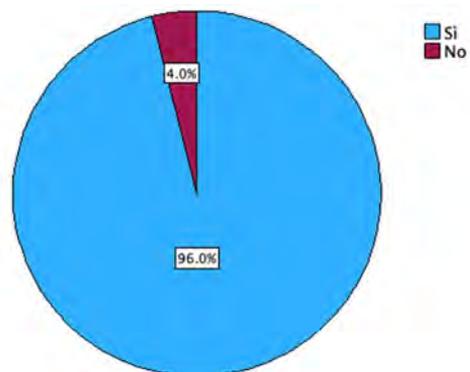
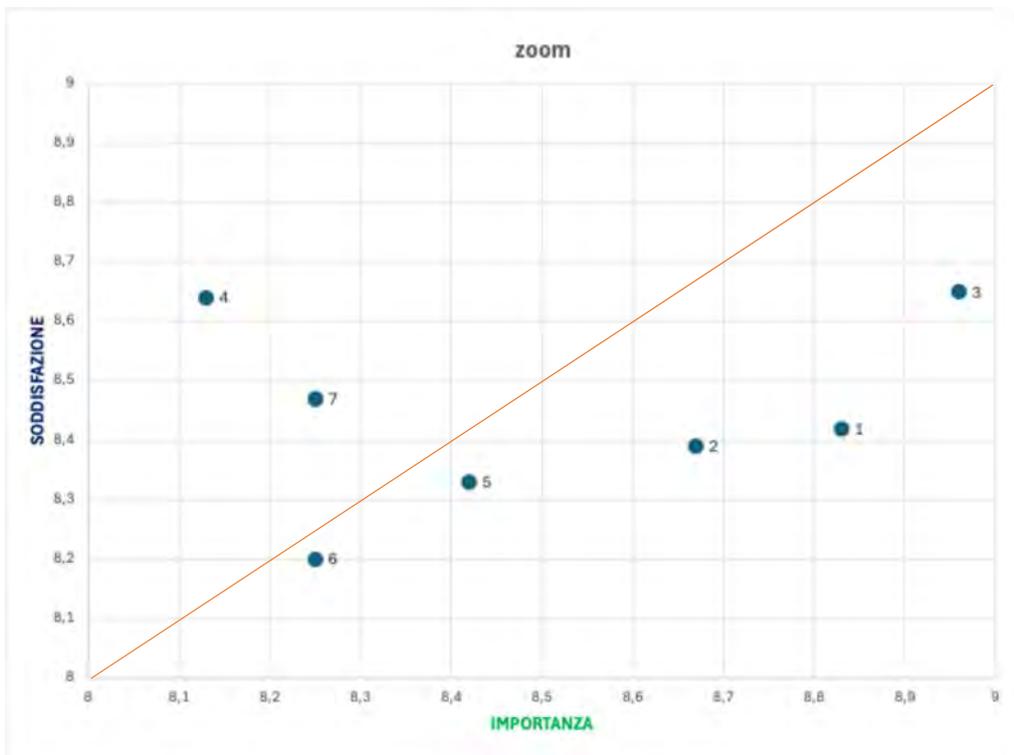
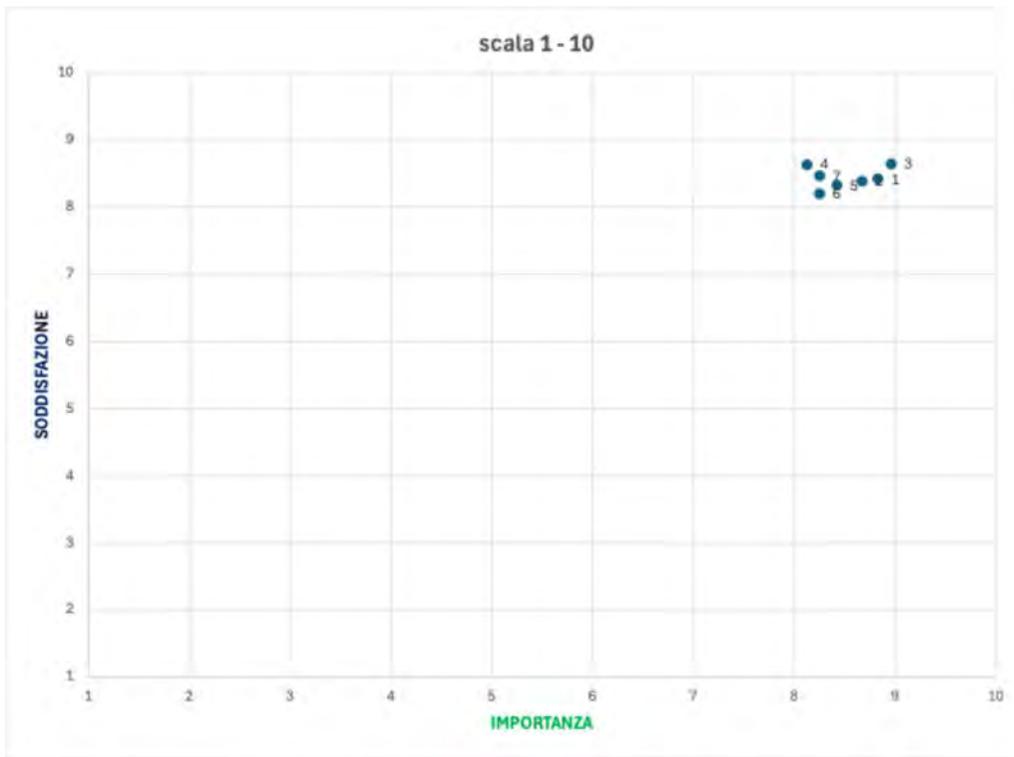


