



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

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

Maggio 2016



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

DISEI
DIPARTIMENTO DI
SCIENZE PER L'ECONOMIA
E L'IMPRESA



www.valmonsrl.it



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

SPIN-OFF PARTECIPATO

Indice

PREMESSA	3
IL DISEGNO DI CAMPIONAMENTO.....	3
I RISULTATI DELL'INDAGINE: EXECUTIVE SUMMARY.....	5
I RISULTATI DELL'INDAGINE: TAVOLE DI RIEPILOGO	9
SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI.....	9
SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO TECNICO E SCIENTIFICO.....	13
SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	18
SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	24
SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT.....	31
SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE	32
APPENDICE.....	34
A – DISAGGREGAZIONE PER DIMENSIONE COMUNALE.....	34
1. Comuni sopra 20.000 ab.....	34
2. Comuni tra 5.000 e 20.000 ab.	39
3. Comuni sotto i 5.000 ab.....	44
4. Altri enti.....	50
B – DISAGGREGAZIONE PER RUOLO DEL RISPONDENTE.....	55
1. Referente politico.....	55
2. Responsabile tecnico	60

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 - CATI (Computer Aided Web and Telephone Interviewing). Il questionario, finalizzato a raccogliere informazioni utili al miglioramento dei servizi, è stato rivolto ad un campione di interlocutori istituzionali della Toscana con cui l'Agenzia è periodicamente in contatto nell'ambito della propria attività di supporto tecnico – scientifico, di monitoraggio e controllo ambientale e di organizzazione e diffusione della conoscenza.

Il disegno di campionamento

L'indagine si basa su un campione di 144 interviste a referenti istituzionali in rappresentanza dei 279 Comuni e altri enti politico-amministrativi della Toscana. In particolare sono stati intervistati 127 tra referenti politici e responsabili tecnico-amministrativi afferenti a 95 comuni della Toscana, e 17 referenti di enti quali: AIT, Aziende Sanitarie Locali, Consorzi di Bonifica, Enti Parco, Province, Regione Toscana, Unione Comuni Montani.

Ai referenti è stato somministrato il questionario allegato nell'appendice di questo rapporto. Il questionario è stato predisposto per essere erogato tramite intervistatore in un tempo massimo di 10 minuti sul percorso più lungo (tempo limite di somministrazione che conviene rispettare per contenere il numero delle interruzioni e conseguentemente il fenomeno della non risposta che potrebbe inficiare l'attendibilità delle stime). L'intervista è stata considerata valida se sono state fornite almeno il 70% delle risposte alle domande principali.

Lo schema di campionamento adottato è di tipo "stratificato". Come noto, la stratificazione della popolazione in generale aumenta la probabilità di ottenere un campione con caratteristiche simili a quelle della popolazione, con notevoli vantaggi in termini di precisione delle stime. La stratificazione adottata ha riguardato la dimensione dei comuni da intervistare (sopra i 20.000 ab., tra 5.000 e 20.000 ab., sotto i 5.000 ab.).

È stato inizialmente preventivato un totale di 102 unità quale dimensione del campione finale. Tale numerosità è stata ritenuta adeguata per gli obiettivi proposti. Dato che molte delle variabili oggetto di indagine sono valori percentuali, si è ritenuto che tali valori debbano essere stimati con un errore massimo pari a 4 punti percentuali (con probabilità pari a 0,95). Nel campionamento casuale semplice, stante la dimensione della Popolazione, tale risultato è assicurato con una numerosità campionaria pari a 98 unità statistiche, valore questo calcolato nel caso peggiore ovvero nell'ipotesi di massima variabilità del fenomeno indagato corrispondente ad un valore percentuale pari a 50% (cfr. Tav. 1). Si tenga presente che la precisione delle stime aumenta se le percentuali stimate si discostano dal 50% e se si adottano schemi di campionamento più efficienti del campionamento casuale semplice, quali appunto il campionamento stratificato.

Nell'indagine svolta, le interviste effettivamente realizzate sono state 144 (la Tav. 2 illustra il risultato dell'allocazione delle interviste effettuate negli strati individuati), il campione è stato opportunamente stratificato e le percentuali sono quasi sempre notevolmente diverse dal 50%. Ne consegue che la precisione delle stime delle percentuali in oggetto è superiore a quella desiderata.

Tav. 1 – Valutazione del margine di errore per gli intervalli di stima

Intervallo di stima					
stima della media \pm MARGINE ERRORE (ME)					
<i>dove ME è funzione del livello di confidenza e dell'errore standard</i>					
dimensione Popolazione (Comuni ed altri enti)					279
errore std CAUTELATIVO					0,25
livello di confidenza					95%
Ipotesi dimensione campionaria					
p <i>proporzione da stimare</i>	Margine errore (ME): tolleranza % rispetto alla media				
	2,5%	4,0%	5,0%	6,0%	7,5%
0,5	162	98	72	54	37

Tav. 2 – Stratificazione teorica ed effettiva del campione

	Comuni nello strato	Quota di estrazione	campione di strato	comuni intervistati	interviste realizzate
Comuni sopra 20.000 ab.	40	80	32	19	24
Comuni tra 5.000 e 20.000 ab.	113	40	45	48	62
Comuni sotto i 5.000 ab.	126	20	25	28	41
			102	95	127
Altri enti					17
Totale					144

Per le variabili riguardanti l'importanza e la soddisfazione degli aspetti valutati, si è scelto di far esprimere opinioni e giudizi mediante una votazione 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 0,9.

Le interviste sono state condotte nel periodo ottobre 2015 – febbraio 2016, nei giorni feriali compreso il sabato. L'indagine, affidata da ARPAT al Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa DiSEI, è stata condotta da VALMON s.r.l., spin-off partecipato dell'Università degli Studi di Firenze. La predisposizione del presente rapporto è stata curata dai Proff. Gaetano Aiello, Bruno Bertaccini, Raffaele Donvito e dalla Dott.ssa Giulia Biagi.

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 di riepilogo complessive seguite a loro volta da due appendici che presentano una disaggregazione dei dati per dimensione comunale (sopra i 20.000 ab., tra 5.000 e 20.000 ab., sotto i 5.000 ab.) e per ruolo del rispondente (Referente politico, Referente tecnico).

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI. Da un punto di vista socio-demografico, il contingente intervistato si caratterizza per una prevalenza del genere femminile (77,3%) rispetto a quello maschile (Fig.1), per un prevedibile addensamento nelle classi di età 41-50 anni e 51-60 anni (cfr. Fig.2; la percentuale cumulata delle due classi è pari al 67,5%) e per essere composto nella sua quasi totalità da individui ad elevata scolarità (Fig. 3) vale a dire dal 40,7% di diplomati presso scuola superiore e dal 50% di laureati.

Sul fronte del ruolo svolto presso l'istituzione di afferenza, i rispondenti sono ben distribuiti nell'ambito dei due strati identificati ex ante dal gruppo di ricerca, ovvero quello del "Referente politico" (43,8%) e quello del "Responsabile tecnico" (56,3%).

Con riguardo al rapporto tra ARPAT e mondo istituzionale, il campione si caratterizza per una maggioranza di rispondenti che sono entrati in contatto con i Dipartimenti ARPAT di Firenze (15% circa), di Pisa (13%), di Lucca e di Grosseto (11,5% in entrambi i casi) e comunque per la presenza di soggetti che in modalità diverse (rapporto univoco o multiplo sui territori) hanno interessato tutti i Dipartimenti esistenti (Tav.7). ARPAT ha svolto in modo bilanciato le sue linee di attività (Fig.5) verso i rispondenti, erogando servizi di supporto tecnico e scientifico (36% dei casi sul totale dei rispondenti), di monitoraggio e controllo (38%) e/o attivando processi di diffusione della conoscenza (26%).

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 sono state relative a: il rumore (11,6%), i siti inquinati di bonifica (11,1%), le emissioni in atmosfera e i rifiuti (10,3%) nonché relative agli impianti di depurazione e/o scarichi dei reflui (10,1%). All'opposto, le valutazioni in materia di aziende a rischio di incidente rilevante e relative alla risorsa ittica hanno riportato una percentuale di richieste molto bassa (1%), come nel caso delle valutazioni di grandi opere (0,7%), classificate all'ultimo posto nella scala riportata nella Tav.9.

Nella Fig. 6a 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 positivo della mappa.

Nello specifico, la competenza tecnica e la professionalità del personale ARPAT è la caratteristica che assume i più alti livelli di soddisfazione (8,20) e di importanza (8,90) per i rispondenti. Anche la cortesia e disponibilità del personale ARPAT riporta livelli elevati di soddisfazione (8,00), nonostante l'importanza attribuita sia più bassa (8,10). Al contrario, l'appropriatezza dei tempi di emissione del parere riporta una soddisfazione più bassa (7,50) e un'elevata importanza (8,50). Tali valori, complessivamente, sono molto positivi poiché calcolati su una scala che va da 0 a 10 (Fig. 6b).

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 9 (Fig. 7). Il valore più alto attribuito alla soddisfazione è 8, mentre per l'importanza è 9. Per la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT (Fig. 8) i valori più frequentemente attribuiti sono 8, 9 e 10, il valore più alto attribuito alla soddisfazione è 8, mentre l'importanza ha un valore più elevato (10). La soddisfazione attribuita alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio (Fig. 9) è prevalentemente attribuita al valore 8, mentre l'importanza assume valori più elevati (10). Anche per l'appropriatezza dei tempi di emissione del parere (Fig.10) dove la soddisfazione ha valore 8, rispetto all'importanza attribuita che assume valori più elevati (10). Lo stesso rapporto tra soddisfazione ed importanza si riscontra nella facilità di lettura del parere ricevuto (Fig. 11), nonostante in questo caso il valore più alto attribuito alla soddisfazione sia 8 e all'importanza sia 9. Importanza e soddisfazione assumono lo stesso valore (8) nella valutazione di appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti (Fig. 12).

È possibile affermare, quindi, che i valori attribuiti sono in media alti (8) e che si evidenzia un rapporto inverso tra soddisfazione e importanza, poiché la prima variabile aumenta di valore fino a 8 e decresce successivamente, a differenza della seconda variabile che aumenta di importanza con valori superiori a 8.

SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO. Nella Tav. 10 sono riportate le principali attività per le quali i rispondenti sono stati interessati. Esse riguardano: il controllo in materia di rifiuti (10,6%), il controllo degli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui (9,5%), il monitoraggio e il controllo dell'inquinamento acustico (9,3%), il controllo dei siti inquinati in bonifica (8,8%) e il controllo delle emissioni in atmosfera (7,6%). Come illustrato, il controllo e monitoraggio delle sorgenti ha interessato in maniera marginale i rispondenti (1,1%), così come il controllo delle attività di coltivazione di cave (0,7%) e il controllo e monitoraggio delle grandi opere (0,2%).

La percezione delle attività di monitoraggio e controllo svolte da ARPAT, come nel caso delle attività di supporto tecnico e scientifico, è medio-alta. Le caratteristiche analizzate, anche in questo caso, si collocano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento (Fig. 12a).

Osservando la Fig. 12b la competenza tecnica e la professionalità del personale ARPAT è la caratteristica che assume un ottimo livello di soddisfazione (8,50) e i più alti livelli di importanza (9,10) per i rispondenti. La trasparenza e la correttezza tenute da ARPAT durante il controllo hanno il più alto livello di soddisfazione (8,60) e ottimo livello di importanza (9,00). Molto buono anche il livello di soddisfazione (8,40) e di importanza (8,90) attribuito all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo. Al contrario, la cortesia e disponibilità del personale ARPAT riporta livelli di soddisfazione (8,20) e importanza (8,40), leggermente più bassi rispetto alle altre variabili considerate. L'appropriatezza e la chiarezza delle proposte di provvedimenti, ha un livello di soddisfazione pari a 7,90 sebbene sia ritenuta importante (8,70).

Analizzando nello specifico le diverse variabili, risulta che la cortesia e disponibilità del personale ARPAT (Fig. 13) ha riportato valori molto alti di soddisfazione e importanza: entrambe hanno la massima frequenza di valutazione in 8. Per la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT (Fig.14) i valori più frequentemente attribuiti sono 8, 9 e 10, il valore più alto attribuito alla soddisfazione è 8, mentre

l'importanza ha un valore più elevato (10). La soddisfazione, dovuta alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio (Fig. 15), è prevalentemente attribuita al valore 8, mentre l'importanza assume valori più elevati (10).

Per quanto riguarda l'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT (Fig. 16) la soddisfazione ha valore 8, mentre l'importanza assume valori più elevati (9). La trasparenza e la correttezza tenute da ARPAT durante il controllo (Fig. 17) hanno sempre valore 8 relativo alla soddisfazione, ma importanza ancora più elevata (10). La completezza delle informazioni sugli esiti del controllo (Fig. 18) mostra entrambi i valori di soddisfazione e importanza a livelli molto alti (9). L'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo (Fig. 19) riporta un alto livello di soddisfazione (9) e importanza (10). Appropriately e chiarezza delle proposte di provvedimenti (Fig. 20) hanno un livello di soddisfazione più basso (7), ma sono ritenuti molto importanti (9).

Anche in questo caso i valori attribuiti sono in media alti (8) e, come nel caso della valutazione delle attività di supporto tecnico e scientifico, la competenza tecnica, professionalità del personale ARPAT e la completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio, sono valutate positivamente, con alti valori di soddisfazione (8) e importanza (10).

SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA. Nelle Fig. 21a e 21b sono mappate le attività di monitoraggio e controllo svolte da ARPAT: come nei casi precedenti, i livelli di soddisfazione e di importanza attribuiti sono elevati. Le variabili osservate, anche in questo caso, si trovano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. In particolare, la cortesia e capacità del personale URP di ARPAT ha valori elevati di soddisfazione (8,60) e importanza (8,55). I contenuti e la chiarezza della newsletter Arpatnews sono ritenuti molto soddisfacenti (8,20) e importanti (8,10). I contenuti e la chiarezza del sito Web ARPAT sono valutati ugualmente in termini di soddisfazione e importanza (8,20 e 8,35). Il portale SIRA è ritenuto abbastanza soddisfacente (7,60) e importante (8,25). A livello leggermente comparabile di soddisfazione (7,60) e importanza (8,15) attribuita si collocano le pubblicazioni ARPAT.

Le Fig. 22 – 23 – 24 – 25 – 26 mostrano, più dettagliatamente, le distribuzioni di frequenza dei valori attribuiti a soddisfazione e importanza per le variabili considerate. L'appropriatezza e la chiarezza delle proposte di provvedimenti ha una distribuzione di frequenza omogenea per soddisfazione e importanza, entrambe di valore 8. Per quanto riguarda la soddisfazione, i contenuti e la chiarezza della newsletter Arpatnews hanno una distribuzione di frequenza omogenea nei valori 8 e 10 mentre per quanto riguarda l'importanza è massima in 8. Circa i contenuti e la chiarezza del sito Web ARPAT, soddisfazione e importanza hanno una frequenza elevata in 8, mentre per i contenuti e la chiarezza del portale SIRA, la soddisfazione scende a 7 e l'importanza attribuita a 8. Infine, i contenuti e la chiarezza delle pubblicazioni ARPAT sono ritenute soddisfacenti e importanti, con una distribuzione di frequenza concentrata nel valore 8.

