

# Sistema di Ascolto

Il monitoraggio  
della soddisfazione  
dell'utente

Anno 2020



## **SISTEMA DI ASCOLTO**

**Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza**

**Anno 2020**

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione, ARPAT

Marzo 2021

Nell'ambito delle attività del proprio [Sistema di Ascolto](#) ARPAT ha reso disponibile nel corso di tutto il 2020 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 e 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).

Il questionario 2020 era parzialmente diverso da quello [diffuso nel 2019 e nel 2018](#), anche se la maggior parte delle domande formulate rispetto ai diversi tipi di attività svolte dall'Agenzia sono state analoghe a quelle delle edizioni precedenti, chiedendo 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.

Dal 2016 al 2019, su suggerimento del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze, [che dal 2015 al 2018 ha fornito un supporto metodologico all'Agenzia](#), nel questionario si è chiesto di esprimere una valutazione basata su una scala numerica da 1 a 10, come i tradizionali voti scolastici.

Dal 2020, il supporto scientifico all'Agenzia per lo sviluppo di questo tipo di attività è invece assicurato dall'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna, che ha invece preferito proporre una scala di giudizio formato da cinque valutazioni: ottimo, buono, sufficiente, negativo e pessimo.

Al contempo, però, al fine di permettere una comparazione con i risultati delle indagini effettuate negli anni precedenti, è stata definita una "tabella di conversione" per equiparare le valutazioni effettuate dagli utenti, è quindi per le indagini effettuate con una scala da 1 a 10 (anni 2018 e 2019): "ottimo" = voto 10 e 9; "buono" = voto 8 e 7, "sufficiente" = voto 5 e 6, "negativo" = voto 3 e 4, "pessimo" = voto 1 e 2.

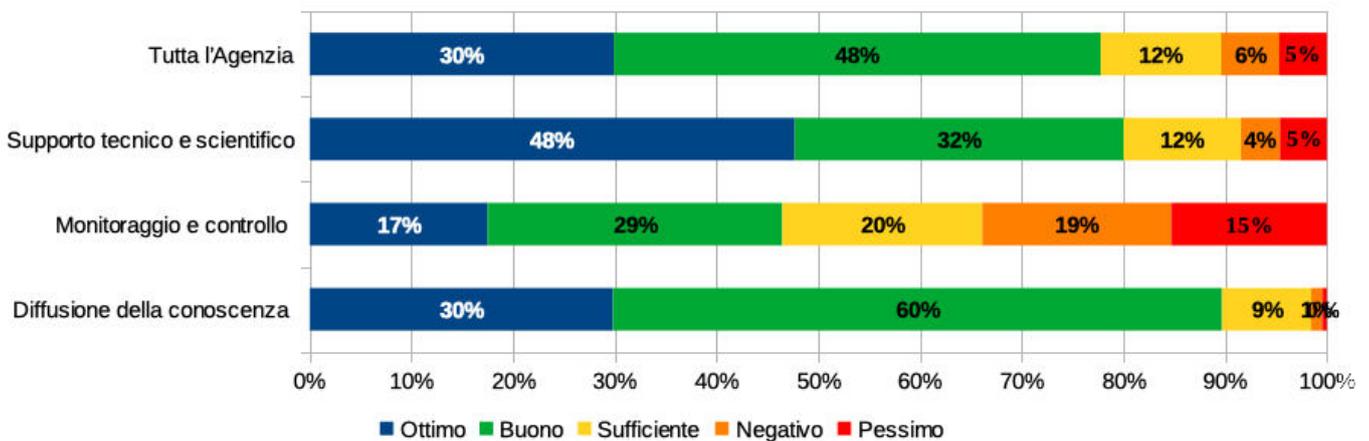
## Il giudizio complessivo sull'Agenzia

Il risultato complessivo registra il 78% di giudizi positivi ("ottimo" e "buono") di cui un 30% molto positivi (voto "ottimo"), – anche sensibili – fra i tre processi principali svolti dall'Agenzia:

- Controllo e monitoraggio (es. richiesta controllo o presentazione esposto): 46% positivi,
- Supporto tecnico-scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi): 80% positivi,
- Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati): 90% positivi.

### Indagine di soddisfazione 2020 ARPAT

#### Risultati per tipologia di attività



#### Esprima un giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT

	Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Tutta l'Agenzia
Ottimo	29,8%	17,5%	47,7%	29,9%
Buono	59,9%	29,0%	32,3%	47,9%
Sufficiente	8,8%	19,7%	11,5%	11,8%
Negativo	1,1%	18,6%	3,8%	5,7%
Pessimo	0,4%	15,3%	4,6%	4,7%

## Il giudizio sul Supporto tecnico e scientifico

Hanno risposto **130** 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 buona presenza sia del punto di vista di chi opera negli enti che hanno richiesto un parere/valutazione (71), sia da chi viceversa opera in un'azienda (o lavora come professionista per un'azienda) interessata da un procedimento su cui ci siamo espressi (59).

### Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Opera in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica all'Agenzia	34	25	11	1		<b>71</b>
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	28	17	4	4	6	<b>59</b>

### Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	17	25	29	32	27	<b>130</b>
Opera in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	12	13	4	1	1	<b>31</b>
Opera in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	3	15	3	1		<b>22</b>

### 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	Totale
Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia	28	48	7	4	0	<b>87</b>
Ha avuto modo di consultare il sito Web ARPAT	121	242	36	4	2	<b>405</b>
Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews	123	237	32	2	1	<b>395</b>
Ha avuto modo di consultare qualcuno dei prodotti editoriali ARPAT	101	214	32	2	2	<b>351</b>
Ha avuto modo di entrare in contatto sui social media con ARPAT	22	32	4		1	<b>59</b>
Ha consultato il sito del Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA)	30	53	6	1	1	<b>91</b>

### Supporto tecnico e 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	47,9%	35,2%	15,5%	1,4%	0,0%
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	47,5%	28,8%	6,8%	6,8%	10,2%

### Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Opera in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica all'Agenzia	34	25	11	1		<b>71</b>
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	28	17	4	4	6	<b>59</b>

Supporto tecnico e scientifico	ottimo	buono	sufficiente	negativo	pessimo	totale
Cortesia personale tecnico con cui è entrati in contatto	71	35	18	5	2	131
Disponibilità personale tecnico con cui si è entrati in contatto	64	31	24	7	5	131
Competenza professionale personale tecnico con cui si è entrati in contatto	78	27	21		5	131
Completezza del parere / contributo tecnico ARPAT	61	37	20	6	7	131
Accuratezza del parere / contributo tecnico ARPAT	66	30	23	5	7	131
Appropriatezza dei tempi del parere / contributo tecnico ARPAT	50	37	28	8	8	131
Chiarezza del parere / contributo tecnico ARPAT	61	30	25	8	7	131

Supporto tecnico e scientifico	ottimo	buono	sufficiente	negativo	pessimo
Cortesia personale tecnico con cui è entrati in contatto	54,2%	26,7%	13,7%	3,8%	1,5%
Disponibilità personale tecnico con cui si è entrati in contatto	48,9%	23,7%	18,3%	5,3%	3,8%
Competenza professionale personale tecnico con cui si è entrati in contatto	59,5%	20,6%	16,0%	0,0%	3,8%

Completezza del parere / contributo tecnico ARPAT	46,6%	28,2%	15,3%	4,6%	5,3%
Accuratezza del parere / contributo tecnico ARPAT	50,4%	22,9%	17,6%	3,8%	5,3%
Appropriatezza dei tempi del parere / contributo tecnico ARPAT	38,2%	28,2%	21,4%	6,1%	6,1%
Chiarezza del parere / contributo tecnico ARPAT	46,6%	22,9%	19,1%	6,1%	5,3%

Complessivamente si rileva un giudizio più positivo da parte di coloro che hanno richiesto il parere (**86%**) piuttosto che delle aziende che in qualche modo lo “subiscono” (**73%**).

Complessivamente il fattore di qualità legato alla competenza professionale del personale con cui si è entrati in contatto è quello più apprezzato (**59,5%**). Riguardo ai fattori di qualità del prodotto (parere / contributo tecnico) l'elemento su cui si rileva un apprezzamento minore è quello relativo ai tempi di espressione (**38,2%**).

## Il giudizio sul Controllo e monitoraggio

È il processo per il quale si registra una valutazione positiva per una percentuale minore (46%) da parte di coloro (**183**) che hanno risposto al questionario. Andando a vedere più in dettaglio si osserva però che fra le risposte ci sono differenze molto marcate se chi ha risposto opera in un ente che ha chiesto il controllo (**31** per un giudizio positivo dell'**81%**), un'azienda controllata (**22** per un giudizio positivo dell'**82%**) o un cittadino che ha segnalato un problema ambientale (**130** per un giudizio positivo del **32%**).

### Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	13,1%	19,2%	22,3%	24,6%	20,8%
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	38,7%	41,9%	12,9%	3,2%	3,2%
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	13,6%	68,2%	13,6%	4,5%	0,0%

### Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	17	25	29	32	27	<b>130</b>
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	12	13	4	1	1	<b>31</b>
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	3	15	3	1		<b>22</b>

Controllo e monitoraggio (cittadini)	ottimo	buono	sufficiente	negativo	pessimo
Facilità di presentazione (modalità, contatti con il personale, ecc.) di una segnalazione ambientale ad ARPAT	17	42	40	16	17
Tempi di risposta di una segnalazione ambientale ad ARPAT	24	21	37	18	34
Informazioni ricevute in merito ad una segnalazione ambientale ad ARPAT	19	13	37	24	50

	SI	NO	Non so
La segnalazione ambientale che ha presentato ha prodotto un'attività di controllo da parte di ARPAT?	30	45	59

L'attività di controllo svolta da ARPAT ha risolto il problema segnalato?	18	12
---	----	----

Per quanto riguarda il giudizio dei 130 cittadini che si sono espressi, riguardo alla loro esperienza di rapporto con l'Agenzia, in seguito alla presentazione di una segnalazione ambientale, la valutazione formulata è condizionata dal fatto che alla richiesta è seguito un controllo in 30 casi e in 18 di questi il problema segnalato è stato risolto.

## Il giudizio sulla Diffusione della conoscenza

Il numero nettamente maggiore di risposte pervenute al questionario a cui ha fatto seguito una espressione di valutazione (**456**) 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	32,2%	55,2%	8,0%	4,6%	0,0%
Ha avuto modo di consultare il sito Web ARPAT	29,9%	59,8%	8,9%	1,0%	0,5%
Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews	31,1%	60,0%	8,1%	0,5%	0,3%
Ha avuto modo di consultare qualcuno dei prodotti editoriali ARPAT	28,8%	61,0%	9,1%	0,6%	0,6%
Ha avuto modo di entrare in contatto sui social media con ARPAT	37,3%	54,2%	6,8%	0,0%	1,7%
Ha consultato il sito del Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA)	33,0%	58,2%	6,6%	1,1%	1,1%

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	Totale
Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia	28	48	7	4	0	87
Ha avuto modo di consultare il sito Web ARPAT	121	242	36	4	2	405
Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews	123	237	32	2	1	395
Ha avuto modo di consultare qualcuno dei prodotti editoriali ARPAT	101	214	32	2	2	351
Ha avuto modo di entrare in contatto sui social media con ARPAT	22	32	4		1	59
Ha consultato il sito del Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA)	30	53	6	1	1	91

## Chi ha partecipato al questionario

Oltre ad averlo reso disponibile a tutti attraverso il sito Web, nel 2020 si è scelto di chiedere espressamente la compilazione del questionario a tutti i destinatari della newsletter Arpatnews. Si tratta di un indirizzario stratificato nel tempo che comprende oltre 70.000 destinatari tra i quali molte parti interessate, come amministratori e operatori degli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.), esponenti della società civile, operatori di altre agenzie ambientali italiane e di enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale.

Inoltre, 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](mailto:urp@arpat.toscana.it) tramite un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario nel 2020 è stato compilato da **880** persone.

Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato dallo stesso 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 64% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un livello di qualificazione elevato nel mondo del lavoro: dirigenti, professionisti e professori universitari (32%); funzionari e tecnici (31%).

<b>Genere</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Femmina	349	39,7%
Maschio	509	57,8%
Preferisco non specificarlo	22	2,5%
<b>Totale Risultato</b>	<b>880</b>	

<b>Età</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
fino a 30 anni	12	1,4%
31-40 anni	55	6,3%
41-50 anni	208	23,6%
51-60 anni	348	39,5%
61 o più anni	257	29,2%
<b>Totale Risultato</b>	<b>880</b>	

<b>Territorio di residenza</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Altra regione	301	34,2%
Arezzo	34	3,9%
Firenze	245	27,8%
Grosseto	27	3,1%
Livorno	57	6,5%
Lucca	34	3,9%
Massa-Carrara	22	2,5%
Pisa	59	6,7%
Pistoia	45	5,1%
Prato	34	3,9%
Siena	22	2,5%
<b>Totale Risultato</b>	<b>880</b>	

<b>Titolo di studio</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Dottorato di ricerca	51	5,8%
Master o specializzazione post-laurea	124	14,1%
Laurea	389	44,2%
Scuola secondaria superiore	281	31,9%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	35	4,0%
<b>Totale Risultato</b>	<b>880</b>	

