



**Attività di monitoraggio e controllo ambientale di  
ARPAT  
Questionario di soddisfazione per interlocutori  
istituzionali**

**Risultati dell'indagine condotta dal 30 maggio 2012 al  
15 luglio 2012**

A cura di Maddalena Bavazzano  
Settore Comunicazione, Informazione e Documentazione

Firenze, 19 luglio 2012

## Introduzione

La procedura gestionale PG SG.12 (Monitoraggio della soddisfazione dei clienti) prevede che annualmente, nei mesi di settembre-ottobre, venga predisposto un questionario - sul sito web - per raccogliere le aspettative e le valutazioni nei confronti dei servizi svolti dall'Agenzia da parte di un **panel di clienti istituzionali**. Per panel si intende una campione stabile delle seguenti figure istituzionali: Regione Toscana, Province, Comuni, ASL, Forze di Polizia, Associazioni ambientaliste.

Per procedere con questa indagine siamo partiti in primo luogo dall'esperienza di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza effettuata annualmente tramite il sito web e in particolare dal questionario predisposto per lo stesso monitoraggio.

Anche in questo caso, infatti, si è pensato di costruire un'indagine alla luce di quanto previsto dalla legge di riforma dell'Agenzia che definisce le attività istituzionali dell'Agenzia. Sono stati quindi costruiti tre distinti questionari dedicati alle tre attività istituzionali di ARPAT: supporto tecnico scientifico, monitoraggio e controllo e organizzazione e diffusione della conoscenza.

La predisposizione di tre diversi questionari ha permesso di:

- definire domande specifiche per la singola attività e quindi di indagare elementi caratteristici
- costruire un panel di interlocutori specifico per ogni attività.

Il primo questionario proposto è stato quello dedicato alle attività di **supporto tecnico scientifico** dell'Agenzia (espressione di pareri, partecipazione a conferenze di servizi, ecc.), i cui risultati sono stati resi noti nel mese di febbraio. Il secondo questionario proposto è stato quello dedicato alle **attività di organizzazione e diffusione della conoscenza** i cui risultati sono stati resi noti nel mese di aprile.

Il terzo questionario proposto è stato quello dedicato alle attività di **monitoraggio e controllo ambientale dell'Agenzia**: nel mese di giugno 2012 è stato invitato a compilare il questionario - accessibile sul web ad un indirizzo dedicato - un campione di **1153 interlocutori**. Gli inviti sono stati effettuati sia per posta elettronica che per posta ordinaria. Il questionario è rimasto on line dal 30 maggio al 15 luglio 2012.

## Il questionario predisposto per l'indagine

Il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione dell'indagine è quello utilizzato per le altre indagini condotte in Agenzia e cioè quello proposto da Parasuraman, Zeithami e Berry denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze dell'Agenzia.

Il modello identifica 5 aree di indagine che caratterizzano la qualità del prodotto/servizio: affidabilità, capacità di risposta, capacità di assicurazione, empatia, aspetti tangibili. Per ciascuna area di indagine vengono quindi definite le domande da inserire nel questionario. La qualità del servizio è definita come grado di corrispondenza tra il livello di servizio erogato e le attese del cliente.

Nel questionario vengono quindi richieste ai clienti un'espressione della soddisfazione sul servizio (servizio percepito) e l'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio stesso (servizio atteso).

Il modello evidenzia quindi gli scostamenti tra il servizio atteso e il servizio percepito.

Nella predisposizione del questionario, oltre al modello teorico di cui sopra, si è fatto riferimento alle indagini del medesimo tipo effettuate annualmente sul sito web.

Il questionario propone in primo luogo una domanda per inquadrare la tipologia di interlocutore chiedendo "Ha avuto contatti con ARPAT per attività di controllo e monitoraggio in quanto "Azienda controllata" o "Ente richiedente il controllo" o "Esponente che ha richiesto il controllo" o "Altro.

Prosegue poi con una batteria di domande che iniziano tutte con: "Quale è il grado di soddisfazione e l'importanza che attribuisce a ..." e quindi la possibilità di dare una risposta relativa alla soddisfazione e all'importanza sulla base di una scala a 4 valori: molto, abbastanza, poco, per niente.

E' stato scelto di utilizzare una scala a opzioni pari, che tende a far scegliere all'intervistato una valutazione positiva (molto - abbastanza) o negativa (poco - per niente), non presentando una possibile risposta neutra, per adeguarsi all'analoga scelta effettuata da parte dell'Agenzia nella riformulazione dei diversi questionari di soddisfazione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità.

Riguardo ai fattori di qualità, si è deciso di indagare questi parametri, in parte generali e in parte specifici per l'attività di monitoraggio e controllo dell'Agenzia:

1. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
3. Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT
4. Appropriatelyzza dei tempi di intervento di ARPAT
5. Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
6. Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
7. Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo
8. Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti

Il questionario offre poi la possibilità all'utente di selezionare la materia per cui è stato richiesto un controllo di ARPAT (aziende a rischio di incidente rilevante, aziende con autorizzazione ambientale integrata, attività di coltivazione di cave, emissioni in atmosfera, impianti di depurazione e/o scarichi di reflui, rifiuti, siti inquinati in bonifica, emergenze ambientali, opere soggette a VIA, sorgenti radioattive, elettrodotti e stazioni radio base, amianto, inquinamento acustico, qualità dell'acqua, qualità dell'aria, acque di balneazione, attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio, presentazione di un esposto e/o segnalazione ad ARPAT) e la struttura ARPAT con la quale si è entrati in contatto per la singola attività.