Nella Fig. 27 si evince che il 40% dei rispondenti ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde e/o posta elettronica, una percentuale inferiore rispetto al numero di rispondenti (91%) che riceve la newsletter Arpatnews (Fig. 28). Molto alta è anche la percentuale di rispondenti (89%) che visita il sito Web di ARPAT (Fig. 29). Di poco più bassa la percentuale di intervistati (69%) che dichiara di aver consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT (Fig. 30) e altre pubblicazioni (Fig. 31). Solo il 50% degli intervistati ha visitato il portale SIRA (Fig. 32).

SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT. Il giudizio complessivo di valutazione dell'operato di ARPAT risulta molto favorevole: la media dei valori attribuiti, infatti, è di 8,22 (Fig.33). Le risposte totali sono state 133 con una deviazione standard di 1,3. 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 8,06 - 8,38.

Osservando la distribuzione di frequenza dei voti attribuiti ad ARPAT si evince come i più frequenti, quasi a pari merito, sono 8 e 9. A seguire il 10 e di poco inferiore il 7. Bassa è la frequenza del 6, residuale la frequenza del 5 e del 4.

SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE. A conclusione della sintesi dei principali risultati emersi, sono qui di seguito raggruppate in 4 aree le 14 osservazioni libere raccolte in questa survey. Nello specifico emergono alcune necessità e richieste generali espresse dai rispondenti verso ARPAT:

- Necessità di avere un contatto più diretto tra ARPAT e i referenti delle amministrazioni locali ed in particolare con i funzionari dei Comuni che si occupano di tematiche ambientali.
- Necessità di velocizzare l'erogazione dei servizi da parte di ARPAT, i tempi di risposta alle richieste di intervento e alle e-mail.
- Richiesta ad ARPAT di un approccio meno burocratico e più collaborativo, soprattutto nel supporto tecnico e non soltanto nel processo di valutazione.
- Sensibilizzazione di ARPAT ad una maggiore comprensione dei problemi che possono riscontrare le diverse amministrazioni locali.



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

I risultati dell'indagine: tavole di riepilogo

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI

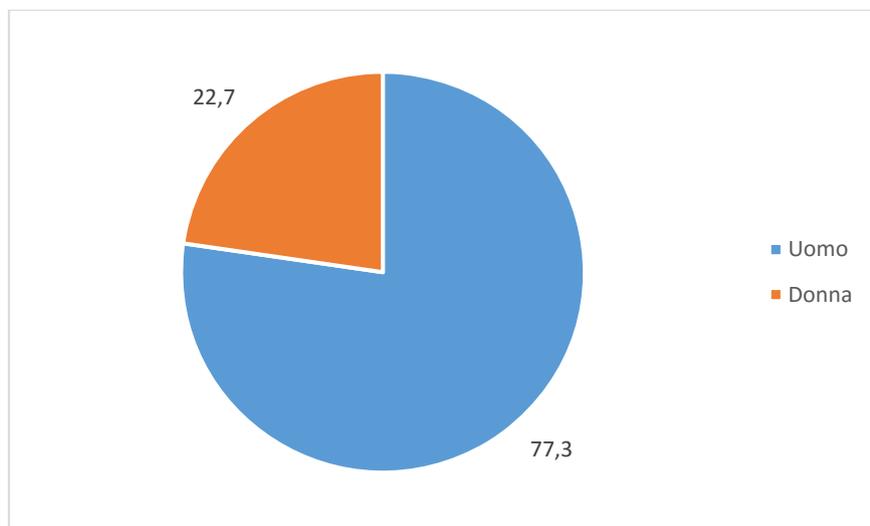
Tav. 3 – Contingente intervistato, per genere

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

Genere	%	<i>Interv</i>
Femmina	77,3	92
Maschio	22,7	27
Totale	100	119

Fig. 1 – Contingente intervistato, per genere

(valori %)

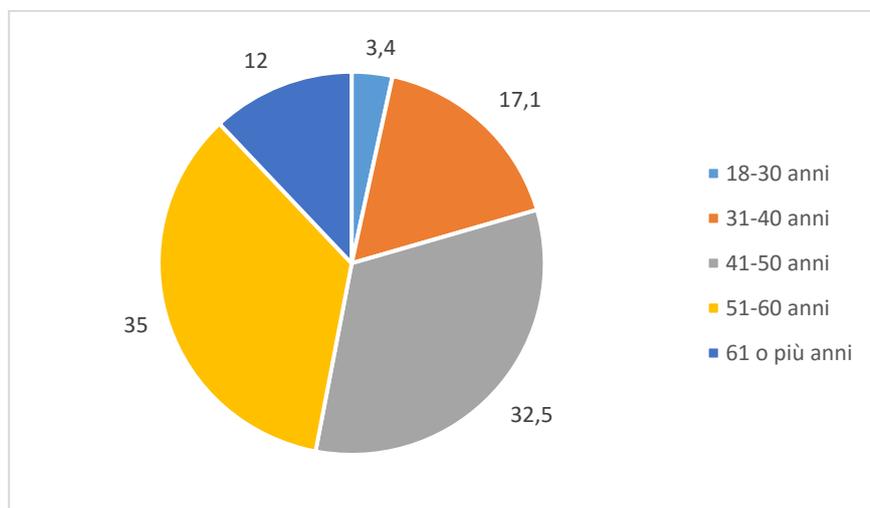


Tav. 4 – Contingente intervistato, per fascia d'età

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

Fascia d'età	%	<i>Interv</i>
18-30 anni	3,4	4
31-40 anni	17,1	20
41-50 anni	32,5	38
51-60 anni	35,0	41
61 o più anni	12,0	14
Totale	100	117

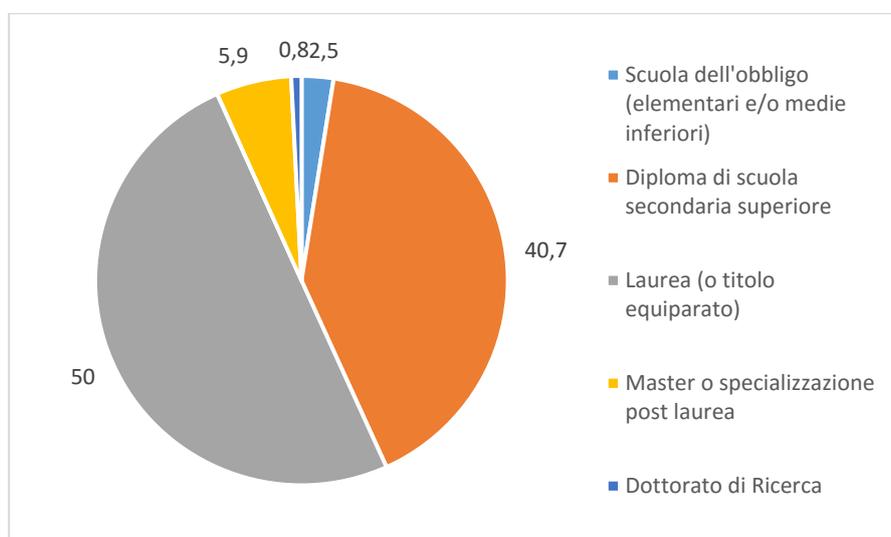
Fig. 2 – Contingente intervistato, per fascia d'età
(valori %)



Tav. 5 – Contingente intervistato, per titolo di studio
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

Titolo di studio	%	<i>Interv</i>
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	2,5	3
Diploma di scuola secondaria superiore	40,7	48
Laurea (o titolo equiparato)	50,0	59
Master o specializzazione post laurea	5,9	7
Dottorato di Ricerca	0,8	1
Totale	100	118

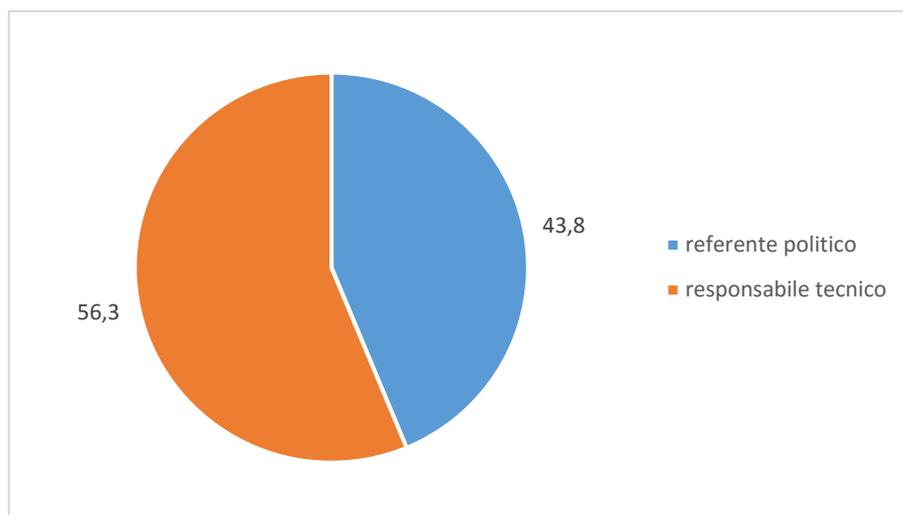
Fig. 3 – Contingente intervistato, per titolo di studio
(valori %)



Tav. 6 – Contingente intervistato, per ruolo del rispondente
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

Ruolo	%	<i>Interv</i>
Referente politico	43,8	63
Responsabile tecnico	56,3	81
Totale	100	118

Fig. 4 – Contingente intervistato, per ruolo del rispondente
(valori %)



Tav. 7 - Strutture con le quali i rispondenti sono entrati in contatto
(valori % di colonna su risposta multipla: il totale non fa 100; in corsivo: num. di risposte)

	%	<i>Risposte</i>
Dipartimento di Arezzo	7,27	12
Dipartimento di Firenze	15,15	25
Dipartimento Circondario Empolese - Valdelsa	2,42	4
Dipartimento di Grosseto	11,52	19
Dipartimento di Livorno	5,45	9
Dipartimento di Piombino	3,03	5
Dipartimento di Lucca	11,52	19
Dipartimento di Massa Carrara	3,03	5
Dipartimento di Pisa	13,33	22
Dipartimento di Pistoia	9,09	15
Dipartimento di Prato	4,24	7
Dipartimento di Siena	8,48	14
Direzione generale - Firenze	5,45	9
		165

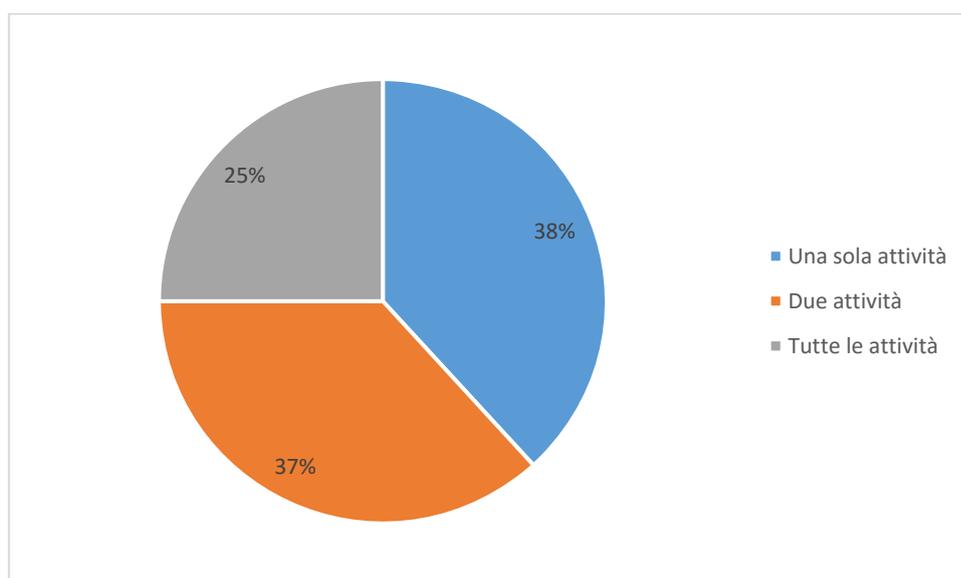
Tav. 8 - Attività svolte da Arpat con le quali i rispondenti sono entrati in contatto

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

	%	Risposte
Attività di supporto tecnico e scientifico	36,22	92
Attività di monitoraggio e controllo	38,19	97
Attività di diffusione della conoscenza	25,59	65
		254

Fig. 5 - Numero di attività svolte da ARPAT con cui sono entrati in contatto i rispondenti

(valori %)



ale
e ambientale
INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO TECNICO E SCIENTIFICO

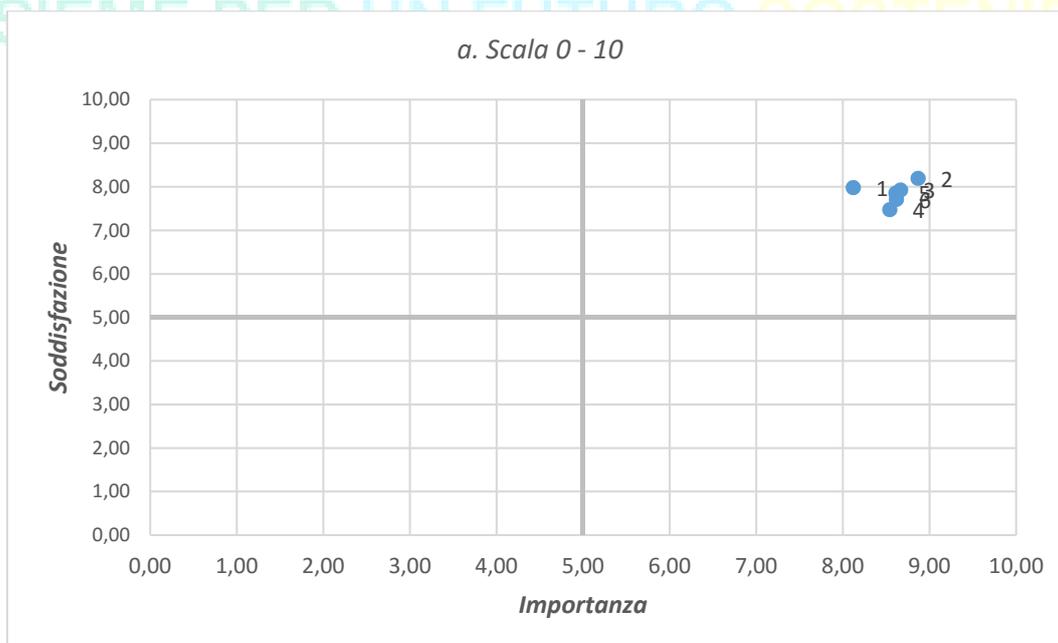
Tav. 9 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