<b>Attività svolta</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Incarico politico (assessore, consigliere)	6	0,7%
Dirigente	109	12,4%
Professore universitario - ricercatore	40	4,5%
Professionista	132	15,0%
Funzionario - tecnico	276	31,4%
Impiegato - operaio	193	21,9%
Insegnante	22	2,5%
Non lavoro (disoccupato, pensionato, studente, casalinga, ecc.)	102	11,6%
<b>Totale Risultato</b>	<b>880</b>	

**APPENDICE -  
Il dettaglio dei risultati dell'indagine di soddisfazione 2020**

## GIUDIZIO COMPLESSIVO

### Esprima un giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT

	Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	Totale Risultato
Ottimo	136	32	62	<b>230</b>
Buono	273	53	42	<b>368</b>
Sufficiente	40	36	15	<b>91</b>
Negativo	5	34	5	<b>44</b>
Pessimo	2	28	6	<b>36</b>
Totale espresso valutazione	456	183	130	<b>769</b>
Non ho avuto contatti	106	4	1	<b>111</b>
<b>Totale Risultato</b>	<b>562</b>	<b>187</b>	<b>131</b>	<b>880</b>

### Esprima un giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT

	Diffusione della conoscenza	Monitoraggio e controllo	Supporto tecnico e scientifico	Tutta l'Agenzia
Ottimo	29,8%	17,5%	47,7%	29,9%
Buono	59,9%	29,0%	32,3%	47,9%
Sufficiente	8,8%	19,7%	11,5%	11,8%
Negativo	1,1%	18,6%	3,8%	5,7%
Pessimo	0,4%	15,3%	4,6%	4,7%

### Dopo aver avuto contatti con l'agenzia, la sua opinione riguardo ad ARPAT è:

	n.	%
Migliorata	179	24,3%
Immutata	503	68,2%
Peggiorata	55	7,5%
<b>Totale Risultato</b>	<b>737</b>	

### Secondo la sua opinione quali servizi offre ARPAT

	n.
Monitoraggio dello stato dell'ambiente	684
Controllo di fonti e fattori inquinanti	502
Supporto tecnico-scientifico alle amministrazioni in materia ambientali	292
Supporto tecnico in materia di inquinamento e salute pubblica	217
Collaborazione per la divulgazione e l'educazione ambientale	184
Attività di ricerca	156
Attività istruttoria per il rilascio di autorizzazioni ambientali	126
Monitoraggio degli impatti ambientali di opere infrastrutturali	94
Supporto nell'ambito di protezione civile, sanità e ambiente	57
Attività di supporto nei procedimenti e nei giudizi civili, penali e amministrativi	39
Supporto tecnico allo sviluppo e applicazione di procedure di certificazione ambientale	32

**Pensa che ARPAT sia un ente utile al fine di proteggere l'ambiente?**

	n.	%
Molto	430	49,2%
SI	312	35,7%
Poco	48	5,5%
Per nulla	7	0,8%
NO	27	3,1%
Non saprei	50	5,7%
<b>Totale Risultato</b>	<b>874</b>	

**SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO****Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)**

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Opera in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica all'Agenzia	34	25	11	1	0	71
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	28	17	4	4	6	59

**Supporto tecnico e 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	47,9%	35,2%	15,5%	1,4%	0,0%
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	47,5%	28,8%	6,8%	6,8%	10,2%

**La struttura che ha espresso il parere:**

	n.
Dipartimento Firenze	47
Direzione Tecnica (Settore VIA-VAS, SIRA, SITA)	15
Dipartimento Arezzo	14
Dipartimento Pistoia	9
Dipartimento Empolese-Valdelsa	8
Dipartimento Prato	7
Settore specialistico dell'Area Vasta Centro (Agenti fisici, Modellistica previsionale, Rischio industriale, Radioattività-Amianto, Laboratorio)	6
Settore specialistico dell'Area Vasta Costa ( Agenti fisici, Centro Regionale Qualità dell'Aria, Mare, Laboratorio)	6
Dipartimento Livorno	4
Dipartimento Lucca	4
Dipartimento Siena	4
Dipartimento Massa Carrara	3
Dipartimento Grosseto	2
Dipartimento Pisa	1
Settore specialistico dell'Area Vasta Sud (Agenti fisici, Geotermia, Laboratorio)	1

<b>Giudizio su supporto tecnico e scientifico</b>	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Cortesia personale tecnico con cui si è entrati in contatto	71	35	18	5	2	131
Disponibilità personale tecnico con cui si è entrati in contatto	64	31	24	7	5	131
Competenza professionale personale tecnico con cui si è entrati in contatto	78	27	21	0	5	131
Completezza del parere / contributo tecnico ARPAT	61	37	20	6	7	131
Accuratezza del parere / contributo tecnico ARPAT	66	30	23	5	7	131
Appropriatezza dei tempi del parere / contributo tecnico ARPAT	50	37	28	8	8	131
Chiarezza del parere / contributo tecnico ARPAT	61	30	25	8	7	131