Fig. 26a e 26b – Attività di diffusione della conoscenza
(valori medi)



Legenda

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1. Facilità di accesso al servizio di comunicazione, informazione, diffusione dati di ARPAT | 4. Appropriatelyzza e alla completezza dei temi trattati dalla newsletter |
| 2. Completezza e accuratezza del sito Web di ARPAT | 5. Fruibilità delle banche dati |
| 3. Completezza e accuratezza delle pubblicazioni di ARPAT | 6. Aggiornamento delle banche dati |
| | 7. Disponibilità del personale addetto alle banche dati |

Fig. 27 – Facilità di accesso al servizio di comunicazione, informazione, diffusione dati di ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

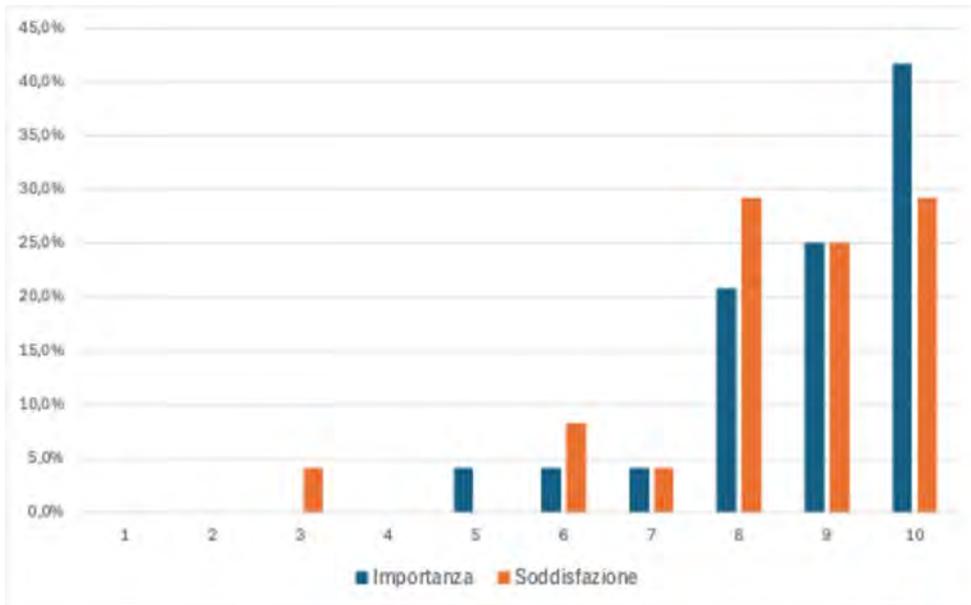


Fig. 28 – Completezza e accuratezza del sito Web di ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