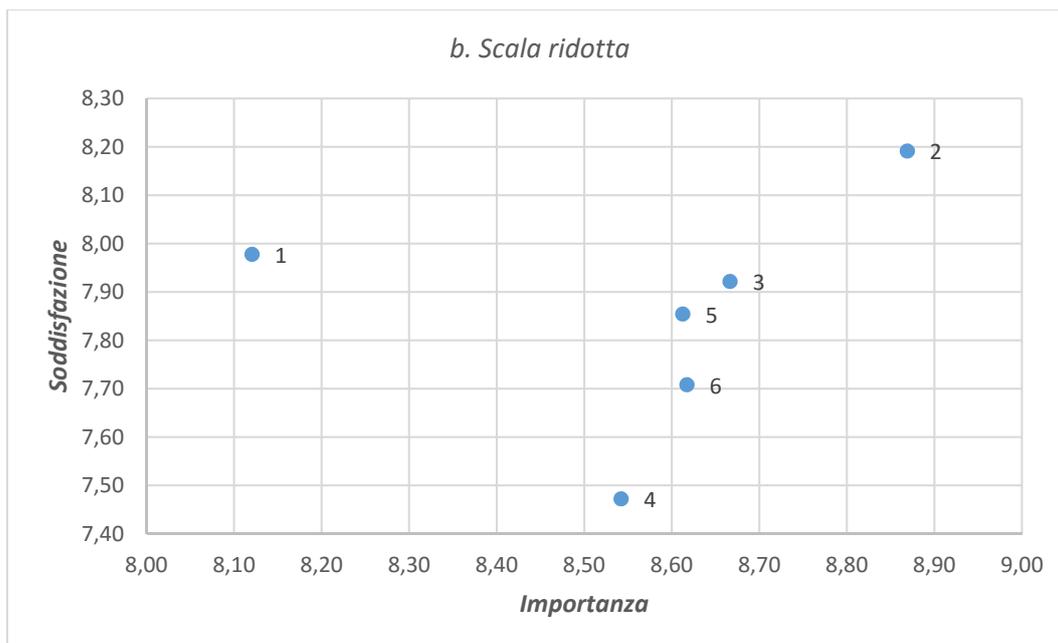
(valori % di colonna su risposta multipla: il totale non fa 100; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
relative al rumore	11,59	46
relative ai siti inquinati in bonifica	11,08	44
relative alle emissioni in atmosfera	10,33	41
relative ai rifiuti	10,33	41
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	10,08	40
in materia di ambiente e salute	8,82	35
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	7,81	31
in materia di amianto	7,56	30
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	5,54	22
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	5,54	22
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	4,28	17
in materia di cave	2,52	10
in materia di radioattività	1,76	7
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	1,01	4
relative alla risorsa ittica	1,01	4
in materia di grandi opere	0,76	3
		397

Fig. 6a e 6b – Attività di supporto tecnico e scientifico: mappe di posizionamento

(valori medi)





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 del parere
5. Facilità di lettura del parere ricevuto
6. Appropriately e chiarezza delle proposte di provvedimenti

Fig. 7 – Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

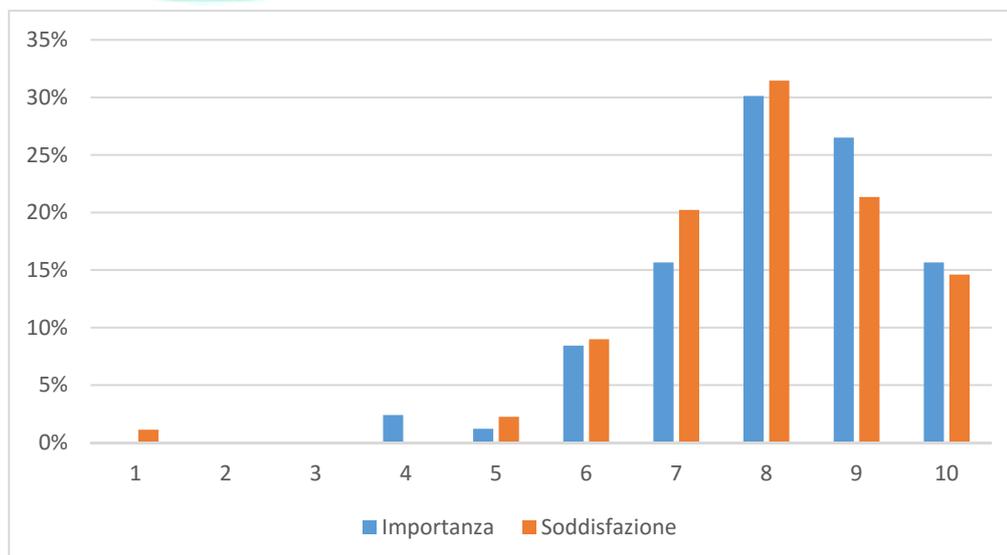


Fig. 8 – Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

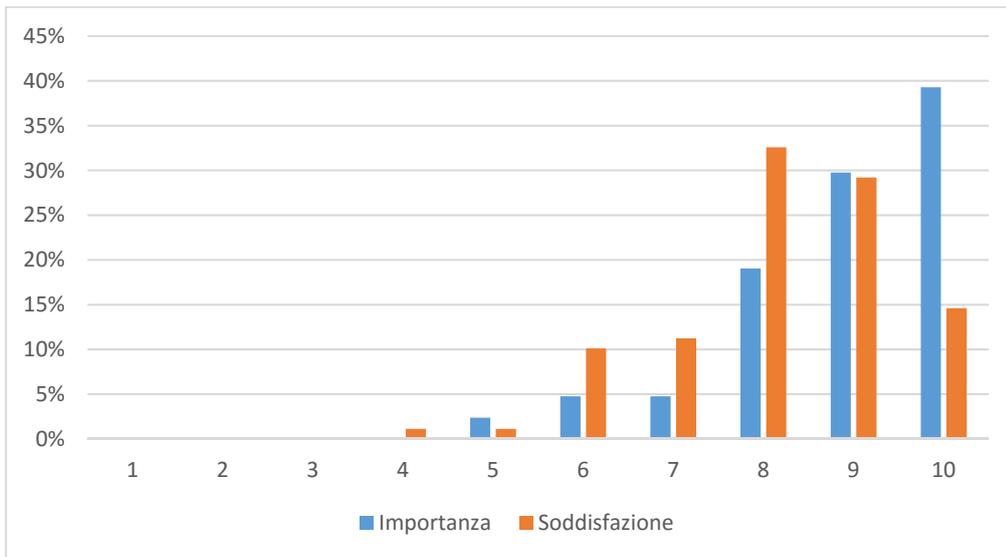


Fig. 9 – Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
(distribuzioni di frequenza)

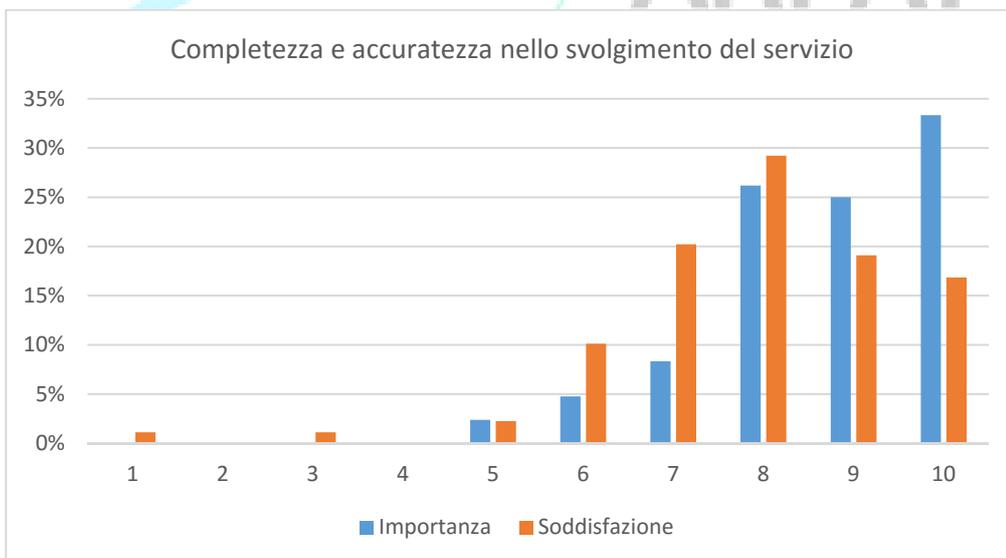


Fig. 10 – Appropriately dei tempi di emissione del parere
(distribuzioni di frequenza)

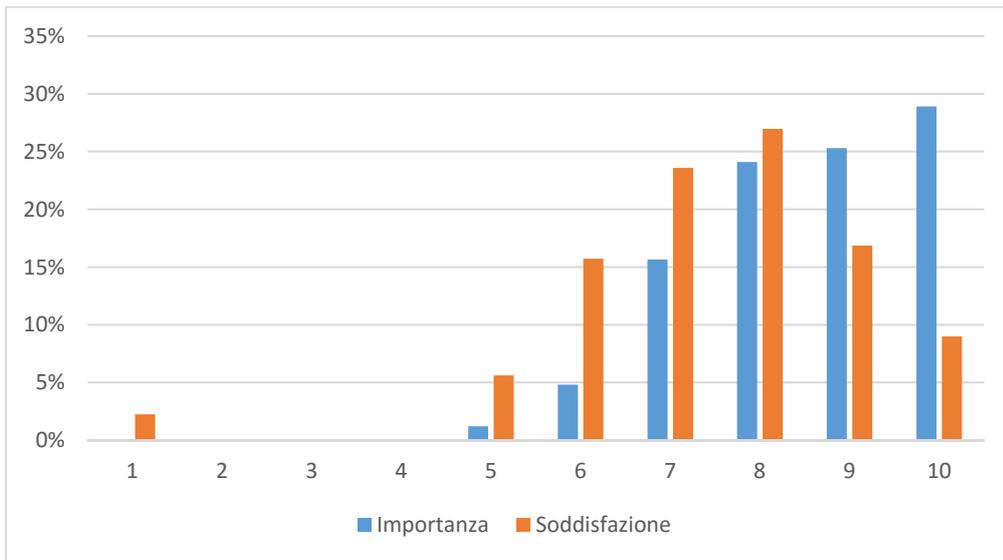


Fig. 11 – Facilità di lettura del parere ricevuto
(distribuzioni di frequenza)

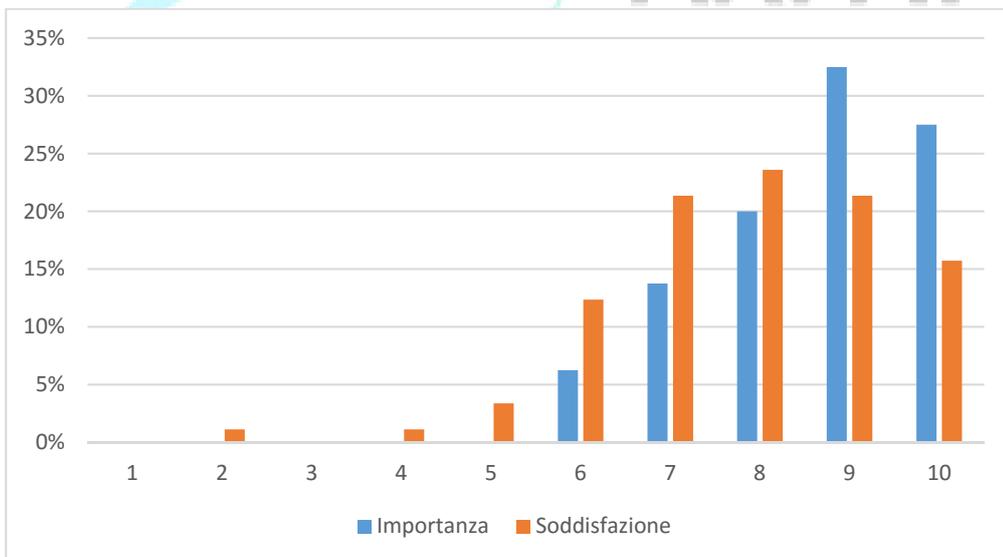
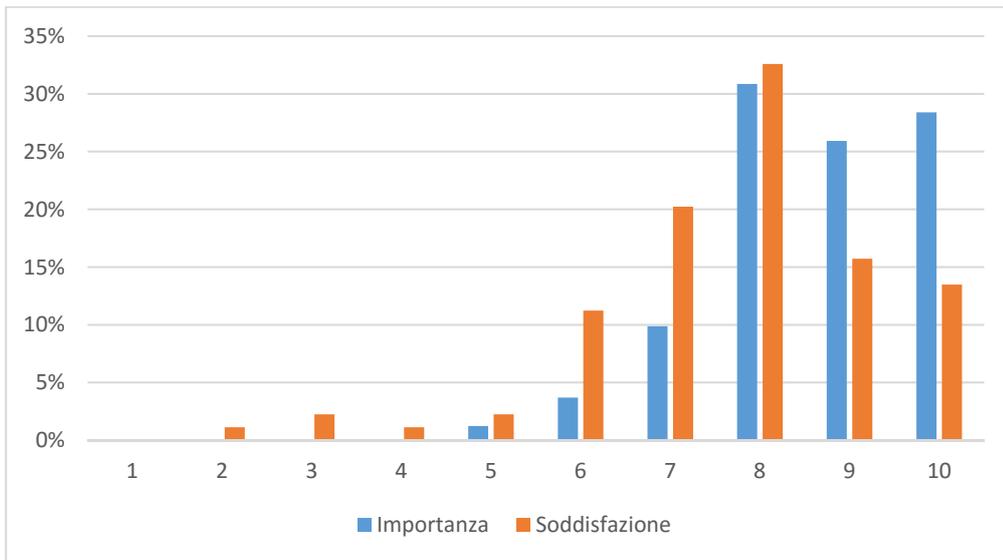


Fig. 12 – Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti
(distribuzioni di frequenza)