Completate le risposte relative ai servizi utilizzati, il questionario prosegue con una domanda di carattere generale:

- √ Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

Il questionario prevede poi la possibilità che l'utente lasci un commento libero.

Infine sono richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, età, studi effettuati realtà lavorativa/operativa, posizione lavorativa/operativa, Provincia in cui si lavora/opera.

## Destinatari del questionario

Partendo da quanto previsto dalla PG SG.12 e in particolare dalle figure istituzionali che la stessa individua, è stato predisposto un campione di interlocutori istituzionali destinatari dell'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza dell'Agenzia.

Questo l'universo degli invitati, per un totale di **1153** nominativi:

Tipologia invitati	N°	%
ordini professionali	50	4,3
gestori servizio pubblico	57	4,9
aziende	338	29,3
esponenti	235	20,4
polizia provinciale	10	0,9

protezione civile provinciale	10	0,9
VVFF	10	0,9
Procure	10	0,9
Corpo forestale dello Stato	11	1,0
Carabinieri	15	1,3
Comuni (uffici ambiente)	287	24,9
Province (uffici ambiente)	19	1,6
USL	30	2,6
Polizia municipale	40	3,5
Questure	10	0,9
Prefetture	10	0,9
Guardia di Finanza	11	1,0
<b>Totale</b>	<b>1153</b>	

### Chi ha risposto: le caratteristiche

Complessivamente, su 1153 invitati al questionario si sono avuti **161** questionari compilati (il **14%**). Tra i 161 partecipanti, 43 non hanno completato la compilazione (in particolare non hanno compilato la parte con i dati anagrafici) e 118 hanno invece risposto a tutte le domande.

Genere	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Uomo	515	73,9	84	70,6	16,3
Donna	182	26,1	35	29,4	19,2
<b>Totale</b>	<b>697</b>		<b>119</b>		

Per quanto riguarda il sesso dei partecipanti all'indagine, prevalgono fortemente gli uomini (70,6%). Da notare che anche nel campione a cui è stato inviato il questionario la maggioranza (il 73,9%) era costituita da uomini.

Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano risposto il 19,2% delle donne e il 16,3% degli uomini.

Età	N risposte	%
18-30 anni	2	1,7
31-40 anni	29	24,4
41-50 anni	50	42,0
51-60 anni	26	21,8
61 o più anni	12	10,1
<b>Totale risposte</b>	<b>119</b>	

Per quanto riguarda l'età il campione si concentra per più del 88% in una fascia che va dai 31 ai 60 anni.

Studi effettuati	N risposte	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	10	8,5
Diploma di scuola secondaria superiore	53	44,9
Laurea	50	42,4
Master o specializzazione post laurea	5	4,2
<b>Totale risposte</b>	<b>118</b>	

Rispetto al livello di istruzione, più della metà del campione (53,4%) dichiara di possedere il diploma di scuola superiore o di aver frequentato la scuola dell'obbligo.

Realtà lavorativa	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	141	12,2	9	7,6	6,4
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 20.000 abitanti	111	9,6	15	12,7	13,5
Amministrazione comunale con più di 20.000 e meno di 50.000 abitanti	22	1,9	5	4,2	22,7
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	13	1,1	4	3,4	30,8
Amministrazione provinciale	19	1,6	3	2,5	15,8
Azienda privata	338	29,3	43	36,4	12,7
Azienda sanitaria	30	2,6	1	0,8	3,3
Forza di polizia	47	4,1	5	4,2	10,6
Gestore servizio pubblico	57	4,9	10	8,5	17,5
Ordine professionale	50	4,3	4	3,4	8,0
Privato cittadino	235	20,4	10	8,5	4,3
Procura	10	0,9	1	0,8	10,0
Vigili del fuoco	10	0,9	2	1,7	20,0
Altro	70	6,1	6	5,1	8,6
<b>Totale</b>	<b>1153</b>		<b>118</b>		

Considerate le tipologie di interlocutori, la maggioranza delle risposte provengono dalle aziende private (36,4%), che superano le pubbliche amministrazioni che nel complesso rispondono per il 30,4%. Se andiamo a guardare le risposte rispetto al campione invitato, gli enti che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono invece le Amministrazioni comunali con più di 50.000 abitanti che partecipano per il 30,8%.

Posizione nella realtà lavorativa	N risposte	%
Impiegato	40	33,9
Funzionario	24	20,3
Dirigente	32	27,1
Altro	22	18,6
<b>Totale risposte</b>	<b>118</b>	

Riguardo alla posizione lavorativa il campione è abbastanza equilibrato fra i vari profili.

Territorio in cui lavora	campione	% campione	N risposte	%	% risposte/campione
Provincia di Arezzo	128	11,1	13	11,0	10,2
Provincia di Firenze	190	16,5	29	24,6	15,3
Provincia di Grosseto	98	8,5	10	8,5	10,2
Provincia di Livorno	111	9,6	6	5,1	5,4
Provincia di Lucca	134	11,6	11	9,3	8,2
Provincia di Massa-Carrara	89	7,7	7	5,9	7,9
Provincia di Pisa	140	12,1	16	13,6	11,4
Provincia di Pistoia	89	7,7	11	9,3	12,4
Provincia di Prato	68	5,9	8	6,8	11,8
Provincia di Siena	106	9,2	7	5,9	6,6
<b>Totale risposte</b>	<b>1153</b>		<b>118</b>		

Riguardo alla rappresentatività territoriale, prevalgono risposte provenienti dalle province di Firenze, Pisa e Arezzo.

Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola provincia, i territori che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono Firenze e Pistoia, seguite da Prato e Pisa.

## Le risposte al questionario

Per quanto riguarda la tipologia di interlocutore la maggior parte dei questionari sono stati compilati da aziende, seguite dagli Enti (cfr con dato precedente su Realtà lavorativa).

	N risposte	%
Azienda controllata	61	37,9
Ente richiedente il controllo	51	31,7
Esponente	19	11,8
Altro	30	18,6
<b>Totale risposte</b>	<b>161</b>	

Per quanto riguarda le materie su cui si è avuto un rapporto con l'Agenzia prevalgono **rifiuti e impianti di depurazione/scarichi**, seguiti da **emissioni in atmosfera, esposti e attività analitica**. Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una prevalenza per i Dipartimenti di **Firenze e Arezzo**, seguiti da **Pisa e Grosseto**.

Nella tabella che segue si possono vedere le ricorrenze delle singole materie riferite alle singole strutture.

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	Em	FI s/e	Mu	Pio	Dir.	Tot.	%
aziende a rischio di incidente rilevante	3	4	1	1	1	1	1	0	1	1	3	1	2	0	2	22	2,4
aziende con autorizzazione ambientale integrata	6	7	5	4	3	3	5	5	8	3	2	1	2	2	0	56	6,0
attività di coltivazione di cave	6	3	3	2	1	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	21	2,2
emissioni in atmosfera	11	12	6	4	5	4	10	6	7	5	4	2	4	2	0	82	<b>8,8</b>
impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	8	9	9	1	6	5	11	7	9	8	4	3	2	2	2	86	<b>9,2</b>
rifiuti	8	11	8	3	7	6	10	8	8	6	6	6	2	3	0	92	<b>9,8</b>
siti inquinati in bonifica	10	9	5	1	3	3	3	3	3	2	4	1	2	0	0	49	5,2
emergenze ambientali	11	5	4	1	2	2	5	4	5	3	2	1	2	2	0	49	5,2
opere soggette a VIA	6	4	7	2	1	3	4	2	3	3	2	1	2	2	0	42	4,5
sorgenti radioattive	1	7	2	1	1	0	0	0	1	1	2	1	1	0	1	19	2,0
elettrodotti e stazioni radio base	8	6	2	1	4	1	3	1	1	1	4	1	1	0	0	34	3,6
amianto	5	5	3	1	3	2	3	4	4	1	4	1	1	1	1	39	4,2
inquinamento acustico	10	9	9	1	3	3	7	3	5	3	7	0	2	2	0	64	6,8
qualità dell'acqua	8	7	8	2	2	3	5	4	5	3	3	2	2	2	0	56	6,0
qualità dell'aria	7	8	4	2	4	0	8	4	4	4	3	1	2	2	0	53	5,7
acque di balneazione	1	3	4	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	12	1,3
attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	6	13	7	3	5	6	8	7	7	4	3	4	3	3	0	79	<b>8,4</b>
presentazione di un esposto e/o segnalazione ad ARPAT	12	15	8	1	4	5	12	4	5	4	6	0	2	1	1	80	<b>8,6</b>
<b>Era possibile più di una risposta</b>	127	137	95	31	56	47	96	62	76	52	63	26	36	24	7	<b>935</b>	
<b>%</b>	<b>13,6</b>	<b>14,7</b>	<b>10,2</b>	3,3	6,0	5,0	<b>10,3</b>	6,6	8,1	5,6	6,7	2,8	3,9	2,6	0,7		