<b>Supporto tecnico e scientifico</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>
Cortesìa personale tecnico con cui è entrati in contatto	54,2%	26,7%	13,7%	3,8%	1,5%
Disponibilità personale tecnico con cui si è entrati in contatto	48,9%	23,7%	18,3%	5,3%	3,8%
Competenza professionale personale tecnico con cui si è entrati in contatto	59,5%	20,6%	16,0%	0,0%	3,8%
Completezza del parere / contributo tecnico ARPAT	46,6%	28,2%	15,3%	4,6%	5,3%
Accuratezza del parere / contributo tecnico ARPAT	50,4%	22,9%	17,6%	3,8%	5,3%
Appropriatezza dei tempi del parere / contributo tecnico ARPAT	38,2%	28,2%	21,4%	6,1%	6,1%
Chiarezza del parere / contributo tecnico ARPAT	46,6%	22,9%	19,1%	6,1%	5,3%

### **Come possiamo migliorare il servizio con cui si è interfacciato/a (risposta aperta)**

*(si riportano alcuni commenti significativi)*

Maggiore chiarezza nelle risposte e disponibilità a risolvere le problematiche

Eventuale rendiconto di controlli a campione su attività produttive nei singoli territori comunali.

Miglioramento dei tempi

Maggiore condivisione con gli enti pubblici

Mantenendo costante il rapporto tra privato e servizio pubblico

Ho avuto difficoltà a trasmettere per posta elettronica il rapporto di servizio da me emesso con la documentazione allegata ai colleghi che hanno partecipato all'intervento richiesto dalla guardia forestale.

Non credo ci sia bisogno di migliorare, io ho parlato con due funzionari e i miei giudizi riflettono una media (in particolare uno si è dimostrato cortesemente disponibile e competente, l'altra poco disponibile)

Avere anche il braccio operativo-ovvero oltre ai rilevamenti poter provvedere o a far provvedere al risanamento delle situazioni, senza interventi di terzi.

Con riunioni tecniche sulle problematiche ambientali

Sono ormai passati oltre 365 giorni dalla richiesta di variazione AIA che prevede un dialogo tra arpat e regione ai fini di rilasciare un esito. Credo che la tempistica di attesa possa essere esaustiva per far comprendere il grado di soddisfazione. Non solo non abbiamo ricevuto l'aggiornamento della nostra AIA ma non abbiamo ricevuto una sola mail alle tante mandate dove non è stato neanche risposto. Sono curioso di verificare se dopo la mia compilazione del questionario qualcuno mi contatti per avere almeno riscontro che lo abbia letto.

Rafforzando la struttura con nuovo personale

Migliorando la qualità del servizio.

Migliorando la tempistica di risposta

Nessun problema rilevato - il personale ha dimostrato competenza e tempi rapidi nell'evadere la richiesta.

Le tempistiche di emissione dei pareri non sono conformi alle aspettative, ma soprattutto alle necessità lavorative delle aziende artigiane.

Pubblicità sul territorio (Comune, scuole...)

Secondo me applicando maggiormente i dati disponibili in letteratura e nel supporto medico-scientifico alla realtà usl.

Maggiori contatti extra .Conferenze e/o tavoli tecnici per approfondimenti specifici e diretti con le aziende

Le istruttorie delle bonifiche devono essere accompagnate dai riferimenti normativi, senza tali riferimenti sia i tecnici regionali, che quelli comunali che quelli delle aziende devono interpretare cosa si voleva dire e perchè. così non si può andare avanti

Coordinamento tra uffici ARPAT

Maggiore supporto tecnico da parte di ARPAT

## MONITORAGGIO E CONTROLLO

### Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	17	25	29	32	27	130
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	12	13	4	1	1	31
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	3	15	3	1	0	22

### Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	13,1%	19,2%	22,3%	24,6%	20,8%
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	38,7%	41,9%	12,9%	3,2%	3,2%
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	13,6%	68,2%	13,6%	4,5%	0,0%

<b>Controllo e monitoraggio (cittadini)</b>	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Facilità di presentazione (modalità, contatti con il personale, ecc.) di una segnalazione ambientale ad ARPAT	17	42	40	16	17
Tempi di risposta di una segnalazione ambientale ad ARPAT	24	21	37	18	34
Informazioni ricevute in merito ad una segnalazione ambientale ad ARPAT	19	13	37	24	50
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Non so</b>		
La segnalazione ambientale che ha presentato ha prodotto un'attività di controllo da parte di ARPAT?	30	45	59		
L'attività di controllo svolta da ARPAT ha risolto il problema segnalato?	18	12	0		