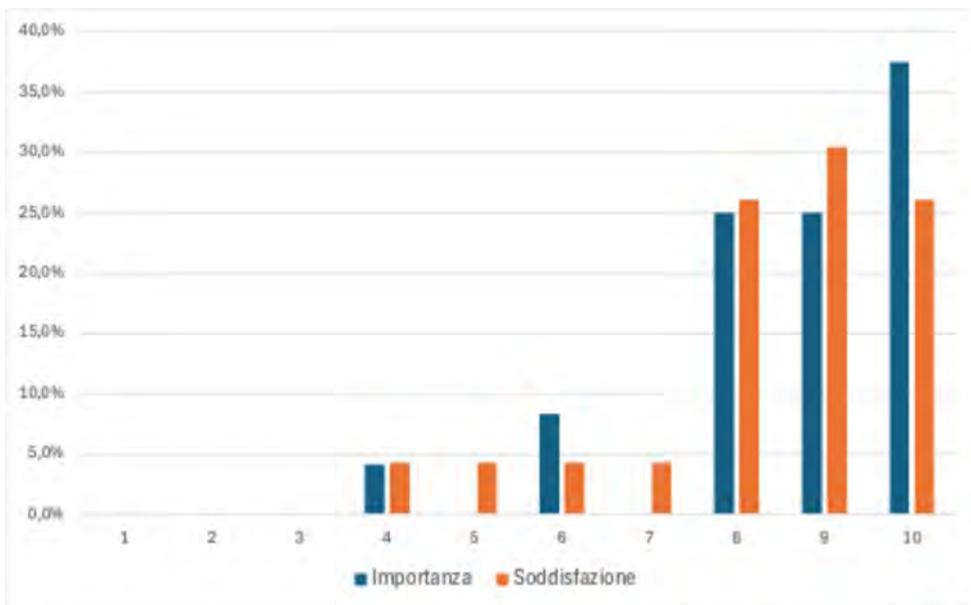


Fig. 29 – Completezza e accuratezza delle pubblicazioni di ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

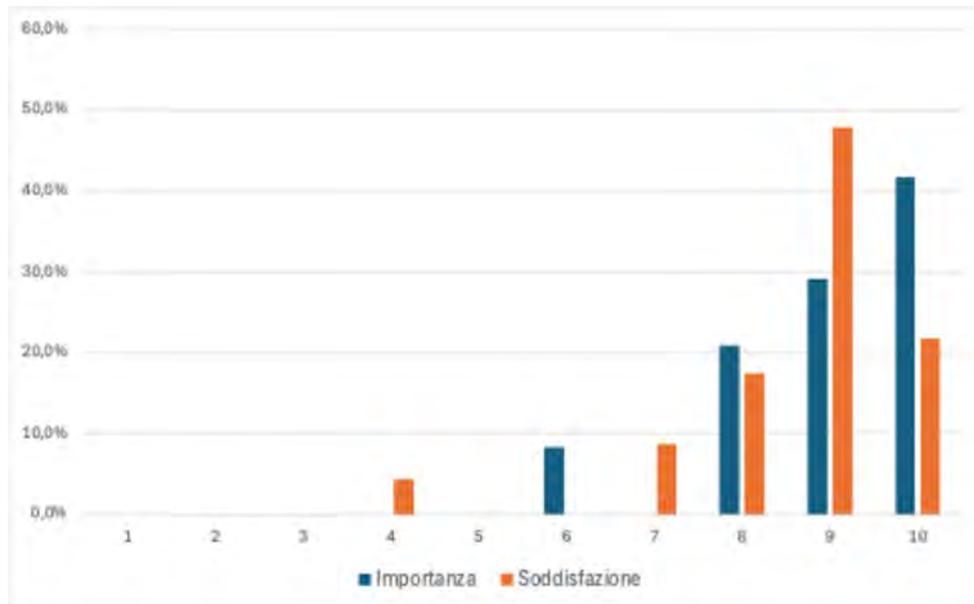


Fig. 30 – Appropriately e alla completezza dei temi trattati dalla newsletter
(distribuzioni di frequenza)