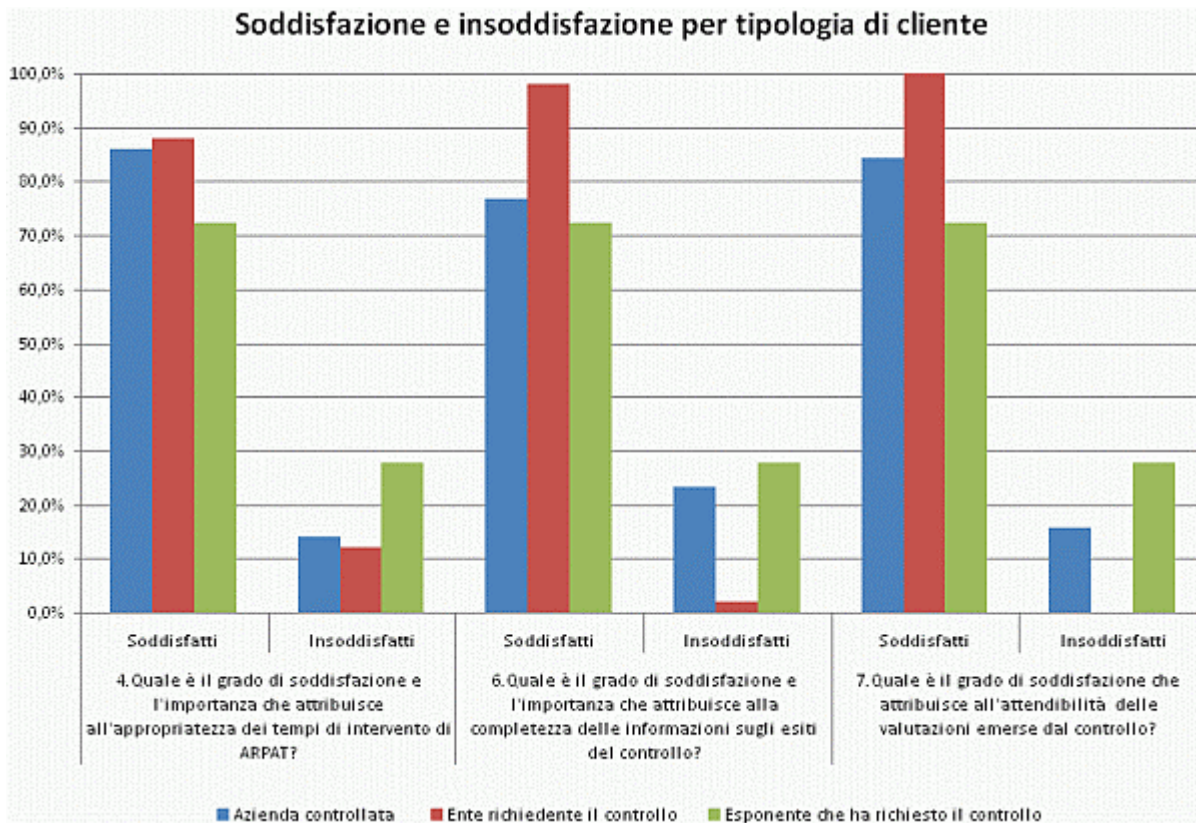
Riguardo all'**importanza** attribuita ai vari fattori di qualità si vede come il valore più elevato sia relativo alla Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT che è definito molto importanti dal 63,3% del campione. Sono definiti inoltre molto importanti da più della metà del campione la Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo, la Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo e la Cortesia e disponibilità del personale ARPAT.

Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di monitoraggio e controllo, possiamo notare come tutti gli aspetti vengano dichiarati molto importanti da una percentuale inferiore.

	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Cortesìa e disponibilità del personale ARPAT	53,3%	40,0%	3,3%	3,3%	65,0%	15,0%	15,0%	5,0%
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	63,3%	23,3%	10,0%	3,3%	46,7%	33,3%	16,7%	3,3%
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	43,3%	36,7%	13,3%	6,7%	36,7%	40,0%	16,7%	6,7%
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	43,3%	40,0%	10,0%	6,7%	23,3%	43,3%	16,7%	16,7%
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	56,7%	33,3%	6,7%	3,3%	40,0%	40,0%	16,7%	3,3%
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	56,7%	26,7%	10,0%	6,7%	26,7%	43,3%	16,7%	13,3%
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	43,3%	36,7%	10,0%	10,0%	26,7%	40,0%	16,7%	16,7%
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	46,2%	38,5%	7,7%	7,7%	25,9%	48,1%	18,5%	7,4%

Rispetto al grado di **soddisfazione** espresso per i diversi fattori di qualità si osserva come il 65% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto degli aspetti di relazione. Per tutti gli altri aspetti il giudizio è mediamente più spostato verso "abbastanza". In generale si può constatare comunque una valutazione complessivamente positiva. Tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per tutti gli aspetti da un minimo di 66,6% per i tempi di intervento a un massimo del 80% per la cortesia e disponibilità e la competenza tecnica e professionalità del personale e per la trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo. Gli aspetti su cui il campione si dichiara maggiormente insoddisfatto sono quindi l'appropriatezza dei tempi di intervento e l'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo seguite dalla Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo.

Relativamente a questi tre elementi su cui i partecipanti all'indagine hanno espresso maggiore insoddisfazione, sono state quindi analizzate le percentuali di soddisfazione e insoddisfazione rispetto alle singole tipologie di utenti. Sotto la voce "soddisfatti" sono state raggruppate le risposte "abbastanza" e "molto", mentre sotto la voce "insoddisfatti" sono state raggruppate le risposte "per niente" e "poco".



Se facciamo anche qui un confronto con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011, notiamo un calo nella soddisfazione espressa su tutti gli aspetti ad eccezione della Cortesia e disponibilità del personale ARPAT che passa da una percentuale di molto soddisfatti del 59,7% ad una percentuale del 65%. Si fa presente che nell'Indagine di soddisfazione annuale non era presente la domanda relativa all'appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti.