### Problema ambientale su cui ho riscontrato l'attività di controllo ARPAT

	n.
Controllo per maleodoranze	44
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	29
Controllo inquinamento acustico (rumore)	23
Controllo emissioni in atmosfera	22
Controllo in materia di rifiuti	16
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base (antenne cellulari e radio-tv)	11
Controllo siti inquinati in bonifica	8
Controllo di aziende con Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)	7
Controllo e monitoraggio acque balneazione, mare e acque di transizione	6
Controllo in caso di emergenza ambientale (incendio, moria di pesci, ecc.)	5
altro	15

### Come possiamo migliorare il servizio con cui si è interfacciato/a (risposta aperta)

(si riportano alcuni commenti significativi)

Aumentando il personale addetto ai controlli.

Effettuando maggiori controlli e prendendo opporti i provvedimenti nei confronti di eventuali responsabili

Migliorare la base informatica

Accelerare i tempi per i controlli il cittadino aspetta anni prima di avere risposte

Comunicando gli esiti a chi segnala le varie situazioni

Va un po' migliorata la tempistica di risposta

Appropriatezza di indagine

Sarebbe di grande aiuto la pubblicazione di una mappa esaustiva pubblicamente consultabile online di tutte le sorgenti di radiofrequenze ad uso civile sul territorio nazionale, o almeno regionale, come ne esistono ad es. per l'Olanda e per la Francia, la cui mappa oltre alla localizzazione offre dettagliata indicazione della tipologia e della potenza degli impianti.

Investire in più personale da assegnare ai Dipartimenti

Maggiori controlli random

Credo che un controllo programmato AIA non possa essere chiuso dopo 4 anni con emissione di prescrizioni.

Essere più vicini al cittadino senza troppa burocrazia

Informare sugli esiti dei controlli

Contattare la parte che ha fatto l'esposto prima di procedere alla verifica per avere maggiori dettagli e delucidazioni su logistiche e problematiche inerenti la verifica.

Al dipartimento di Pistoia manca il personale per effettuare i controlli in tempi rapidi

Credo che sia sempre migliorabile il controllo sui rifiuti

Monitoraggio delle attività di competenza del Comune e ADF

Necessità di perizia a causa di rumori che si protraggono da 25 anni!

Maggior accuratezza del sopralluogo

Monitoraggio continuo e informazione

Coinvolgendo i cittadini/e

Intervenire tempestivamente

**DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA****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	Totale
Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia	28	48	7	4	0	<b>87</b>
Ha avuto modo di consultare il sito Web ARPAT	121	242	36	4	2	<b>405</b>
Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews	123	237	32	2	1	<b>395</b>
Ha avuto modo di consultare qualcuno dei prodotti editoriali ARPAT	101	214	32	2	2	<b>351</b>
Ha avuto modo di entrare in contatto sui social media con ARPAT	22	32	4	0	1	<b>59</b>
Ha consultato il sito del Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA)	30	53	6	1	1	<b>91</b>

**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	32,2%	55,2%	8,0%	4,6%	0,0%
Ha avuto modo di consultare il sito Web ARPAT	29,9%	59,8%	8,9%	1,0%	0,5%
Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews	31,1%	60,0%	8,1%	0,5%	0,3%
Ha avuto modo di consultare qualcuno dei prodotti editoriali ARPAT	28,8%	61,0%	9,1%	0,6%	0,6%
Ha avuto modo di entrare in contatto sui social media con ARPAT	37,3%	54,2%	6,8%	0,0%	1,7%
Ha consultato il sito del Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA)	33,0%	58,2%	6,6%	1,1%	1,1%

Ha avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia?	n.	%
Attraverso il numero verde 800800400 o il centralino 05532061	31	34,4%
Attraverso la casella mail urp@arpat.toscana.it	52	57,8%
Recandomi di persona presso una delle sedi dell'Agenzia	7	7,8%
<b>Totale Risultato</b>	<b>90</b>	

Se ha risposto di sì, ha avuto difficoltà a contattare l'URP?	n.	%
NO	258	97,0%
SI	8	3,0%
<b>Totale Risultato</b>	<b>266</b>	

Giudizio URP ARPAT	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
cortesìa del personale	87	123	39	2	2	253
disponibilità del personale	90	113	44	4	2	253
capacità comprensione richieste	86	117	43	3	3	252
capacità fornire informazioni richieste	90	118	36	5	3	252