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

SEZIONE 3 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

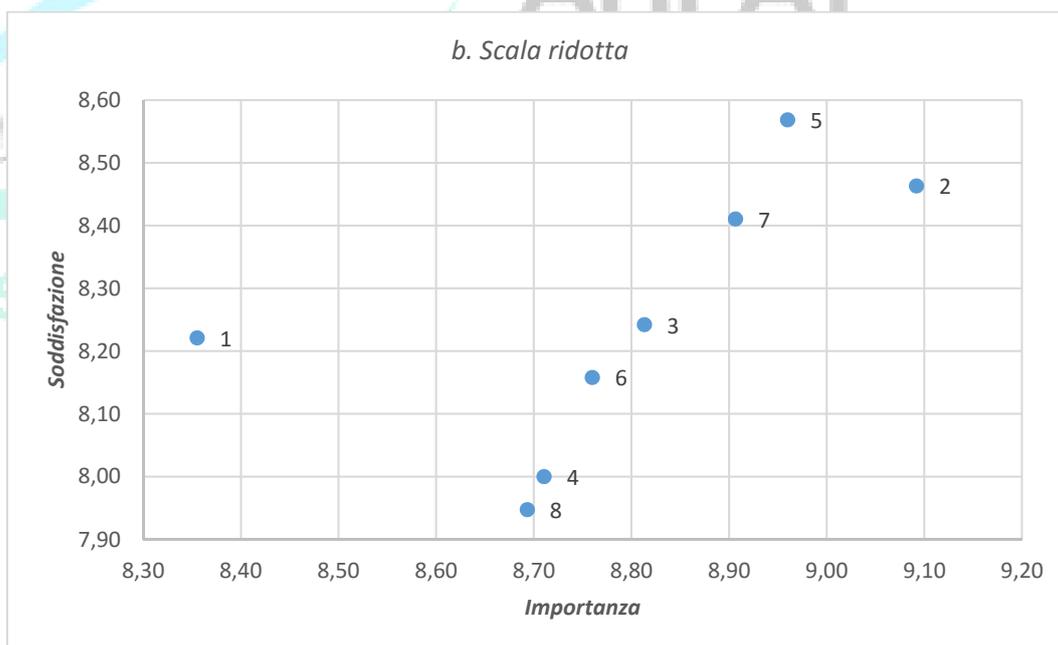
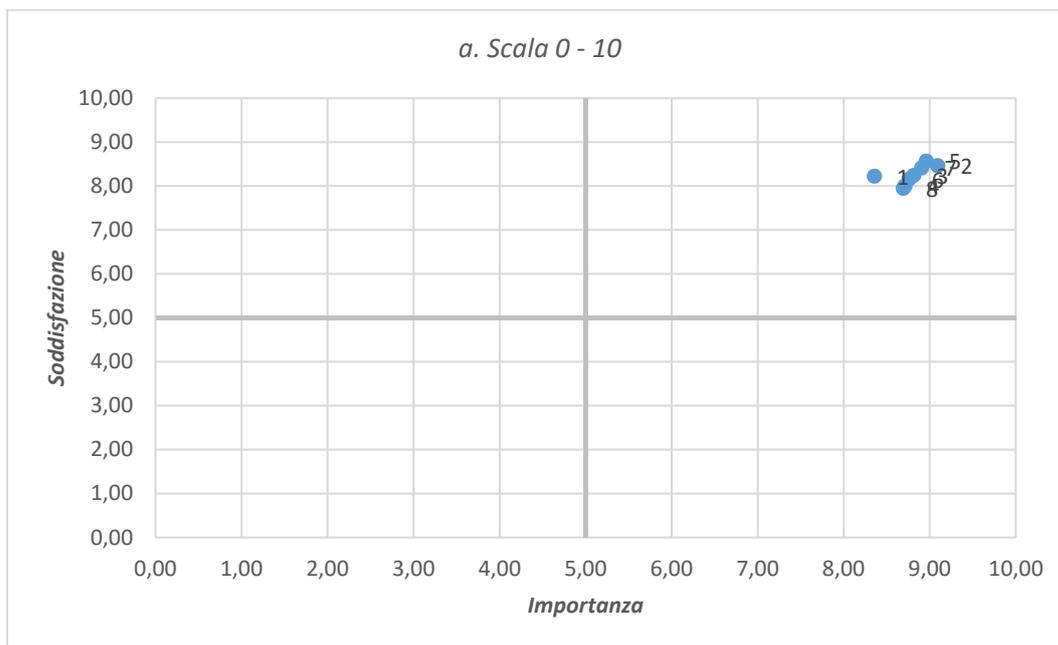
Tav. 10 - Attività per le quali i rispondenti sono stati interessati

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

	%	Risposte
Controllo in materia di rifiuti	10,65	46
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	9,49	41
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	9,26	40
Controllo siti inquinati in bonifica	8,8	38
Controllo emissioni in atmosfera	7,64	33
Monitoraggio qualità dell'acqua	7,18	31
Monitoraggio qualità dell'aria	7,18	31
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	6,71	29
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	6,02	26
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	4,4	19
Controllo in caso di emergenze ambientali	4,17	18
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	4,17	18
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	3,47	15
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	2,78	12
Monitoraggio acque di balneazione	2,31	10
Altro	2,31	10
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	1,39	6
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	1,16	5
Controllo delle attività di coltivazione di cave	0,69	3
Controllo e monitoraggio grandi opere	0,23	1
		432

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Fig. 12a e 12b – Attività di monitoraggio e controllo: mappe di posizionamento (valori medi)



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 intervento di ARPAT
5. Trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
6. Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
7. Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo
8. Appropriately e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti

Fig. 13 – Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

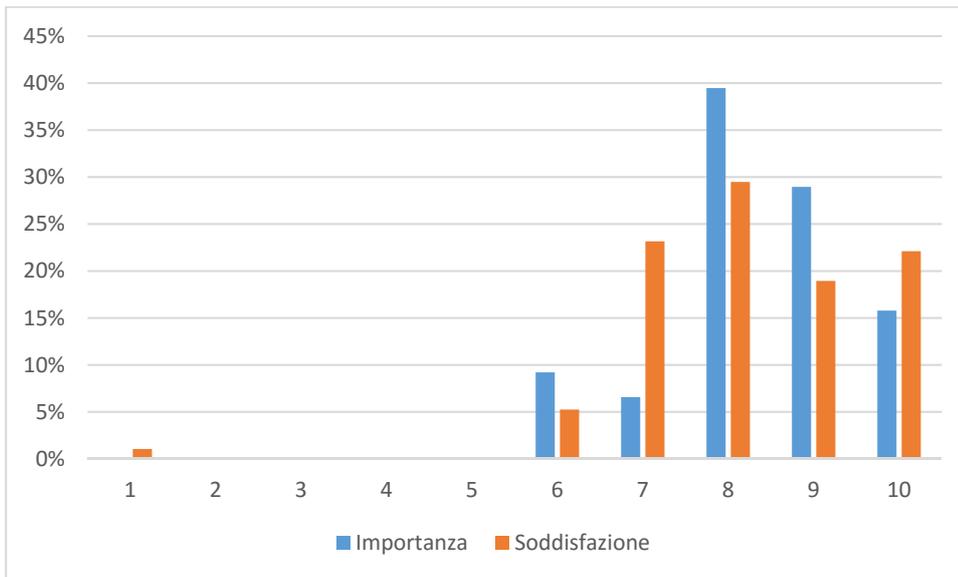


Fig. 14 – Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

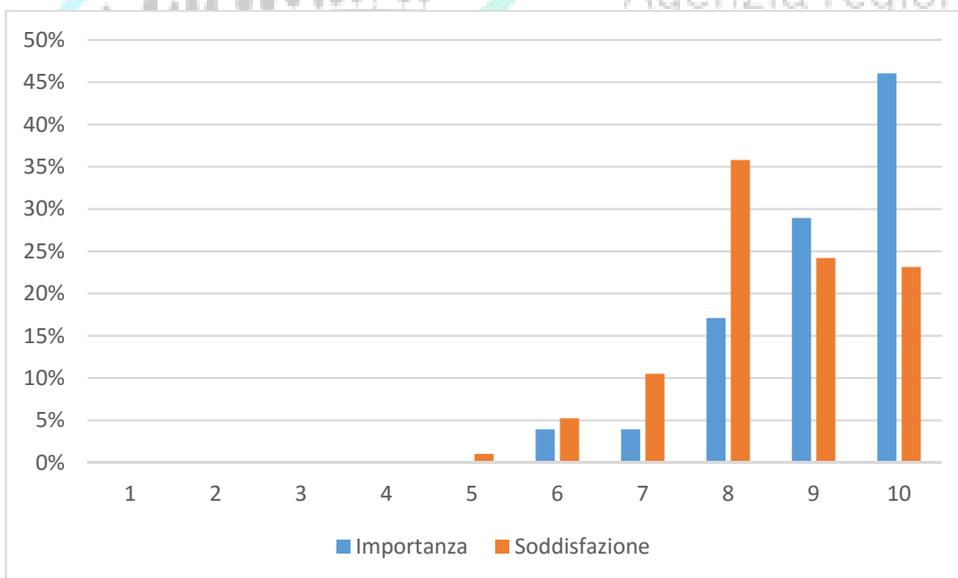


Fig. 15 – Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
(distribuzioni di frequenza)

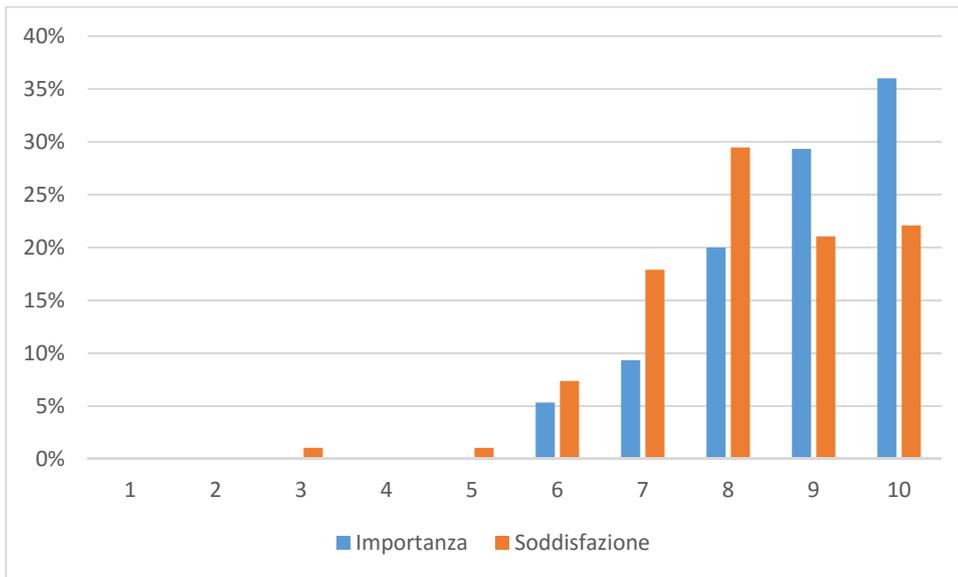


Fig. 16 – Appropriately dei tempi di intervento di ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

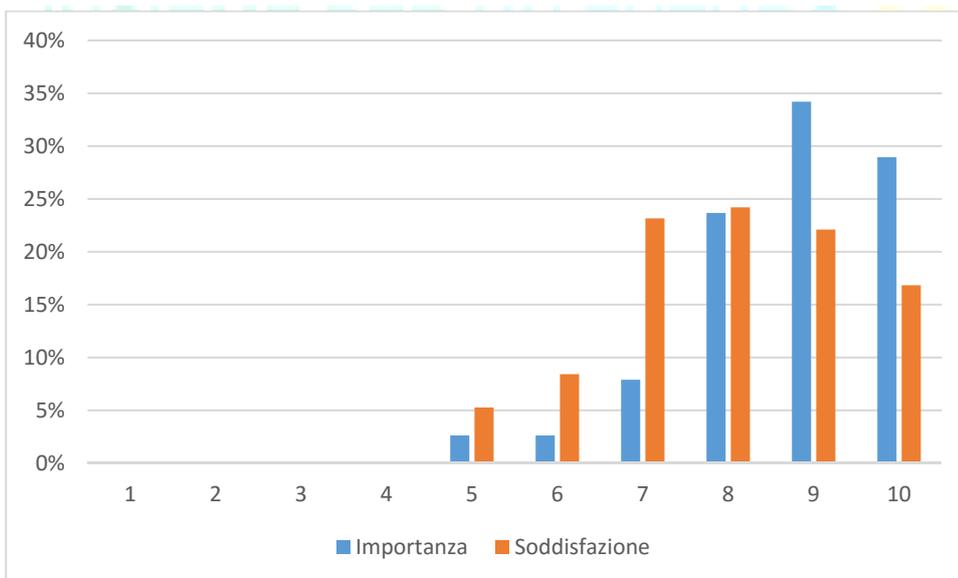


Fig. 17 – Trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
(distribuzioni di frequenza)

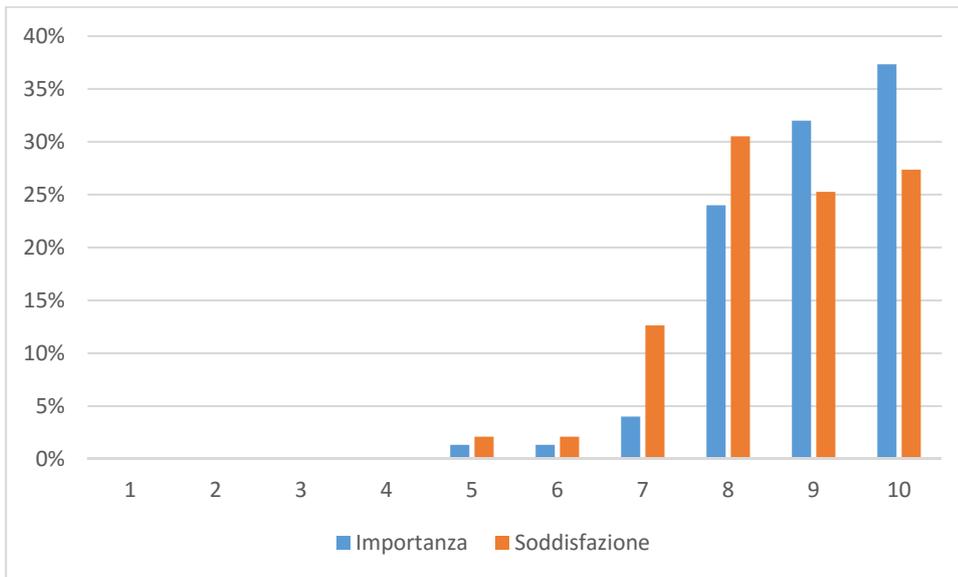


Fig. 18 – Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
(distribuzioni di frequenza)

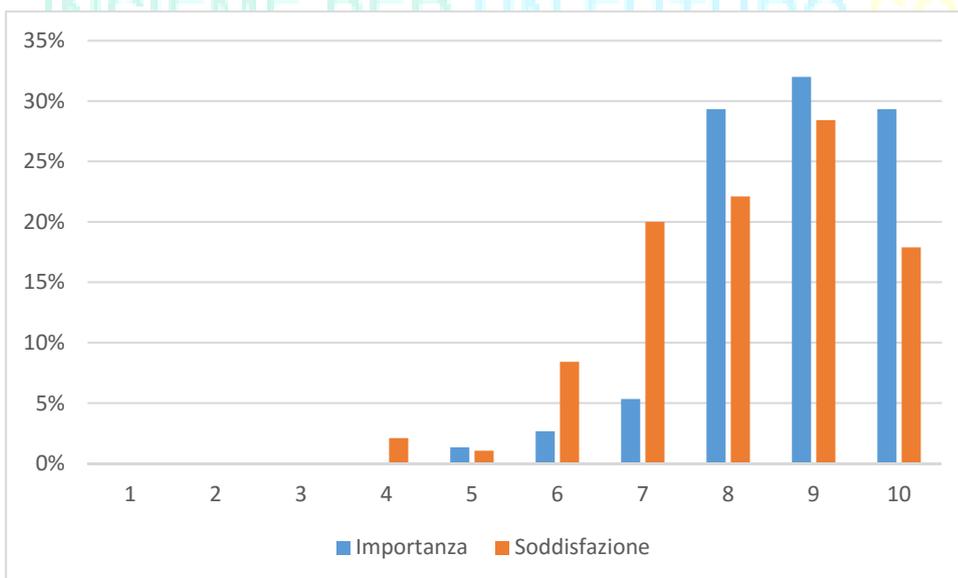
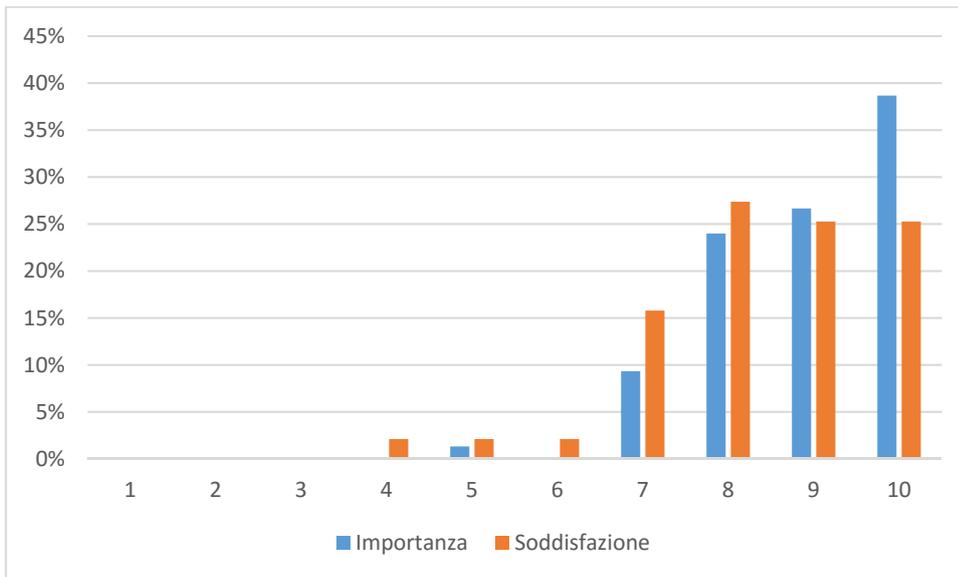