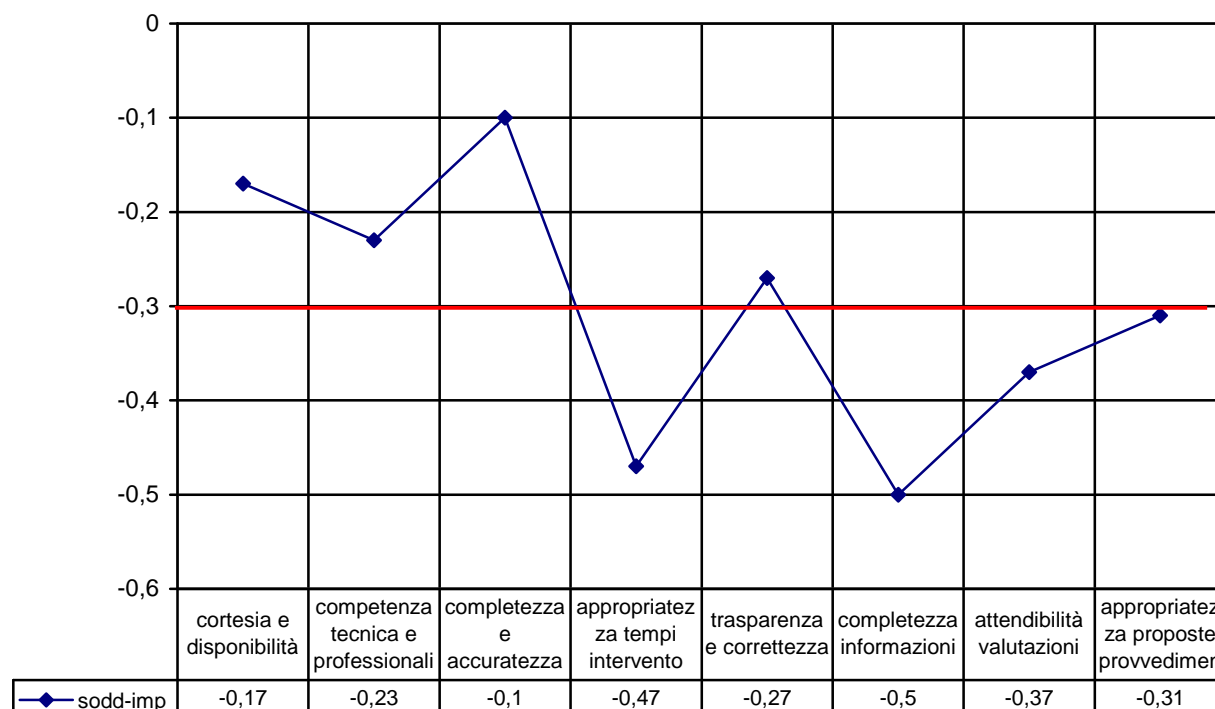
Confronto tra giudizio dato da partecipanti Indagine di soddisfazione 2011 e partecipanti al questionario di soddisfazione per interlocutori istituzionali					
<b>Cortesía e disponibilità del personale ARPAT</b>			<b>Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT</b>		
giudizio	panel	Indagine 2011	giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	65,0%	59,7%	Molto	46,7%	69,0%
Abbastanza	15,0%	30,6%	Abbastanza	33,3%	22,5%
Poco	15,0%	8,3%	Poco	16,7%	7,0%
Per niente	5,0%	1,4%	Per niente	3,3%	1,4%
<b>Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT</b>			<b>Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT</b>		
giudizio	panel	Indagine 2011	giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	36,7%	53,5%	Molto	23,3%	41,1%
Abbastanza	40,0%	29,6%	Abbastanza	43,3%	37,0%
Poco	16,7%	11,3%	Poco	16,7%	16,4%
Per niente	6,7%	5,6%	Per niente	16,7%	5,5%
<b>Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo</b>			<b>Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo</b>		
giudizio	panel	Indagine 2011	giudizio	panel	Indagine 2011
Molto	40,0%	65,2%	Molto	26,7%	51,5%
Abbastanza	40,0%	16,7%	Abbastanza	43,3%	22,7%
Poco	16,7%	9,1%	Poco	16,7%	10,6%
Per niente	3,3%	9,1%	Per niente	13,3%	15,2%
<b>Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo</b>					
giudizio	panel	Indagine 2011			
Molto	26,7%	57,6%			
Abbastanza	40,0%	21,2%			
Poco	16,7%	9,1%			
Per niente	16,7%	12,1%			

Per verificare lo **scostamento** che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte dei partecipanti all'indagine e la soddisfazione espressa, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto importante/soddisfatto = 4; Abbastanza importante/soddisfatto = 3; Poco importante/soddisfatto = 2; Per niente importante/soddisfatto = 1) calcolando quindi un indice medio di importanza e di soddisfazione. La differenza fra i valori risultanti esprime lo scostamento fra l'importanza attribuita a ciascun aspetto e la soddisfazione che viene registrata. Quindi si possono evidenziare le situazioni per le quali questa distanza è maggiore: il GAP da colmare (Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo e Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT).

Già questa rappresenta una buona indicazione per definire le priorità di intervento per il miglioramento delle prestazioni dell'Agenzia in questo campo.

	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Cortesía e disponibilità del personale ARPAT	3,43	3,26	-0,17
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,46	3,23	-0,23
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	3,16	3,06	-0,1
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	3,2	2,73	<b>-0,47</b>
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,43	3,16	-0,27
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,33	2,83	<b>-0,5</b>
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,13	2,76	-0,37
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,23	2,92	-0,31
Media	3,29	2,99	-0,30