Giudizio URP ARPAT	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
cortesìa del personale	34,4%	48,6%	15,4%	0,8%	0,8%
disponibilità del personale	35,6%	44,7%	17,4%	1,6%	0,8%
capacità comprensione richieste	34,1%	46,4%	17,1%	1,2%	1,2%
capacità fornire informazioni richieste	35,7%	46,8%	14,3%	2,0%	1,2%

**Avendo visitato il sito Web, ritiene di aver compreso chiaramente il ruolo svolto da ARPAT?**

	n.	%
NO	10	2,1%
SI	473	97,9%
<b>Totale Risultato</b>	<b>483</b>	

**Ha avuto difficoltà nel reperire le informazioni che cercava sul sito Web?**

	n.	%
NO	455	94,2%
SI	28	5,8%
<b>Totale Risultato</b>	<b>483</b>	

Giudizio sul sito Web	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Facilità di consultazione	112	311	48	4	0	475
Utilità dei contenuti	182	261	27	6	0	476
Comprensibilità del linguaggio	170	268	34	4	0	476
Grafica gradevole	109	281	76	9	0	475

Giudizio sul sito Web	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Facilità di consultazione	23,6%	65,5%	10,1%	0,8%	0,0%
Utilità dei contenuti	38,2%	54,8%	5,7%	1,3%	0,0%
Comprensibilità del linguaggio	35,7%	56,3%	7,1%	0,8%	0,0%
Grafica gradevole	22,9%	59,2%	16,0%	1,9%	0,0%

**Principalmente a quale scopo ha consultato il sito Web?**

	n.
Leggere notizie relative alle attività ARPAT o su tematiche ambientali	394
Ottenere dati ambientali	229
Ottenere informazioni riguardo alle attività di monitoraggio e controllo	200
Ottenere informazioni riguardo alle attività di supporto tecnico-scientifico	114
Ottenere informazioni riguardo alle sede ARPAT (numeri di telefono, email, indirizzi, ecc.)	41

**Ha avuto modo di ricevere il notiziario Arpatnews?**

	n.	%
NO	73	13,0%
SI	488	87,0%
<b>Totale Risultato</b>	<b>561</b>	

Giudizio su Arpatnews	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo	Totale
Qualità dei contenuti	175	277	26	2	0	480
Qualità della grafica	129	290	53	3	0	475
Chiarezza degli articoli	189	265	24	1	0	479

Giudizio su Arpatnews	Ottimo	Buono	Sufficiente	Negativo	Pessimo
Qualità dei contenuti	36,5%	57,7%	5,4%	0,4%	0,0%
Qualità della grafica	27,2%	61,1%	11,2%	0,6%	0,0%
Chiarezza degli articoli	39,5%	55,3%	5,0%	0,2%	0,0%

<b>Quali argomenti vorrebbe che venissero trattati da Arpatnews?</b>	<b>Di meno</b>	<b>Come ora</b>	<b>Di più</b>	<b>Totale</b>
Buone pratiche per lo sviluppo sostenibile	17	200	243	460
Report ambientali di altri organismi italiani ed internazionali	6	254	200	460
Normative e politiche europee, nazionali e regionali	15	249	199	463
Notizie ambientali locali	34	249	169	452
Cittadinanza attiva, comunicazione e partecipazione	27	269	163	459
Notizie su attività di altre Arpa e di Ispra	20	303	127	450
Attività di controllo e monitoraggio ARPAT	10	345	97	452

<b>Quali argomenti vorrebbe che venissero trattati da Arpatnews?</b>	<b>Di meno</b>	<b>Come ora</b>	<b>Di più</b>
Buone pratiche per lo sviluppo sostenibile	3,7%	43,5%	52,8%
Report ambientali di altri organismi italiani ed internazionali	1,3%	55,2%	43,5%
Normative e politiche europee, nazionali e regionali	3,2%	53,8%	43,0%
Notizie ambientali locali	7,5%	55,1%	37,4%
Cittadinanza attiva, comunicazione e partecipazione	5,9%	58,6%	35,5%
Notizie su attività di altre Arpa e di Ispra	4,4%	67,3%	28,2%
Attività di controllo e monitoraggio ARPAT	2,2%	76,3%	21,5%

<b>Giudizio sui prodotti editoriali che ha consultato</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>	<b>Totale</b>
Annuario dei dati ambientali	62	207	28	1	4	302
Reportistica ambientale	74	193	26	0	3	296
Schede informative	70	171	28	0	3	272
Chi fa cosa in Toscana	61	139	40	2	4	246