Fig. 19 – Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo
(distribuzioni di frequenza)

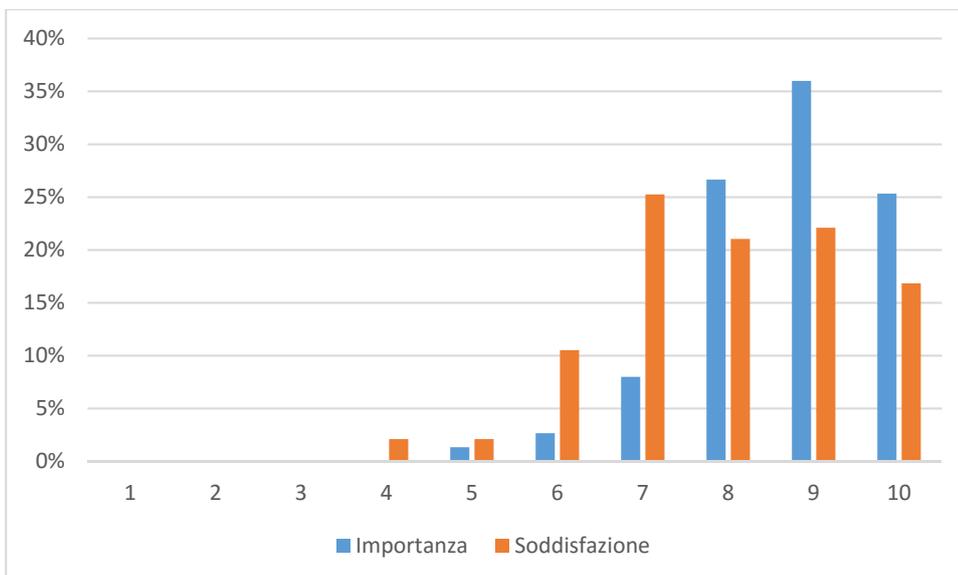


ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

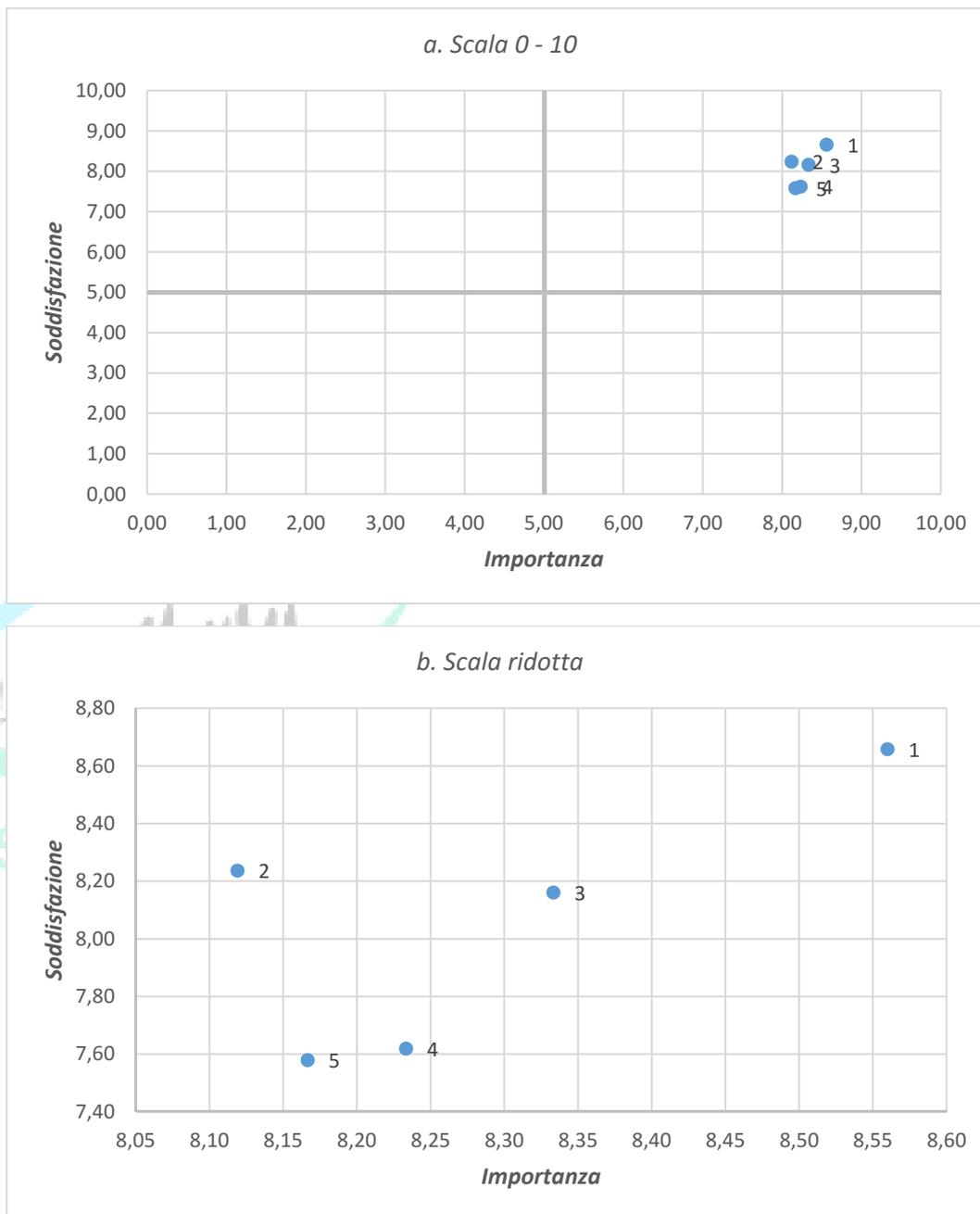
INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Fig. 20 – Appropriattezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti
(distribuzioni di frequenza)



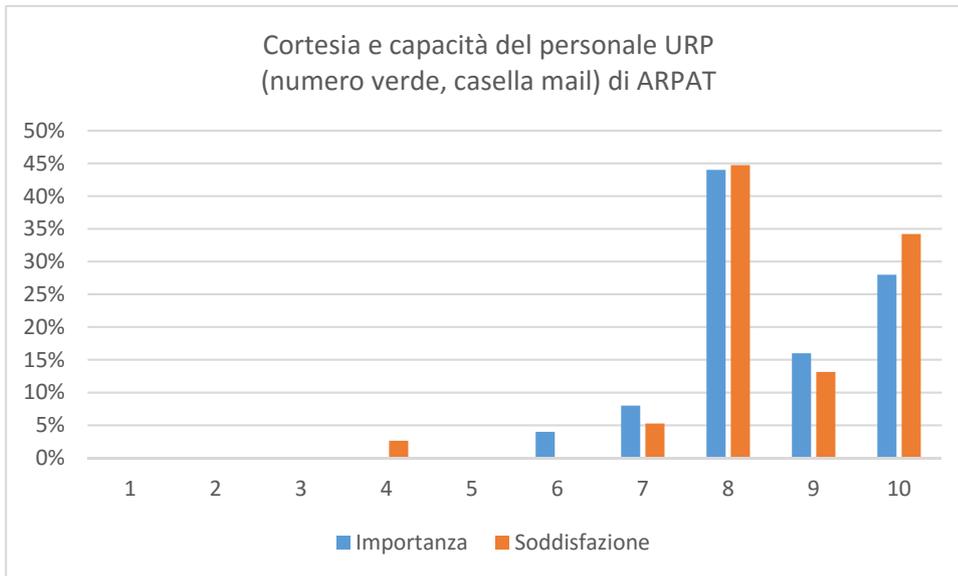
SEZIONE 4 - ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Fig. 21a e 21b – Attività di monitoraggio e controllo: mappe di posizionamento (valori medi)



1. Cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT
2. Contenuti e chiarezza della newsletter Arpatnews
3. Contenuti e chiarezza del sito Web ARPAT
4. Contenuti e chiarezza del portale SIRA
5. Contenuti e chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)

**Fig. 22 – Appropriatelyzza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti
(distribuzioni di frequenza)**



**Fig. 23 – Contenuti e chiarezza della newsletter Arpatnews
(distribuzioni di frequenza)**

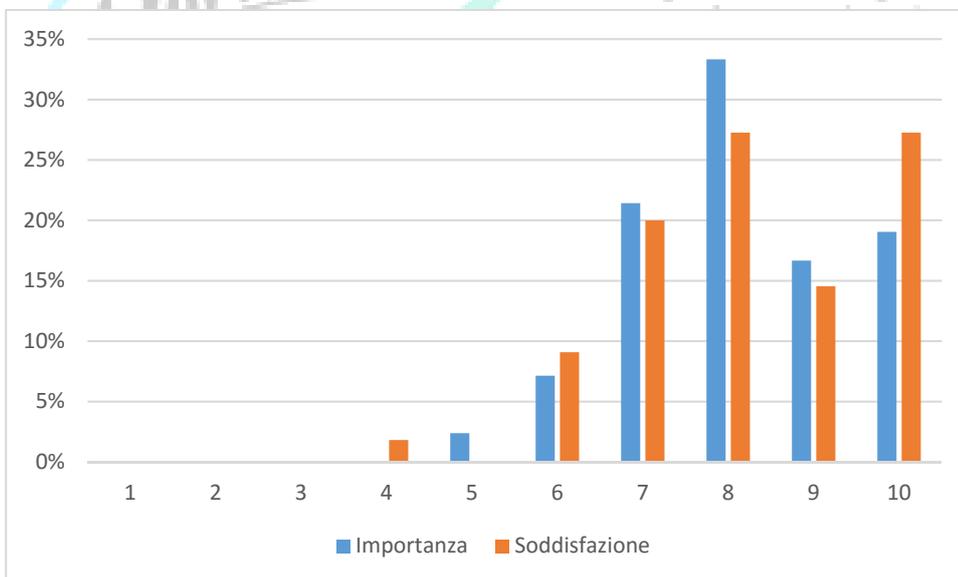


Fig. 24 – Contenuti e chiarezza del sito Web ARPAT
(distribuzioni di frequenza)

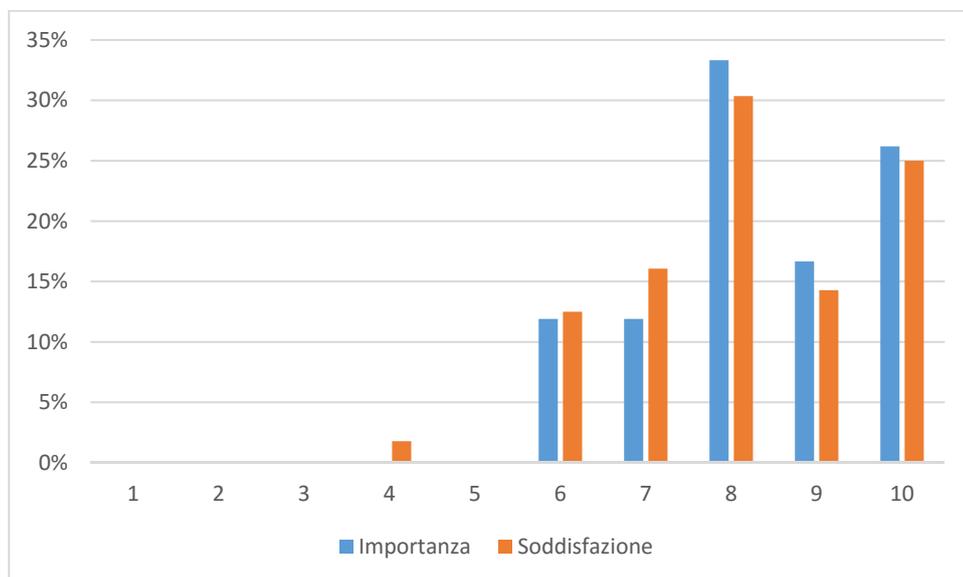


Fig. 25 – Contenuti e chiarezza del portale SIRA
(distribuzioni di frequenza)

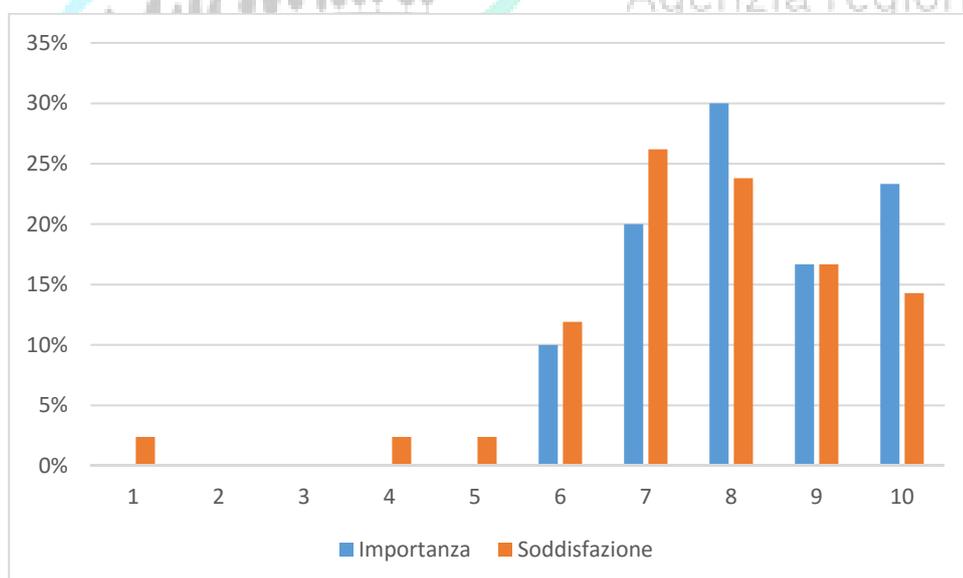
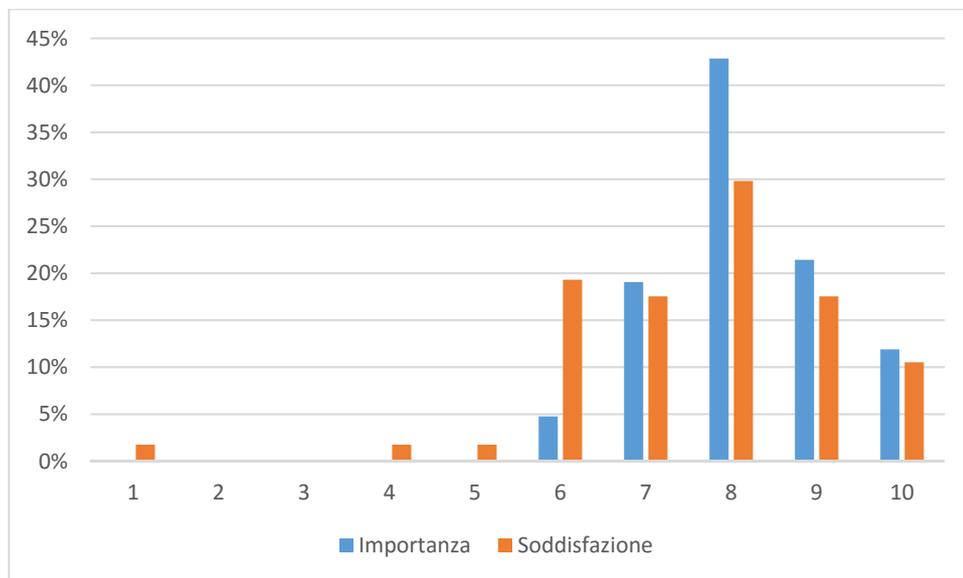


Fig. 26 – Contenuti e chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)
(distribuzioni di frequenza)

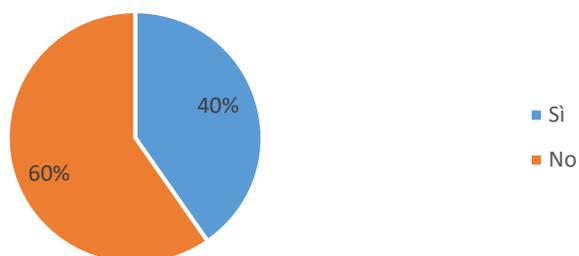


Tav. 11 – Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	40,4	23
No	59,6	34
Totale	100	57

Fig. 27 – Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?
(valori %)

Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?