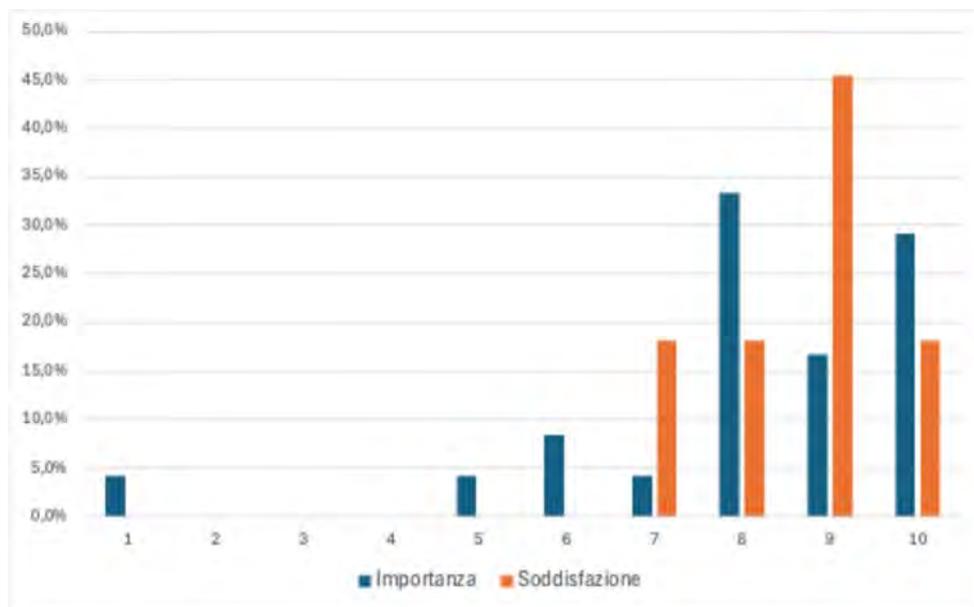


Fig. 31 – Fruibilità delle banche dati
(distribuzioni di frequenza)

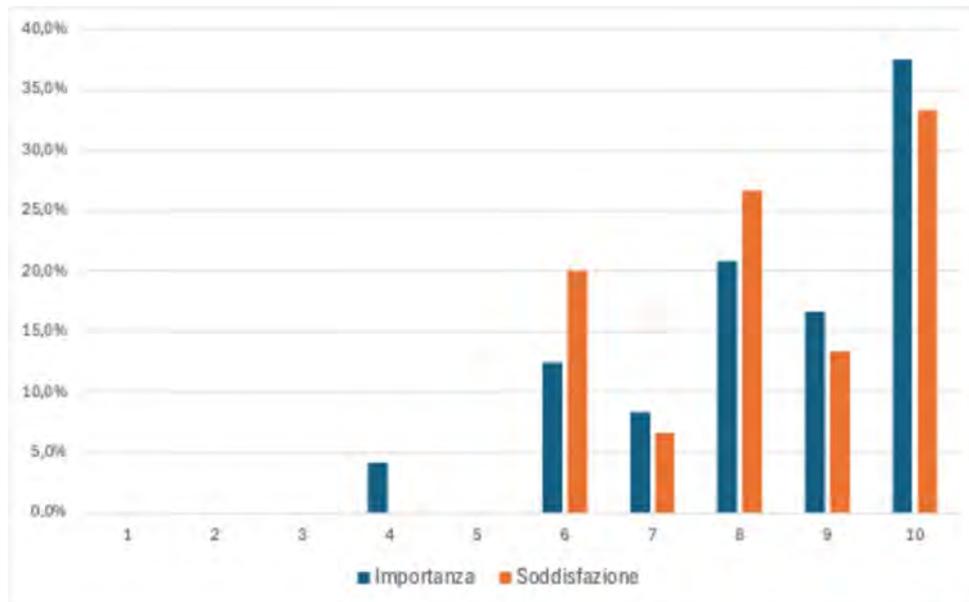


Fig. 32 – Aggiornamento delle banche dati
(distribuzioni di frequenza)