<b>Giudizio sui prodotti editoriali che ha consultato</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>
Annuario dei dati ambientali	20,5%	68,5%	9,3%	0,3%	1,3%
Reportistica ambientale	25,0%	65,2%	8,8%	0,0%	1,0%
Schede informative	25,7%	62,9%	10,3%	0,0%	1,1%
Chi fa cosa in Toscana	24,8%	56,5%	16,3%	0,8%	1,6%

<b>Giudizio sull'attività di ARPAT sui social media</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>	<b>Totale</b>
Facebook	8	34	9	2	1	46
Twitter	4	21	4	2	0	27
You Tube	10	18	5	1	0	24
Flickr	2	14	2	1	0	17
Issuu	3	12	3	2	0	17

<b>Giudizio sull'attività di ARPAT sui social media</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>
Facebook	17,4%	73,9%	19,6%	4,3%	2,2%
Twitter	14,8%	77,8%	14,8%	7,4%	0,0%
You Tube	41,7%	75,0%	20,8%	4,2%	0,0%
Flickr	11,8%	82,4%	11,8%	5,9%	0,0%
Issuu	17,6%	70,6%	17,6%	11,8%	0,0%

<b>Giudizio sul sito SIRA</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>	<b>Totale</b>
Completezza dei contenuti	15	57	19	4	1	81
Utilità dei contenuti	22	64	11	1	1	77
Facilità di consultazione	17	50	21	8	1	80
Comprensibilità del linguaggio	20	57	17	1	1	76

<b>Giudizio sul sito SIRA</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Negativo</b>	<b>Pessimo</b>
Completezza dei contenuti	18,5%	70,4%	23,5%	4,9%	1,2%
Utilità dei contenuti	28,6%	83,1%	14,3%	1,3%	1,3%
Facilità di consultazione	21,3%	62,5%	26,3%	10,0%	1,3%
Comprensibilità del linguaggio	26,3%	75,0%	22,4%	1,3%	1,3%

## **Come possiamo migliorare il servizio con cui si è interfacciato/a (risposta aperta)**

*(si riportano alcuni commenti significativi)*

Va bene già così poi si migliora sempre ed è un vantaggio per tutti la conoscenza dei fatti che accadono

Sia per lavoro, essendo geologo, sia per curiosità leggo e ricevo i vostri bollettini e sono in contatto con un collega. Credo che non ci sia da migliorare più di tanto. Site disponibili e rispondete con semplicità alle informazioni richieste anche da un cittadino comune.

La chiarezza e la semplicità nelle risposte

Il funzionamento è buono! Potenzierei la parte relativa alle segnalazioni, utilizzando poi la risposta come elemento di divulgazione e formazione socializzata.

Migliorare la fornitura e completezza dei dati con la newsletter

Personalmente sono soddisfatto delle attività di ARPAT e del servizio URP

Istruendo e formando il personale sulle attività accese e definite

Cercando di fare azioni concrete a sostegno delle problematiche ambientali dei cittadini

Maggiore flessibilità e comprensione delle esigenze di una azienda privata

Incrementare il numero dei professionisti per le rilevazioni

Renderei ancora più chiare le FAQ sul vostro sito al fine di chiarire meglio le procedure da seguire e le casistiche tecniche, il semplice rimandare alla normativa di riferimento non è alle volte sufficiente perchè poco chiare e alla fine si è costretti a contattare l'URP per domande che alla fine risultano per ARPAT molto banali o superficiali.

Avendo fatto una segnalazione di rifiuti su una spiaggia è inutile la risposta che mi hanno dato di rivolgermi in locale, cosa che avevo già fatto. Crediamo che fra enti si debba comunicare e non rimbalzare la comunicazione indietro al cittadino.

È un istituzione, che secondo me "deve avere poteri anche operativi" è facile dire questo è malato quest'altro è così e così e lasciare tutto perdere.

Divulgando più informazioni

Ho fatto molteplici segnalazioni per i cattivi odori e l'inquinamento ambientale derivante dagli impianti a biomasse ma non ho ricevuto nessuna risposta è quello che c'è scritto nel sito circa la situazione a Grosseto non corrisponde a realtà

Ho contattato l'URP solo una volta e sono rimasta soddisfatta, eventualmente avere risposte più celeri

Attuare maggiori collegamenti con le attività di tale genere svolte nelle altre regioni e anche in ambiti internazionali

Ho avuto l'impressione che sia dato poco spazio alle varie Associazioni di categoria.

Nell'essere onesti sui dati rilevati e comprensibili!