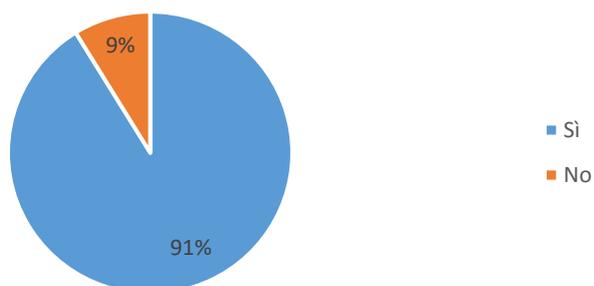


Tav. 12 – Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	91,2	52
No	8,8	5
Totale	100	57

Fig. 28 – Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?
(valori %)

Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?



Tav. 13 – Ha visitato il sito Web ARPAT?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	87,7	50
No	10,5	6
Totale	100	56

Fig. 29 – Ha visitato il sito Web ARPAT?
(valori %)

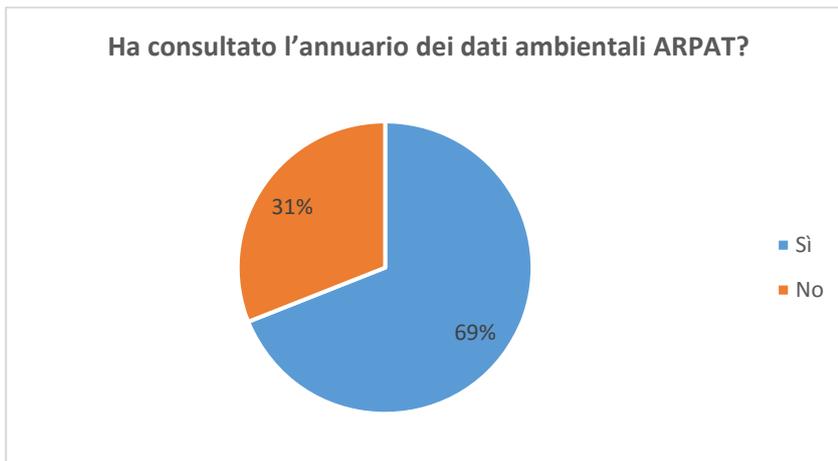


Tav. 14 – Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	70,2%	40
No	31,6%	18
Totale	100	58

ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Fig. 30 – Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?
(valori %)

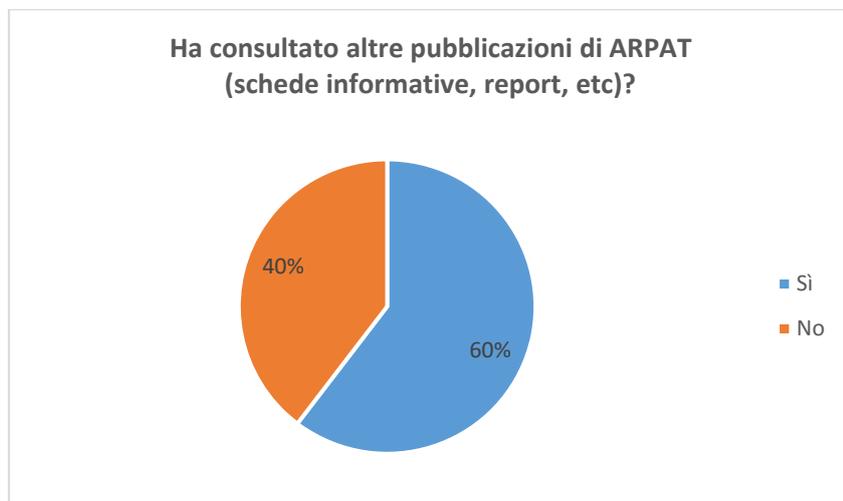


SOSTENIBILE

Tav. 15 – Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Sì	61,4%	35
No	40,4%	23
Totale	100	58

Fig. 31 – Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?
(valori %)



Tav. 16 – Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)?
(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)

	%	<i>Interv</i>
Si	50	29
No	50	29
Totale	100	58

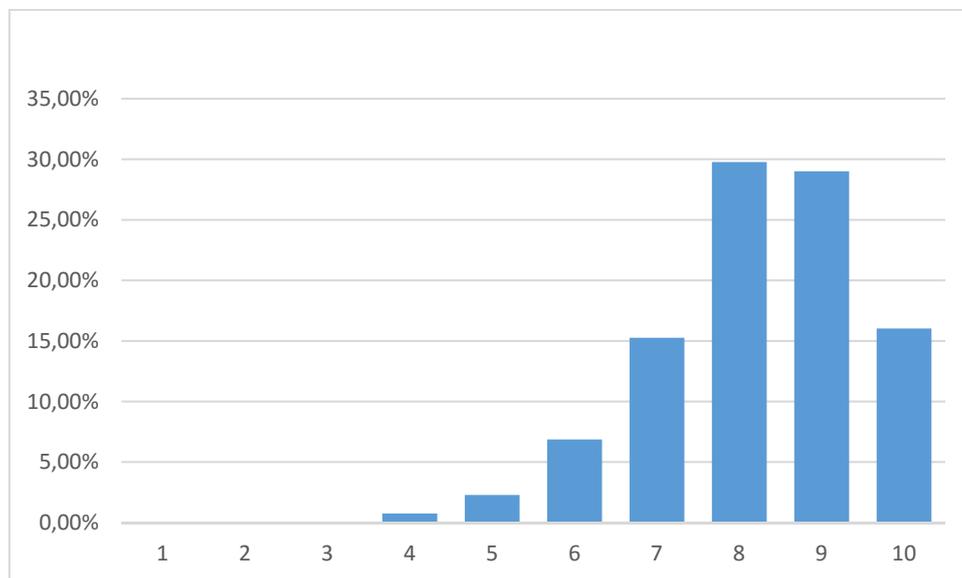
ARPAT
 Agenzia regionale
 per la protezione ambientale
 della Toscana

Fig. 32 – Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)?
(valori %)



SEZIONE 5 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DI ARPAT

Fig. 33 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



	Media	Risposte	std	I1	I2
Giudizio complessivo	8,22	131	1,3	8,058	8,382

ARPAT
 Agenzia regionale
 per la protezione ambientale
 della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

SEZIONE 6 – OSSERVAZIONI LIBERE

- Cercare di avere un contatto più diretto con le amministrazioni locali in modo da poter trovare soluzioni condivise.
- Essere meno burocratici possibile nei limiti consentiti dalla legge.
- Essere meno fanatici e più realistici, equilibrati e collaborativi.
- Il personale ARPAT non fornisce ai Comuni soluzioni nella risoluzione dei vari problemi posti, si limita a fornire valutazioni tecniche.
- L'Agenzia dovrebbe avere un rapporto più diretto con i funzionari dei Comuni che si occupano di tematiche ambientali. Se Comune deve contattare l'Agenzia risponde il centralino della sede centrale di Firenze e questo si traduce in servizio più lento. Inoltre, l'Agenzia dovrebbe supportare in misura maggiore i Comuni più piccoli che al loro interno non hanno professionalità tecniche in grado di saper interpretare un parere o una proposta al meglio come potrebbe fare un biologo per esempio.
- L'ARPAT ha tempi di risposta, relativamente a problematiche ambientali che si sono presentate, troppo lunghi. Mi è capitato inoltre di partecipare a conferenze di servizi in cui ARPAT non era presente e questa situazione è negativa non solo per le Amministrazioni Comunali ma, più in generale, per gli Enti Locali che non sempre hanno al loro interno personale adeguato per risolvere problematiche di natura ambientale, quindi il supporto dell'Agenzia diviene fondamentale. Altra problematica riscontrata è che nel momento in cui l'Agenzia propone soluzioni a problemi di natura ambientale non sempre rende chiaro cosa in concreto si dovrebbe fare per risolvere il problema o comunque rende più complicato il processo di risoluzione.
- Maggior puntualità nelle richieste di emissioni di pareri che riguardano la successiva emissione di ordinanze in materia ambientale da parte del Sindaco.
- Maggiore comprensione da parte dei funzionari pubblici
- Potenziare gli interventi a chiamata.
- Quando si parla di amianto i Comuni sono lasciati molto soli rispetto al problema.
- Sarebbe necessario un intervento tempestivo soprattutto sulle segnalazioni provenienti dagli uffici competenti del Comune. Qualora le segnalazioni o gli esposti provengano da persone fisiche, sempre le stesse, sarebbe auspicabile valutare la necessità di intervenire continuamente dopo aver rilevato l'infondatezza della segnalazione, cercando di capire se si tratta di una mera strumentalizzazione politica fine a se stessa che potrebbe solo intralciare il vostro operato e quello di chi lavora seriamente. Sarebbe anche utile leggere nei verbali ARPAT non contraddizioni, ma assumere una linea chiara e inconfutabile. Infine, di fronte ad autodichiarazioni di incidenti che hanno prodotto rischi ambientali sarebbe necessario fare un serio approfondimento.
- Sarebbe opportuno che i dipartimenti di ARPAT svolgessero veramente la funzione di supporto tecnico agli enti lasciando interpretazioni di norme a chi di competenza. Occorrerebbe maggior dialogo tra ARPAT che esprime pareri istruttori e ARPAT che controlla con sopralluoghi nonché un maggior dialogo con le amministrazioni prima di giungere a conclusioni errate/inopportune (es. informative alla procura

per dirimere diversità di veduta su interpretazioni della norma anziché cercare di risolvere tali questioni rivolgendosi all'ente di grado superiore magari delegante). ARPAT centrale dovrebbe svolgere un ruolo maggiormente pregnante di coordinamento al fine di rendere l'azione dei dipartimenti territoriali più coordinata e coerente.

- Tempi più brevi quanto vengono richieste delle verifiche, soprattutto su gli esposti, anche se si capisce che l'elevato numero di richieste che vi pervengono e il ridotto numero di personale, non vi consentono di rispondere con la necessaria sollecitudine.
- Velocità nelle risposte per e-mail



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Appendice

A – DISAGGREGAZIONE PER DIMENSIONE COMUNALE

1. Comuni sopra 20.000 ab.

Tav. 17 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

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

	%	Risposte
relative ai siti inquinati in bonifica	16,30	15
relative al rumore	15,22	14
relative ai rifiuti	10,87	10
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	10,87	10
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	9,78	9
relative alle emissioni in atmosfera	8,70	8
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	6,52	6
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	5,43	5
in materia di amianto	5,43	5
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	3,26	3
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	2,17	2
in materia di ambiente e salute	2,17	2
in materia di radioattività	1,09	1
relative alla risorsa ittica	1,09	1
in materia di grandi opere	1,09	1
in materia di cave	0,00	0
		92

Tav. 18 - Attività di supporto tecnico e scientifico: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1												
2												1
3												
4												
5						1				1		
6				1		1		3		1		1
7	2	4		2		1	1	4	1	2		2
8	6	7	4	6	2	5	5	5	4	6	6	8
9	5	4	5	5	6	7	4	5	5	6	4	5
10	4	3	9	4	10	3	8	1	7	2	7	1
	17	18	17	18	17	18						
media	8,65	8,33	9,28	8,50	9,44	8,39	9,06	7,83	9,06	8,17	9,06	7,83

1. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?**
2. *Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?*
3. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?**
4. *Quanto si ritiene soddisfatto dalla competenza tecnica e dalla professionalità del personale ARPAT?*
5. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?**
6. *Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?*
7. **Quale è l'importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?**
8. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?*
9. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?**
10. *Quanto si ritiene soddisfatto della facilità di lettura del parere ricevuto?*
11. **Quale è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?**
12. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?*

Tav. 19 - Attività per le quali i rispondenti sono stati interessati

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

	%	Risposte
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	15,24	16
Controllo siti inquinati in bonifica	13,33	14
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	11,43	12
Controllo in materia di rifiuti	10,48	11
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	8,57	9
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	5,71	6
Controllo emissioni in atmosfera	4,76	5
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	4,76	5
Monitoraggio qualità dell'aria	4,76	5
Controllo in caso di emergenze ambientali	3,81	4
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	3,81	4
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	2,86	3
Monitoraggio qualità dell'acqua	2,86	3
Monitoraggio acque di balneazione	2,86	3
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	1,90	2
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	1,90	2
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	0,95	1
Controllo delle attività di coltivazione di cave	0,00	0
Controllo e monitoraggio grandi opere	0,00	0
Altro	0,00	0
		105

Tav. 20 - Attività di monitoraggio e controllo: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1																
2																
3																
4																
5						1		1								1
6				1				4			1	2				3
7	2	5		1	2	3	3	4		2		3		3		3
8	8	6	2	8	3	7	4	4	5	7	6	5	7	7	6	6
9	4	5	6	4	4	4	5	5	5	3	4	7	3	4	4	5
10	4	4	10	6	9	5	5	2	7	8	6	3	7	6	7	2
	18	20	18	20	18	20	17	20								
media	8,56	8,40	9,44	8,65	9,11	8,40	8,71	7,70	9,12	8,85	8,82	8,30	9,00	8,65	9,06	7,85

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e per la disponibilità del personale ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?
4. Quanto si ritiene soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
6. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
10. Quanto si ritiene soddisfatto della trasparenza e della correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
11. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
12. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
13. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
14. Quanto si ritiene soddisfatto dell'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
15. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?
16. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?