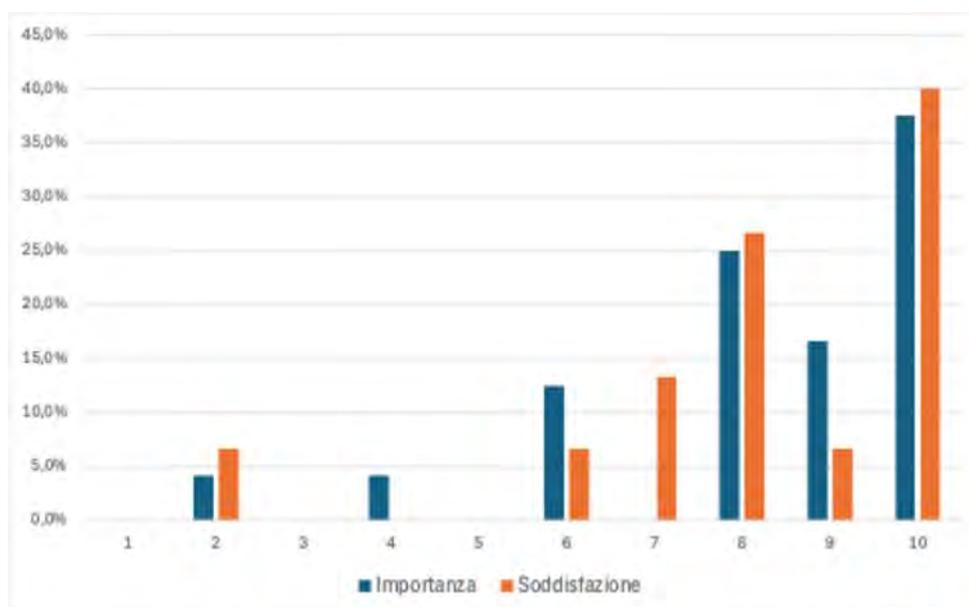
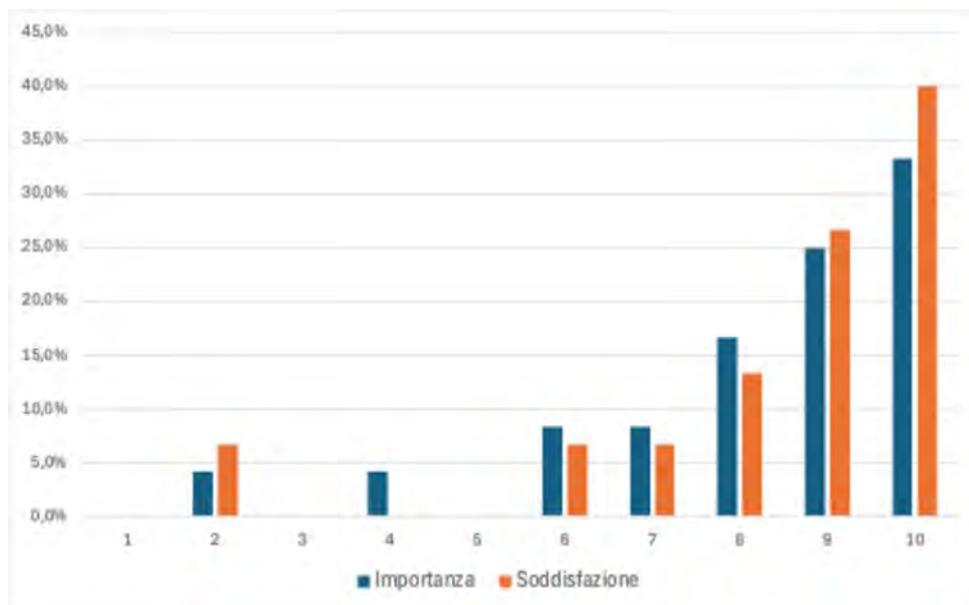


Fig. 33 – Disponibilità del personale addetto alle banche dati
(distribuzioni di frequenza)