### GAP soddisfazione-importanza

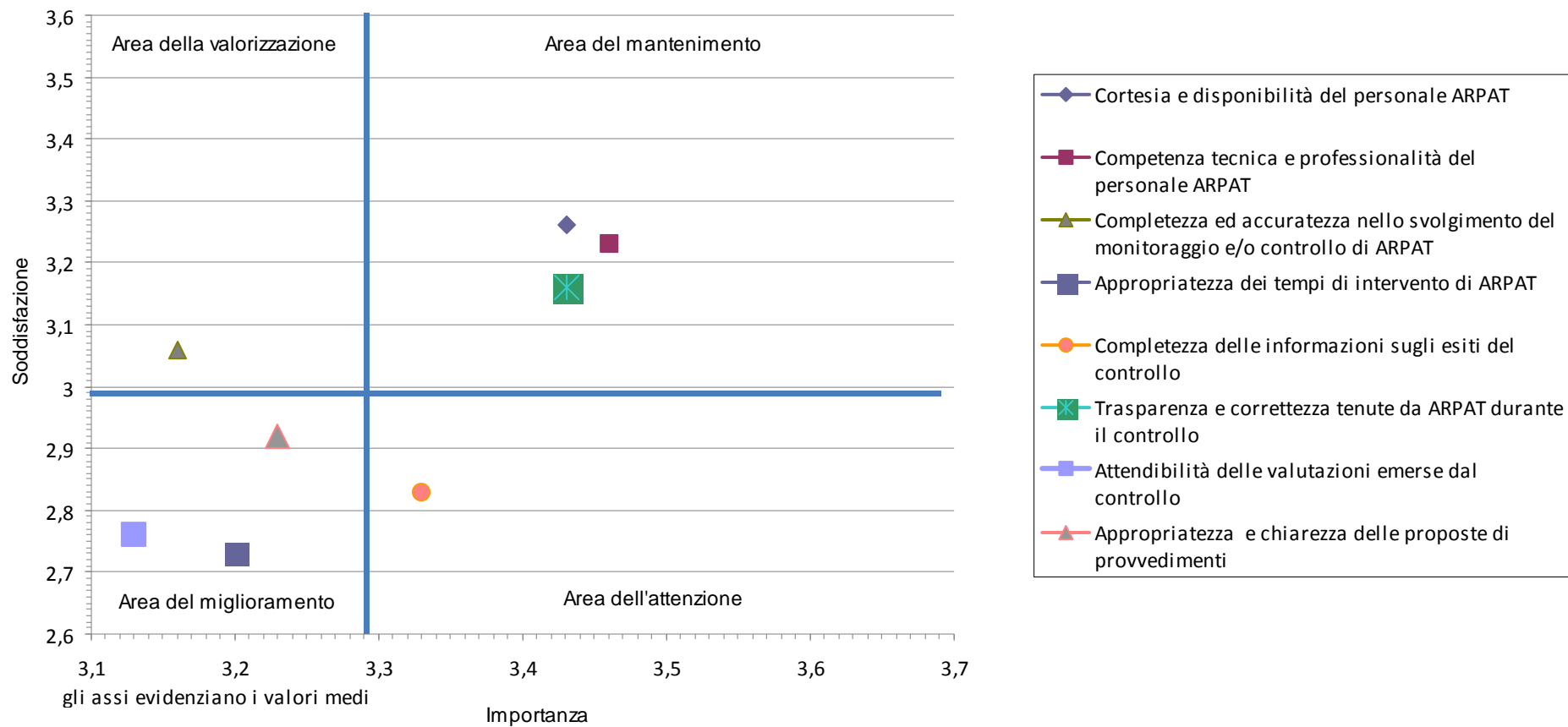


Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di monitoraggio e controllo, notiamo che il gap da colmare è aumentato per tutti gli aspetti tranne che per Cortesia e disponibilità del personale ARPAT e Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT. La media rimane invece costante a  $-0,30$ .

	Indagine panel			Indagine 2011		
	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,43	3,26	-0,17	3,71	3,49	-0,22
Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT	3,46	3,23	-0,23	3,74	3,60	-0,14
Completezza ed accuratezza nello svolgimento del monitoraggio e/o controllo di ARPAT	3,16	3,06	-0,1	3,58	3,30	-0,28
Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT	3,2	2,73	-0,47	3,51	3,13	-0,38
Trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,43	3,16	-0,27	3,62	3,37	-0,25
Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,33	2,83	-0,5	3,49	3,09	-0,40
Attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,13	2,76	-0,37	3,52	3,23	-0,29
Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti	3,23	2,92	-0,31	Non presente	Non presente	Non presente
Media	3,29	2,99	-0,30	3,61	3,31	-0,30

Ancora più indicativa è la **matrice importanza/soddisfazione**, che meglio evidenzia i fattori ai quali le parti interessate attribuiscono maggiore importanza e al contempo danno valutazioni meno positive (area dell'attenzione, cui dare priorità di intervento).

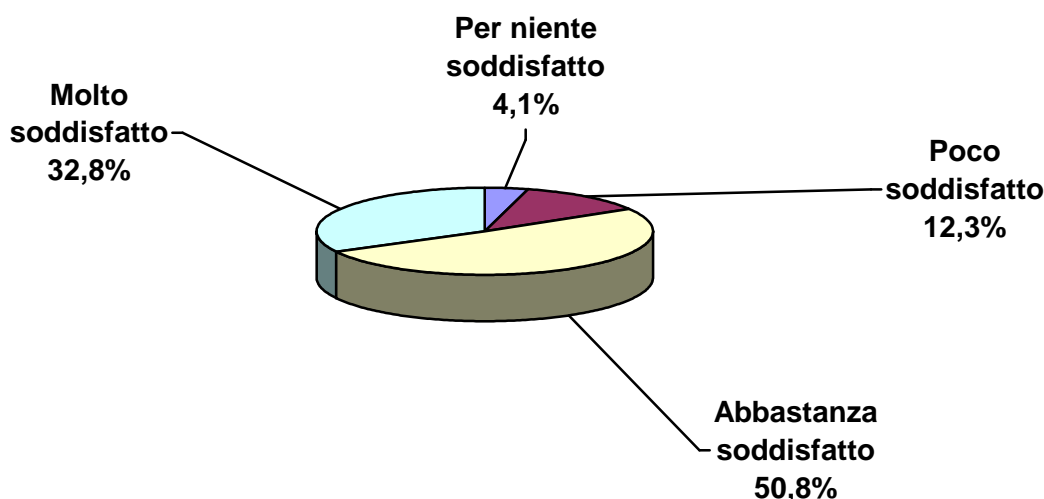
## Matrice importanza/soddisfazione



## Giudizio complessivo sull'Agenzia

Nella parte conclusiva del questionario è stato chiesto un giudizio complessivo sull'Agenzia: "Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?".