Tav. 21 - Attività di diffusione della conoscenza: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										
4										
5								1		
6	1					1	1			1
7	1	1	2	2	1	3	1	3	1	3
8	2	2	3	3	3	3	1		4	
9	1	2	1	2	2	2	1	2	2	5
10			3	2	4	1	3	1	2	
	5	5	9	9	10	10	7	7	9	9
media	7,60	8,20	8,56	8,44	8,90	7,90	8,57	7,71	8,56	8,00

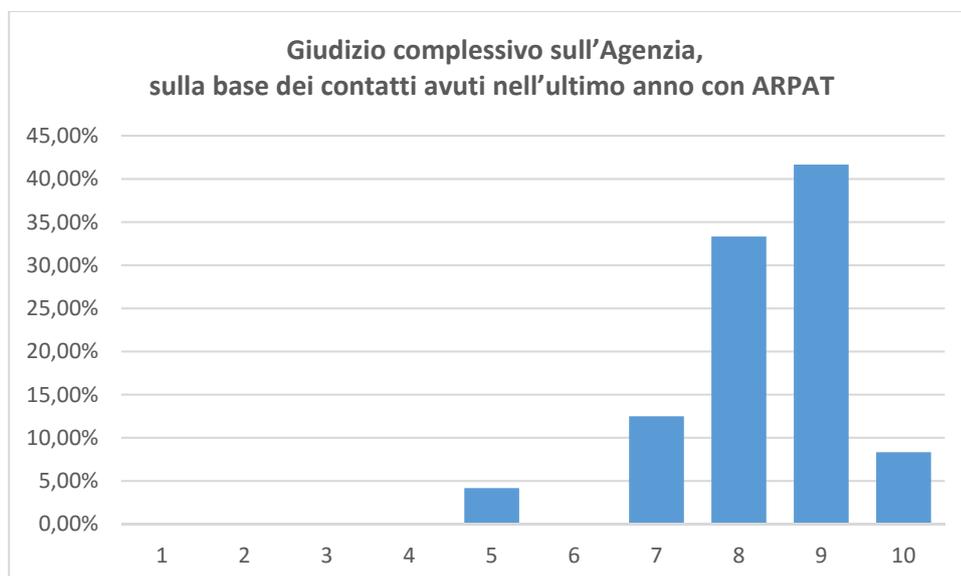
1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza della newsletter Arpatnews?
4. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza della newsletter Arpatnews?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del sito Web ARPAT?
6. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del sito Web ARPAT?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del portale SIRA?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del portale SIRA?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?
10. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?

Tav. 22 - Attività di diffusione della conoscenza: visibilità dei canali di comunicazione ARPAT
(valori % di colonna; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?		
Sì	40%	4
No	60%	6
		10
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?		
Sì	90%	9
No	10%	1
		10
Ha visitato il sito Web ARPAT?		
Sì	100%	10
No	0%	
		10
Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?		
Sì	70%	7
No	30%	3
		10
Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?		
Sì	90%	9
No	10%	1
		10
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)?		
Sì	70%	7
No	30%	3
		10

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Fig. 34 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



2. Comuni tra 5.000 e 20.000 ab.

Tav. 23 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

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

	%	Risposte
relative ai siti inquinati in bonifica	12,44	25
in materia di ambiente e salute	11,44	23
relative al rumore	10,45	21
relative alle emissioni in atmosfera	10,45	21
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	9,45	19
in materia di amianto	9,45	19
relative ai rifiuti	8,96	18
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	7,46	15
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	5,47	11
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	4,48	9
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	4,48	9
in materia di cave	3,48	7
in materia di radioattività	1,00	2
relative alla risorsa ittica	0,50	1
in materia di grandi opere	0,50	1
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	0,00	0
		201

Tav. 24 - Attività di supporto tecnico e scientifico: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		1				1		2				
2										1		
3						1						2
4	1			1						1		1
5	1	1	1		1	1	1	3		2	1	1
6	5	4	3	4	3	3	2	6	4	4	2	5
7	8	8	2	5	4	11	7	11	5	10	4	8
8	8	12	5	11	9	10	7	10	6	7	9	14
9	13	11	15	17	11	8	12	8	14	11	13	7
10	6	9	16	8	14	11	12	6	10	10	11	8
	42	46	42	46	42	46	41	46	39	46	40	46
media	8,00	8,07	8,86	8,35	8,62	7,96	8,54	7,43	8,54	7,93	8,60	7,74

1. Quale è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?

3. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?**
4. *Quanto si ritiene soddisfatto dalla competenza tecnica e dalla professionalità del personale ARPAT?*
5. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?**
6. *Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?*
7. **Quale è l'importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?**
8. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?*
9. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?**
10. *Quanto si ritiene soddisfatto della facilità di lettura del parere ricevuto?*
11. **Quale è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?**
12. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?*

Tav. 25 - Attività per le quali 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	10,19	21
Controllo siti inquinati in bonifica	9,71	20
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	9,22	19
Controllo emissioni in atmosfera	8,25	17
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	8,25	17
Monitoraggio qualità dell'aria	8,25	17
Monitoraggio qualità dell'acqua	6,80	14
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	6,80	14
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	6,31	13
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	4,85	10
Controllo in caso di emergenze ambientali	4,37	9
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	4,37	9
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	3,88	8
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	2,91	6
Altro	1,94	4
Controllo delle attività di coltivazione di cave	1,46	3
Monitoraggio acque di balneazione	1,46	3
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	0,97	2
Controllo e monitoraggio grandi opere	0,00	0
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	0,00	0
		206

Tav. 26 - Attività di monitoraggio e controllo: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1		1														
2																
3						1										
4												1		1		2
5							1	2								
6	5	3	2	2	3	4	2	3	1	1	1	4		2	2	6
7	2	9	2	5	3	9	2	13	2	6	2	11	4	6	3	10
8	11	12	2	15	4	9	5	9	7	12	7	5	6	10	5	8
9	15	11	12	16	11	13	15	11	11	14	15	15	11	14	16	12
10	4	8	19	6	14	8	11	6	14	11	11	8	16	11	9	6
	37	44	37	44	35	44	36	44	35	44	36	44	37	44	35	44
media	8,30	8,11	9,19	8,43	8,86	8,16	8,78	7,95	9,00	8,64	8,92	8,18	9,05	8,50	8,77	7,86

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e per la disponibilità del personale ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?
4. Quanto si ritiene soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
6. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
10. Quanto si ritiene soddisfatto della trasparenza e della correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
11. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
12. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
13. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
14. Quanto si ritiene soddisfatto dell'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
15. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?
16. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?

Tav. 27 - Attività di diffusione della conoscenza: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1								1		
2										
3										
4										
5			1							
6			2	4	3	5	1	3	1	7
7	1	1	4	5	2	3	3	5	5	5
8	4	7	9	8	8	8	5	6	12	11
9	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
10	4	5	3	7	5	7	3	2	3	3
	11	15	22	27	20	25	14	19	23	28
media	8,82	8,73	7,91	8,15	8,20	8,12	8,21	7,37	8,04	7,61

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza della newsletter Arpatnews?
4. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza della newsletter Arpatnews?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del sito Web ARPAT?
6. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del sito Web ARPAT?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del portale SIRA?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del portale SIRA?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?
10. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?

Tav. 28 - Attività di diffusione della conoscenza: visibilità dei canali di comunicazione ARPAT
(valori % di colonna; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?		
Sì	36%	10
No	64%	18
		28
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?		
Sì	96%	27
No	4%	1
		28
Ha visitato il sito Web ARPAT?		
Sì	89%	25
No	11%	3
		28
Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?		
Sì	83%	24
No	17%	5
		29
Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?		
Sì	66%	19
No	34%	10
		29
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)?		
Sì	48%	14
No	52%	15
		29

Fig. 35 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



3. Comuni sotto i 5.000 ab.

Tav. 29 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

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

	%	Risposte
relative alle emissioni in atmosfera	15,52	9
relative ai rifiuti	15,52	9
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	13,79	8
in materia di ambiente e salute	12,07	7
relative al rumore	8,62	5
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	8,62	5
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	6,90	4
in materia di cave	5,17	3
relative ai siti inquinati in bonifica	3,45	2
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	3,45	2
in materia di amianto	3,45	2
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	1,72	1
relative alla risorsa ittica	1,72	1
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	0,00	0
in materia di radioattività	0,00	0
in materia di grandi opere	0,00	0
		58

Tav. 30 - Attività di supporto tecnico e scientifico: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1												
2												
3												
4												
5		1						2				
6	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
7		2	1	1	1	3	3	4	2	4	1	5
8	9	9	6	10	9	10	7	7	5	8	8	6
9	3	3	2	3	3	1	2	1	5	1	3	2
10	3	1	7	1	3	1	4	1	4	2	4	2
	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
media	8,29	7,88	8,76	8,00	8,35	7,76	8,29	7,35	8,53	7,82	8,47	7,82

1. Quale è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?

3. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?**
4. *Quanto si ritiene soddisfatto dalla competenza tecnica e dalla professionalità del personale ARPAT?*
5. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?**
6. *Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?*
7. **Quale è l'importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?**
8. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?*
9. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?**
10. *Quanto si ritiene soddisfatto della facilità di lettura del parere ricevuto?*
11. **Quale è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?**
12. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?*

Tav. 31 - Attività per le quali i rispondenti sono stati interessati

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

	%	Risposte
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	12,00	9
Controllo in materia di rifiuti	12,00	9
Controllo emissioni in atmosfera	10,67	8
Monitoraggio qualità dell'acqua	10,67	8
Monitoraggio qualità dell'aria	9,33	7
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	8,00	6
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	6,67	5
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	5,33	4
Altro	5,33	4
Controllo in caso di emergenze ambientali	4,00	3
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	4,00	3
Controllo siti inquinati in bonifica	2,67	2
Monitoraggio acque di balneazione	2,67	2
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	1,33	1
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	1,33	1
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	1,33	1
Controllo e monitoraggio grandi opere	1,33	1
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	1,33	1
Controllo delle attività di coltivazione di cave	0,00	0
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	0,00	0
		75

Tav. 32 - Attività di monitoraggio e controllo: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1																
2																
3																
4																
5							1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
6	2	2	1	2	1	2		1				2				
7		3			1	1		1		1	1	1	2	3	2	7
8	8	9	8	10	7	11	7	8	5	8	8	9	4	7	7	5
9	3	2	3	3	6	3	5	5	7	6	4	4	5	6	6	4
10	4	5	5	6	3	4	6	4	6	4	4	4	5	3	3	4
	17	21	17	21	18	21	19	21	19	21	18	21	17	21	19	21
media	8,41	8,24	8,65	8,52	8,50	8,29	8,74	8,19	8,84	8,33	8,44	8,19	8,59	8,14	8,37	8,10

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e per la disponibilità del personale ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?
4. Quanto si ritiene soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
6. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
10. Quanto si ritiene soddisfatto della trasparenza e della correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
11. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
12. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
13. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
14. Quanto si ritiene soddisfatto dell'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
15. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?
16. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?

Tav. 33 - Attività di diffusione della conoscenza: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										1
2										
3										
4										
5										1
6			1	1	2	1	1		1	1
7			3	4	2	3	1	2	2	2
8	3	4	1		2	3	2	2	2	3
9	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2
10	3	6	2	5	2	5	1	3		3
	7	11	9	12	10	14	6	9	8	13
media	9,00	9,18	8,11	8,50	8,00	8,50	8,00	8,67	7,88	7,54

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza della newsletter Arpatnews?
4. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza della newsletter Arpatnews?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del sito Web ARPAT?
6. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del sito Web ARPAT?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del portale SIRA?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del portale SIRA?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?
10. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?

Tav. 34 - Attività di diffusione della conoscenza: visibilità dei canali di comunicazione ARPAT
(valori % di colonna; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?		
Sì	47%	7
No	53%	8
		15
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?		
Sì	80%	12
No	20%	3
		15
Ha visitato il sito Web ARPAT?		
Sì	79%	11
No	21%	3
		14
Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?		
Sì	47%	7
No	53%	8
		15
Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?		
Sì	33%	5
No	67%	10
		15
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) ?		
Sì	40%	6
No	60%	9
		15

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Fig. 36 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

4. Altri enti¹

Tav. 35 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

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

	%	Risposte
relative al rumore	13,04	6
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	8,70	4
relative ai rifiuti	8,70	4
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	8,70	4
in materia di radioattività	8,70	4
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	8,70	4
in materia di amianto	8,70	4
relative alle emissioni in atmosfera	6,52	3
in materia di ambiente e salute	6,52	3
relative ai siti inquinati in bonifica	4,35	2
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	4,35	2
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	4,35	2
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	4,35	2
relative alla risorsa ittica	2,17	1
in materia di grandi opere	2,17	1
in materia di cave	0,00	0
		46

Tav. 36 - Attività di supporto tecnico e scientifico: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1												
2												
3												
4	1											
5			1	1	1							1
6		3		2		3	1	3	3	4	3	2
7	3	4	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3
8	2		1	2	2	1	1	2	2		1	1
9	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	
10			1		1							1
	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8	7	8
media	7,14	6,88	8,14	7,00	7,71	7,00	7,86	7,13	7,14	6,75	7,00	7,00

1. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?**
2. *Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?*

¹ AIT, Azienda Sanitaria Locale, Consorzio di Bonifica, Ente Parco, Provincia, Regione Toscana, Unione Comuni Montani

3. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?**
4. *Quanto si ritiene soddisfatto dalla competenza tecnica e dalla professionalità del personale ARPAT?*
5. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?**
6. *Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?*
7. **Quale è l'importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?**
8. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?*
9. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?**
10. *Quanto si ritiene soddisfatto della facilità di lettura del parere ricevuto?*
11. **Quale è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?**
12. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?*

Tav. 37 - Attività per le quali i rispondenti sono stati interessati

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

	%	Risposte
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	13,04	6
Monitoraggio qualità dell'acqua	13,04	6
Controllo in materia di rifiuti	10,87	5
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	8,70	4
Controllo emissioni in atmosfera	6,52	3
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	6,52	3
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	4,35	2
Controllo siti inquinati in bonifica	4,35	2
Controllo in caso di emergenze ambientali	4,35	2
Monitoraggio qualità dell'aria	4,35	2
Monitoraggio acque di balneazione	4,35	2
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	4,35	2
Altro	4,35	2
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	2,17	1
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	2,17	1
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	2,17	1
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	2,17	1
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	2,17	1
Controllo delle attività di coltivazione di cave	0,00	0
Controllo e monitoraggio grandi opere	0,00	0
		46

Tav. 38 - Attività di monitoraggio e controllo: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1																
2																
3																
4												1		1		
5				1												
6						1				1						1
7	1	5	1	4	1	4	1	4	1	3	1	4	1	3	1	4
8	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
9			1		1		1		1	1	1	1	1		1	
10		4	1	4	1	4		4	1	3	1	2	1	4		4
	4	10	4	10	4	10	4	10	4	10	4	10	4	10	4	10
media	7,75	8,30	8,50	8,10	8,50	8,20	8,00	8,40	8,50	8,20	8,50	7,70	8,50	8,10	8,00	8,20

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e per la disponibilità del personale ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?
4. Quanto si ritiene soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
6. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
10. Quanto si ritiene soddisfatto della trasparenza e della correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
11. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
12. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
13. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
14. Quanto si ritiene soddisfatto dell'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
15. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?
16. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?