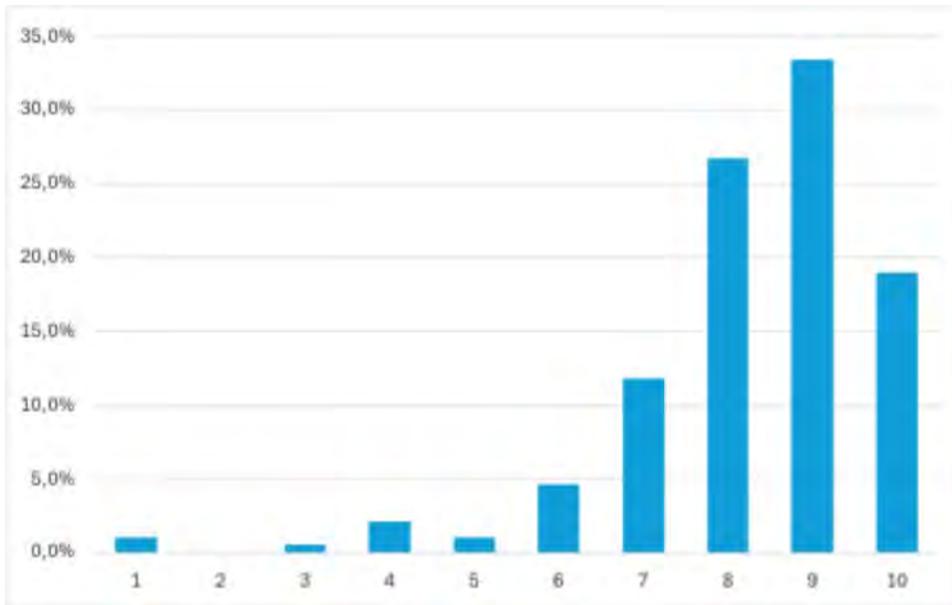


Tav. 12 – Gap tra Importanza e Soddisfazione: percentili per ciascun aspetto valutato
(i valori indicano la differenza tra la valutazione di Importanza e la Soddisfazione espressa)

	5	25	50	75	95
Facilità di accesso al servizio di comunicazione, informazione, diffusione dati di ARPAT	-1,0	0,0	0,0	0,8	3,0
Completezza e accuratezza del sito Web di ARPAT	-1,8	0,0	0,0	0,0	4,4
Completezza e accuratezza delle pubblicazioni di ARPAT	0,0	0,0	0,0	1,0	2,8
Appropriatezza e alla completezza dei temi trattati dalla newsletter	-1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fruibilità delle banche dati	-1,0	0,0	0,0	1,0	1,0
Aggiornamento delle banche dati	-2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Disponibilità del personale addetto alle banche dati	-1,0	0,0	0,0	0,0	0,0

SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT

Fig. 34 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti negli ultimi 24 mesi
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



	risposte	media	std.dev	I1	I2
Giudizio complessivo	195	8,29	1,54	8,210	8,370

SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE

	Adozione su tutto il territorio regionale di modelli standard per relazioni, rapporti etc. e tutti informatizzati. Interoperabilità completa con gli altri interlocutori istituzionali
	Affidabile e puntuale
	Anche in caso di segnalazione di problematiche ricorrenti l'intervento del settore territorialmente competente (Settore Mugello) è stato troppo spesso assente oppure non tempestivo.
	Aumentare la dotazione di personale con competenze tecnico scientifiche in modo da aumentare e di conseguenza migliorare il controllo e le verifiche di competenza sul territorio
	Auspico il potenziamento del personale assegnato all'agenzia di riferimento.
	Buona comunicazione
	Ci auguriamo di trovare in futuro maggiore supporto e spirito collaborativo.
	Competenza e professionalità tecnica, da migliorare la disponibilità ed il supporto prestato dal Dipartimento
	Dotare tutti i dipartimenti di pec per facilità di comunicazione formale
	È necessaria una maggiore omogeneità nei contributi e nelle valutazioni tecniche tra i vari Dipartimenti provinciali. Occorre disciplinare il ruolo di Arpat soprattutto in relazione ad alcuni procedimenti sui quali l'Agenzia esprime contributi sulle varie componenti ambientali a supporto di soggetti diversi che hanno a loro volta tempi diversi per esprimersi. ARPAT fornisce un unico contributo avendo a riferimento la conferenza di servizi e questo genera situazioni in cui alcuni di questi soggetti non ricevono per tempo il contributo Arpat per poter formare il proprio contributo prima della conferenza.
	Fare da supporto tecnico scientifico e di laboratorio per gli enti su richiesta possibilmente attuando convenzioni apposite
	Ho trovato sempre disponibilità e professionalità
	I contatti avuti con ARPAT sono sempre stati costruttivi e finalizzati a trovare proposte e soluzioni condivise
	I contributi forniti affrontano le varie tematiche in maniera talvolta disequilibrata approfondendo alcuni aspetti ma trascurandone altri.
	I contributi giungono sempre in prossimità dell'ultimo giorno utile e troppo a ridosso delle Conferenze di servizi sincrone per essere pre-valutati.
	I dott. XXX e YYY sono sempre disponibili ed hanno grande competenza. Il dott. XXX che è colui che gestisce l'esposizione delle rilevazioni ha anche una grande capacità comunicativa per far comprendere temi non semplici alla popolazione

	I valori riportati sono da ritenersi mediati in quanto si presentano purtroppo situazioni locali ed individuali del tutto insufficienti, con frequenti necessità di richiedere una rivalutazione di pareri palesemente errati. Le tempistiche in alcune realtà sono del tutto inadeguate, indipendentemente dal numero di risorse presenti e dal numero delle richieste. In molte conferenze dei servizi il rappresentante ARPAT è assente, pur avendo inviato contributi non positivi. Si riscontra anche mancanza di coerenza tra le singole strutture.
	Il Consorzio di Bonifica nonostante sia utilizzato dalla Regione Toscana per rilevanti opere pubbliche non rientra nella cosiddetta carta dei servizi di ARPAT per cui più volte ci è stata negata la possibilità di avere un'interlocuzione diretta anche di tipo consultivo. La sensazione che l'Agenzia sia più improntata su un approccio di rigorosa interpretazione della normativa che in una strategia di "problem solving" anche quando le tematiche riguardano opere di primario interesse pubblico.
	Il lavoro svolto da ARPAT dipende in maniera determinante dai dipartimenti, quindi dalle persone. ve ne sono alcuni disastrosi sotto molti aspetti e altri assolutamente eccellenti. Non è possibile per me dare una valutazione in termini complessivi
	Il personale con cui abbiamo collaborato si è sempre dimostrato competente e disponibile. Potrebbero essere migliorate le tempistiche di intervento.
	Lavoro in collaborazione efficiente e personale molto valido, competente ed aggiornato
	Le criticità rilevate, sia sotto il profilo del supporto tecnico scientifico che nelle attività di monitoraggio, appaiono essenzialmente dovute a carenze strutturali dell'agenzia, sia per scarsità di personale formato in entrambi i tipi di attività che per scarsità di attrezzature. Si veda ad esempio quella che di fatto si mostra come una attuale impossibilità dell'agenzia di effettuare campionamenti alle emissioni e controanalisi delle stesse per le aziende autorizzate, in quanto manca personale abilitato a salire in quota e operare con la strumentazione di prelievo. Peggio ancora se si parla di analisi olfattometriche l'agenzia non è in grado di realizzare e tantomeno di prendere controcampioni per il monitoraggio delle attività produttive con criticità di tipo odorigeno. Questo sono solo due degli aspetti critici più importanti ma sugli altri campi non va molto meglio.
	Maggior spirito di collaborazione visto che apparteniamo entrambi a settori pubblici.
	Maggior disponibilità a ricevere i proponenti delle istanze per avere suggerimenti tecnici ed operativi in quanto rappresentano i nostri stakeholder giudicanti
	Maggiore puntualità nelle richieste d'intervento da parte dell'ente.
	Migliorare la fruibilità delle banche dati e dei risultati dei monitoraggi eseguiti
	Necessità in alcuni dipartimenti (es. FI, AR) di personale qualificato per il supporto tecnico per garantire pareri esaustivi e nel rispetto dei tempi. Necessità di personale in grado di effettuare controlli presso le aziende con adeguata dotazione strumentale
	Nessuna osservazione. Complimenti per la qualità del Servizio offerto, e grazie per l'indispensabile e prezioso supporto alle attività di XXX

	Non vi è personale nelle zone dopo i pensionamenti non vi è stata la loro sostituzione e quindi gli operatori fanno il massimo ma è una vera scatola vuota.
	Personale competente e sempre disponibile al confronto
	Poco personale, da incrementare.
	Purtroppo l'esperienza nell'ambito delle segnalazioni ambientali, anche in caso di attivazione del servizio di pronta disponibilità mediante chiamata alla Sala Operativa, è stata molto negativa.
	Rapporto professionale tendenzialmente ottimo. Pertanto, partendo dall'assunto che tutto è perfettibile, mi ritengo ampiamente soddisfatto.
	Si evidenzia come alcuni soggetti siano completamente disponibili e in linea con l'interesse della Agenzia, mentre altri sono completamente non affini a svolgere un ruolo quale quello a cui sono indirizzati. Quest'ultimi soggetti sono da individuarsi tra coloro i quali seguono da molti anni progettazioni europee in ambito rumore.
	Si riterrebbe molto utile la sinergia con il servizio di igiene e sanità pubblica
	Snellimenti procedurali con altre P.A.
	Trovo difficoltà a raggiungere telefonicamente i vari tecnici di Arpat