Riguardo alla domanda, che costituisce una sorta di "indice di gradimento sintetico" per le attività svolte dall'Agenzia, i risultati sono molto positivi visto che è molto o abbastanza soddisfatto il **83,6%** del campione.



I cinque interlocutori hanno avuto rapporti con i seguenti Dipartimenti, per le materie indicate:

	AR	FI	GR	LU	PT	SI	Tot
aziende a rischio di incidente rilevante	x					x	2
aziende con autorizzazione ambientale integrata					x		1
attività di coltivazione di cave		x					1
emissioni in atmosfera	x	x			x	x	4
impianti di depurazione e/o scarichi di reflui		x			x	x	3
rifiuti					x		1
opere soggette a VIA					x		1
amianto					x		1
inquinamento acustico	x					x	2
qualità dell'acqua	x				x		2
qualità dell'aria	x			x	x		3
attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio		x			x		2
presentazione di un esposto e/o segnalazione ad ARPAT	x	x	x			x	4
	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	

Due di questi interlocutori sono esponenti che hanno anche lasciato un commento che potrebbe essere trattato come nuovo esposto, data la natura dello stesso.

- Io con gli altri firmatari dell'esposto riguardante il depuratore di Pian dell'Asso e dei relativi rumori che emanava, abbiamo dovuto aspettare 5 anni prima che qualcosa venisse fatto. Poi grazie al presidente Rossi, che ringrazio, è entrato nel merito, e tutti si sono svegliati a partire dall'ex sindaco di Montalcino, Acquedotto del Fiora etc. Ora oltre che alla risoluzione del problema (che è in corso) chiedo anche che venga garantita la qualità dell'aria dell'area circostante da eventuali puzzi e batteri. Chiedo inoltre che i relativi rumori che potrebbero nascere al momento in cui a tale depuratore verrà agganciato anche il Comune di Montalcino siano calcolati, e che prima di agganciare Montalcino schermino ciò che devono schermare, poiché non intendiamo passare altri 5 anni nelle condizioni in cui abbiamo

vissuto. Chiedo inoltre che si faccia un controllo della salubrità dell'aria poiché a pochi centinaia di metri c'è un agriturismo. Inoltre chiedo a livello acustico di risolvere il problema delle macchine che sfrecciano sul viadotto della cassia che collega Torrenieri a San Quirico raggiungendo spesso anche a 150 km orari (filmati in mio possesso) poiché il rumore dei giunti del viadotto disturbano i clienti dell'agriturismo e chi normalmente lavora nella sede aziendale. Spero in un vostro cenno di riscontro e non nell'oscuramento del mio questionario. Cordialmente. Cordella Maddalena

- Ho contattato svariate volte arpat per un problema di emissioni in atmosfera al mattino fra le 5 e le 8 che regolarmente finiscono dentro casa mia, via Darwin 11 Arezzo e a parte la prima volta che ho chiamato e sono intervenuti dopo ore e il problema non c'era più, il resto delle volte sono stata ignorata e non ho mai ricevuto risposte in merito alle mie dimostrate. Mi sono recata moltissime volte anche presso gli uffici dove non sono stata ricevuta o sono stata rimbalzata. Ho fatto molte segnalazioni scritte lamentandomi che non ricevo le risposte alla mia segnalazione nemmeno dopo anni e non ho ancora ricevuto nulla, questa lettera e la richiesta di fare un sondaggio di gradimento mi sembra proprio una presa in giro. Ho chiamato anche per delle emissioni di acido presso l'ospedale di Arezzo che fuoriescono dalla lavanderia, ma anche questo non interessa né alla direzione dell'ospedale, né ai vigili, né all'arpas...L'anno scorso ho segnalato anche un problema di inquinamento del fiume Chiassa, l'ho dimostrato e ho convinto i tecnici a scendere nel fiume a fare i campioni anche se non volevano farlo e è risultato che avevo ragione e che l'impianto delle nuove acque di Ca' di Buffa ha un problema ma ad oggi nessuno ha fatto nulla e ancora continuano ad inquinare le acque e ad impuzzolire tutta la zona. Sinceramente credo che all'Arpat lavorino persone corrotte e che non fanno il loro lavoro. Sono profondamente delusa e sfiduciata. Non mi interessa essere anonima, mi chiamo Katia Rossi, abito in via Darwin 11 ad Arezzo e il telefono è 3936694434. Spero che qualcuno si decida a compiere il suo dovere e che scoprano o no da cosa dipende almeno facciano avere le risposte...senza prendere in giro gli utenti come è avvenuto a me per 5 anni di fila. Ho una bimba di due mesi e credo che qualcuno la stia avvelenando con quello che bruciano..ma all'Arpat non frega nulla, mi resta solo di denunciare il fatto alla procura. Saluti Katia Rossi

Si riportano qui gli altri commenti rilasciati.

#### Provenienti da Enti

- Il dipartimento di Grosseto ha offerto un ottimo supporto tecnico agli Enti locali (GR)
- E' un buon organismo per le valutazioni tecniche di quanto di specifica attribuzione e la collaborazione è ritenuta soddisfacente. (MS)
- Personale estremamente competente e disponibile. (GR)
- si auspica più personale presso la sede ARPAT di Lucca (LU)
- Il livello di insoddisfazione, dove manifestato, non è inerente la mancanza di professionalità ma riguarda la difficoltà che ARPAT manifesta nella nuova organizzazione ad effettuare i controlli ambientali che competono. Gli accertamenti sono quasi integralmente di natura amministrativa e mancano le verifiche strumentali in campo soprattutto per quanto riguarda le emissioni in atmosfera. (PI)
- a volte eccessivo fiscalismo e rigidità nell'individuare soluzioni progetto impostati non sulla base delle realtà territoriali ma sulla propria realtà quindi disfunzionali (AR)

#### Provenienti da Aziende

- Non molto chiaro il collegamento fra descrizione nel verbale di campionamento e certificati analitici se provenienti da più laboratori.(MS)
- Maggiore attività di informazione verso i cittadini e le aziende controllate al fine della risoluzione delle varie problematiche (LU)
- Maggior collaborazione nell'organizzazione dei rapporti.capire meglio come collaborare. (GR)

- Manca a coloro che effettuano i controlli un supporto legislativo adeguato ed inoltre uniformità di interpretazioni tra reparto e reparto. (Mugello)
- troppa lungaggine nelle risposte inerente l'attività soggetta a controllo e mancanza di snellimento delle pratiche incidendo in modo negativo sull'attività produttiva dell'azienda. (PT)
- Il personale ARPAT ha dimostrato competenza, professionalità e disponibilità nei rapporti intrattenuti su diversi argomenti e questioni. (PT)

#### Provenienti da cittadini

- Gentilezza cortesia e professionalità (FI)
- Nonostante l'intervento tempestivo della vostra agenzia, i problemi presenti al depuratore di Cascina (PI) non sono stati risolti, anzi stanno peggiorando (PI)
- Ho segnalato più volte la presenza nell'aria di emissioni maleodoranti. Non ho ricevuto alcuna risposta esauriente e quindi, a meno che io e la mia famiglia (e non solo) non abbiamo problemi di natura fisiologica, il comportamento dell'Agenzia e' stato insoddisfacente. Saluti, G.Fresta via P.F.Prinetti, 10 (PI)
- Intervento eseguito in tempi un po' lunghi; gentilezza e cortesia del personale molto soddisfacente; a distanza di 7-8 mesi nessuna notizia su risultati o decisioni conseguenti al sopralluogo (PI)
- Mentre le rilevazioni di inquinamento acustico sono state eseguite con competenza, le proposte di intervento all'inquinatore sono state, a parere della compilatrice, blande e non sono poi state successivamente seguite da ARPAT tanto che, in effetti, l'inquinatore si è sentito in diritto di non apportare alcun intervento (o di apportare interventi minimali ed inutili) con la conseguenza che il problema tuttora persiste. Cristina Donati (FI)
- RingraziandoLa di avermi contattato per la compilazione del questionario colgo l'occasione di ricordarLe che, a seguito delle attività svolte alla Cittadella del Carnevale di Viareggio (LU), sarà mia cura invitare i Vostri tecnici per eventuali misurazioni relative alle emissioni sonore laddove lo scrivente dovesse, a suo modesto parere, riscontrare comportamenti non consoni al rispetto delle leggi vigenti e più in generale al vivere civile. Distinti Saluti Baccelli Stefano (FI)
- Abito nella così detta zona del cuoio in provincia di Pisa. Una zona particolarmente inquinata che ha bisogno di controlli costanti. Mi chiedo come sia possibile togliere da San Romano un ufficio Arpat così importante fatto di gente in gamba e veramente competente. Ma perché in Italia, in cui non va bene niente, se una cosa funziona la si deve eliminare? Credete che da Pisa e da Firenze possano essere più competenti nel risolvere i problemi inerenti a questa zona rispetto a chi li ha sempre vissuti? Volevate un commento? Vergogna! (PI)
- nonostante la velocità dell'intervento, i tempi sono stati lunghi da parte magistratura (SI)
- intervento effettuato in tempi un po' lunghi ma eseguito da persone gentili e competenti. A distanza di oltre sei mesi nessuna notizia di risultati o decisioni conseguenti al sopralluogo. (PI)
- come cittadina ho riscontrato che molte volte abbiamo delle difficoltà nel metterci in contatto diretto con l'Ente quando siamo nell'orario di chiusura o di reperibilità. le comunicazioni sono molto buone, non tutti i tecnici hanno la stessa preparazione professionalità o approccio ai problemi e ai soggetti. Alcuni sono veramente AMMIREVOLI. in generale son soddisfatta del servizio (AR)
- Personale molto competente e cordiale. (Mugello)
- ho segnalato un anno fa un caso di forte inquinamento del canale ozzoretto in s.filippo, Lucca, ma nonostante intervento vigili ed arpat non si e' risolto e risaliti alla fonte inquinante (LU)

#### Provenienti da altro

- Poca professionalità, molta indecisione per opportunità di protezione politica. Spesso le problematiche si risolvono con promesse di intervento. (Empoli)

- Ho avuto a che fare con l'Agenzia per un problema di spargimento di residui vegetali inquadrati dalla medesima come rifiuti. Il procedimento si è concluso dopo un anno con la sentenza di non sussistenza del fatto (PI)