Tav. 39 - Attività di diffusione della conoscenza: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

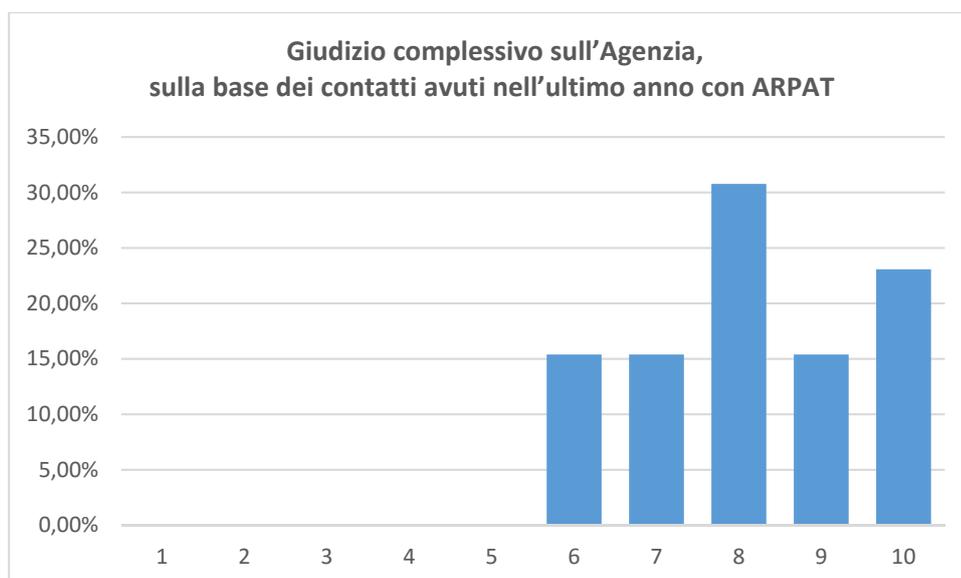
Voto	Aspetto valutato									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										
4		1		1		1		1		1
5										
6								2		2
7		4					1	1		
8	2		1	4	1	3	1	2		3
9		2	1	1	1	2	1	1	2	1
10				1		1				
	2	7	2	7	2	7	3	7	2	7
media	8,00	7,14	8,50	7,86	8,50	8,00	8,00	6,86	9,00	7,00

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza della newsletter Arpatnews?
4. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza della newsletter Arpatnews?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del sito Web ARPAT?
6. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del sito Web ARPAT?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del portale SIRA?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del portale SIRA?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?
10. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?

Tav. 40 - Attività di diffusione della conoscenza: visibilità dei canali di comunicazione ARPAT
(valori % di colonna; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?		
Sì	50%	2
No	50%	2
		4
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?		
Sì	100%	4
No	0%	
		4
Ha visitato il sito Web ARPAT?		
Sì	100%	4
No	0%	
		4
Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?		
Sì	50%	2
No	50%	2
		4
Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?		
Sì	50%	2
No	50%	2
		4
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) ?		
Sì	50%	2
No	50%	2
		4

Fig. 37 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



B – DISAGGREGAZIONE PER RUOLO DEL RISPONDENTE

1. Referente politico

Tav. 41 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

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

	%	Risposte
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	10,83	17
relative alle emissioni in atmosfera	10,83	17
relative ai rifiuti	10,83	17
relative al rumore	10,19	16
in materia di ambiente e salute	10,19	16
relative ai siti inquinati in bonifica	9,55	15
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	8,28	13
in materia di amianto	7,64	12
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	5,73	9
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	5,73	9
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	4,46	7
in materia di cave	1,91	3
in materia di radioattività	1,91	3
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	1,27	2
relative alla risorsa ittica	0,64	1
in materia di grandi opere	0,00	0
		157

Tav. 42 - Attività di supporto tecnico e scientifico: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1						1		1				
2												
3												1
4	1			1						1		
5			2		1		1	4		1		
6	3	2	2	4	2	4	1	6	2	4	2	4
7	9	12	3	6	5	12	7	8	8	11	7	10
8	14	14	7	12	10	9	10	10	7	11	12	14
9	5	6	13	11	8	8	6	6	11	5	5	3
10	4	2	8	2	9	2	9	1	6	3	8	4
	36	36	35	36	35	36	34	36	34	36	34	36
media	7,83	7,83	8,46	7,92	8,40	7,58	8,35	7,14	8,32	7,58	8,29	7,67

1. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?**
2. *Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?*
3. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?**
4. *Quanto si ritiene soddisfatto dalla competenza tecnica e dalla professionalità del personale ARPAT?*
5. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?**
6. *Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?*
7. **Quale è l'importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?**
8. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?*
9. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?**
10. *Quanto si ritiene soddisfatto della facilità di lettura del parere ricevuto?*
11. **Quale è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?**
12. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?*

Tav. 43 - Attività per le quali i rispondenti sono stati interessati

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

	%	Risposte
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	10,53	18
Controllo in materia di rifiuti	9,94	17
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	8,19	14
Monitoraggio qualità dell'acqua	7,60	13
Monitoraggio qualità dell'aria	7,60	13
Controllo emissioni in atmosfera	7,02	12
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	7,02	12
Controllo siti inquinati in bonifica	6,43	11
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	5,85	10
Controllo in caso di emergenze ambientali	5,26	9
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	4,68	8
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	4,68	8
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	3,51	6
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	2,92	5
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	2,34	4
Altro	2,34	4
Monitoraggio acque di balneazione	1,75	3
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	1,17	2
Controllo delle attività di coltivazione di cave	0,58	1
Controllo e monitoraggio grandi opere	0,58	1
		171

Tav. 44 - Attività di monitoraggio e controllo: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1																
2																
3																
4												1		1		1
5							1	3		1				1		
6	3	1	1	2	1	2	1	3				3			1	5
7	3	13	2	7	4	13	2	11	3	9	4	8	5	8	5	14
8	14	12	5	14	7	11	9	10	6	11	10	11	7	12	8	5
9	4	4	8	6	7	5	6	4	10	9	8	7	5	6	9	5
10	4	4	12	5	10	3	9	3	9	4	7	4	10	6	6	4
	28	34	28	34	29	34	28	34	28	34	29	34	27	34	29	34
media	8,11	7,91	9,00	8,15	8,72	7,82	8,61	7,53	8,89	8,15	8,62	7,91	8,74	8,09	8,48	7,56

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e per la disponibilità del personale ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?
4. Quanto si ritiene soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
6. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
10. Quanto si ritiene soddisfatto della trasparenza e della correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
11. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
12. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
13. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
14. Quanto si ritiene soddisfatto dell'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
15. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?
16. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?

Tav. 45 - Attività di diffusione della conoscenza: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1								1		1
2										
3										
4		1		1		1		1		1
5			1							1
6			1	5	3	4	1	1	2	4
7	2	2	7	6	5	7	4	6	4	6
8	5	6	7	7	6	6	5	6	11	9
9	1	2	4	3	4	3	3	3	4	4
10	4	6	4	6	4	6	3	3	2	3
	12	17	24	28	22	27	16	21	23	29
media	8,58	8,47	8,00	7,82	8,05	7,85	8,19	7,52	8,00	7,38

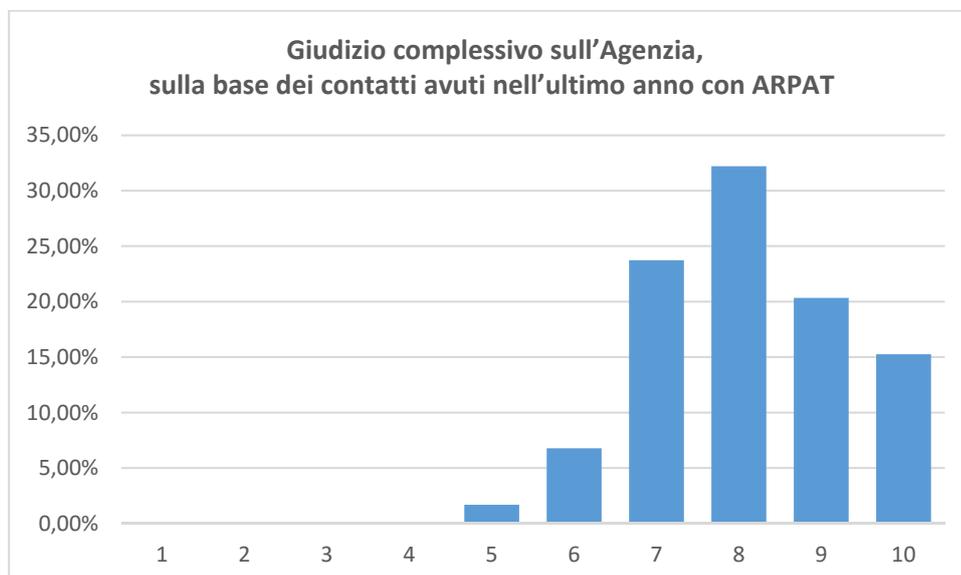
1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza della newsletter Arpatnews?
4. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza della newsletter Arpatnews?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del sito Web ARPAT?
6. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del sito Web ARPAT?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del portale SIRA?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del portale SIRA?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?
10. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?

Tav. 46 - Attività di diffusione della conoscenza: visibilità dei canali di comunicazione ARPAT
(valori % di colonna; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?		
Sì	34%	10
No	66%	19
		29
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?		
Sì	93%	27
No	7%	2
		29
Ha visitato il sito Web ARPAT?		
Sì	82%	23
No	18%	5
		28
Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?		
Sì	72%	21
No	28%	8
		29
Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?		
Sì	59%	17
No	41%	12
		29
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)?		
Sì	48%	14
No	52%	15
		29

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Fig. 38 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



2. Responsabile tecnico

Tav. 47 - I rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche...

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

	%	Risposte
relative al rumore	12,50	30
relative ai siti inquinati in bonifica	12,08	29
relative alle emissioni in atmosfera	10,00	24
relative ai rifiuti	10,00	24
relative agli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	9,58	23
in materia di ambiente e salute	7,92	19
relative ad elettrodotti o stazioni radio-base	7,50	18
in materia di amianto	7,50	18
relative a procedure di valutazione ambientale strategica	5,42	13
relative a procedure di valutazione di impatto ambientale	5,42	13
su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata	4,17	10
in materia di cave	2,92	7
in materia di radioattività	1,67	4
relative alla risorsa ittica	1,25	3
in materia di grandi opere	1,25	3
in materia di aziende a rischio di incidente rilevante	0,83	2
		240

Tav. 48 - Attività di supporto tecnico e scientifico: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		1						1				
2										1		1
3						1						1
4	1											1
5	1	2		1	1	2		1		2	1	2
6	4	6	2	5	2	5	3	8	3	7	1	6
7	4	6	1	4	2	6	6	13	3	8	1	8
8	11	14	9	17	12	17	10	14	9	10	13	15
9	17	13	12	15	13	9	15	9	15	14	16	11
10	9	11	25	11	19	13	15	7	16	11	15	8
	47	53	49	53	49	53	49	53	46	53	47	53
media	8,34	8,08	9,16	8,38	8,86	8,15	8,67	7,70	8,83	8,04	8,85	7,74

1. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?**
2. *Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?*
3. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?**
4. *Quanto si ritiene soddisfatto dalla competenza tecnica e dalla professionalità del personale ARPAT?*
5. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?**
6. *Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?*
7. **Quale è l'importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?**
8. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di emissione del parere?*
9. **Quale è il grado di importanza che attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?**
10. *Quanto si ritiene soddisfatto della facilità di lettura del parere ricevuto?*
11. **Quale è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?**
12. *Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e della chiarezza delle proposte di provvedimenti?*

Tav. 49 - Attività per le quali 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	11,11	29
Controllo siti inquinati in bonifica	10,34	27
Monitoraggio e controllo inquinamento acustico	9,96	26
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	8,81	23
Controllo emissioni in atmosfera	8,05	21
Monitoraggio qualità dell'acqua	6,90	18
Monitoraggio qualità dell'aria	6,90	18
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base	6,51	17
Presentazione di un esposto e/o segnalazione	6,13	16
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	4,60	12
Controllo e monitoraggio in materia di amianto	4,21	11
Controllo in caso di emergenze ambientali	3,45	9
Controllo di aziende con autorizzazione ambientale integrata	2,68	7
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	2,68	7
Monitoraggio acque di balneazione	2,68	7
Altro	2,30	6
Controllo e monitoraggio sorgenti radioattive	1,15	3
Controllo di aziende a rischio di incidente rilevante	0,77	2
Controllo delle attività di coltivazione di cave	0,77	2
Controllo e monitoraggio grandi opere	0,00	0
		261

Tav. 50 - Attività di monitoraggio e controllo: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1		1														
2																
3						1										
4												1		1		1
5				1		1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
6	4	4	2	3	3	5	1	5	1	2	2	5		2	1	5
7	2	9	1	3	3	4	4	11		3		11	2	7	1	10
8	16	16	8	20	8	17	9	13	12	18	12	10	11	14	12	15
9	18	14	14	17	15	15	20	17	14	15	16	20	15	18	18	16
10	8	17	23	17	17	18	13	13	19	22	15	13	19	18	13	12
	48	61	48	61	46	61	48	61	47	61	46	61	48	61	46	61
media	8,50	8,39	#RIF!	8,64	8,87	8,48	8,77	8,26	9,00	8,80	8,85	8,30	9,00	8,59	8,83	8,16

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla disponibilità del personale ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e per la disponibilità del personale ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT?
4. Quanto si ritiene soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
6. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
10. Quanto si ritiene soddisfatto della trasparenza e della correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?
11. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
12. Quanto si ritiene soddisfatto della completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?
13. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
14. Quanto si ritiene soddisfatto dell'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?
15. Qual è il grado di importanza che attribuisce all'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?
16. Quanto si ritiene soddisfatto dell'appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti?

Tav. 51 - Attività di diffusione della conoscenza: distribuzioni assolute di frequenza degli aspetti valutati

Voto	Aspetto valutato									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										
4										
5								1		
6	1		2		2	3	2	4		7
7			2	5		2	2	5	4	4
8	6	11	7	8	8	11	4	4	7	8
9	3	3	3	5	3	5	2	4	5	6
10	3	7	4	9	7	8	4	3	3	3
	13	21	18	27	20	29	14	21	19	28
media	8,54	8,81	8,28	8,67	8,65	8,45	8,29	7,71	8,37	7,79

1. Qual è il grado di importanza che attribuisce alla cortesia e alla capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
2. Quanto si ritiene soddisfatto per la cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT?
3. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza della newsletter Arpatnews?
4. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza della newsletter Arpatnews?
5. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del sito Web ARPAT?
6. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del sito Web ARPAT?
7. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza del portale SIRA?
8. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza del portale SIRA?
9. Qual è il grado di importanza che attribuisce ai contenuti e alla chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?
10. Quanto si ritiene soddisfatto dei contenuti e della chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)?

Tav. 52 - Attività di diffusione della conoscenza: visibilità dei canali di comunicazione ARPAT
(valori % di colonna; in corsivo: num. di risposte)

	%	Risposte
Ha avuto contatti con l'URP di ARPAT tramite numero verde 800800400 e/o posta elettronica urp@arpat.toscana.it?		
Sì	46%	<i>13</i>
No	54%	<i>15</i>
		28
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews?		
Sì	89%	<i>25</i>
No	11%	<i>3</i>
		28
Ha visitato il sito Web ARPAT?		
Sì	96%	<i>27</i>
No	4%	<i>1</i>
		28
Ha consultato l'annuario dei dati ambientali ARPAT?		
Sì	66%	<i>19</i>
No	34%	<i>10</i>
		29
Ha consultato altre pubblicazioni di ARPAT (schede informative, report, etc)?		
Sì	62%	<i>18</i>
No	38%	<i>11</i>
		29
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)?		
Sì	52%	<i>15</i>
No	48%	<i>14</i>
		29

Fig. 39 - Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE