



**Attività di organizzazione e diffusione della
conoscenza di ARPAT
Questionario di soddisfazione per interlocutori
istituzionali**

**Risultati dell'indagine condotta dal 28 febbraio 2012 al
15 aprile 2012**

A cura di Maddalena Bavazzano
Settore Comunicazione, Informazione e Documentazione

Firenze, 23 aprile 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, i cui risultati sono riportati in questo report, è stato quello dedicato alle **attività di organizzazione e diffusione della conoscenza**: nel mese di febbraio 2012 è stato invitato a compilare il questionario - accessibile sul web ad un indirizzo dedicato - un campione di **745 interlocutori**. Gli inviti sono stati effettuati sia per posta elettronica che per posta ordinaria. Il questionario è rimasto on line dal 28 febbraio al 15 aprile 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 rassicurazione, 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 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'analogia 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 supporto tecnico scientifico dell'Agenzia:

1. Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT
2. Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori
3. Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT
4. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
5. Appropriatezza dei tempi di risposta

Il questionario offre poi la possibilità all'utente di selezionare il motivo/occasione per cui è entrato in contatto con ARPAT (URP, newsletter Arpatnews, sito web, Rapporto sullo stato dell'ambiente, pubblicazioni di ARPAT, banche dati del SIRA, convegni e seminari promossi da ARPAT, presentazione reclamo, altro). In questo caso sono previste risposte multiple.

La domanda successiva indaga la struttura ARPAT con la quale si è entrati in contatto per le attività individuate sopra; anche in questo caso sono previste risposte multiple.

I quesiti posti corrispondono ai principali fattori determinanti della qualità del servizio del modello SERVQUAL e in particolare l'affidabilità, la capacità di risposta e gli aspetti tangibili. La capacità di rassicurazione e l'empatia non sono invece stati trattati, tenuto conto dei servizi oggetto dell'indagine.

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

- √ Su quali argomenti ARPAT dovrebbe accrescere e/o migliorare la sua attività di comunicazione e informazione?
- √ Con quali strumenti comunicativi preferirebbe che ARPAT diffondesse dati e informazioni ambientali?
- √ 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 **745** nominativi:

Tipologia enti	N°	%
Assessori all'ambiente dei Comuni	287	38,5
Assessori all'ambiente delle Province	10	1,3
Consiglieri regionali (membri IV e VI Commissione consiliare)	15	2,0
Rappresentanti Associazioni ambientaliste	83	11,1
Rappresentanti Associazioni di categoria	83	11,1
Rappresentanti Associazioni dei consumatori	110	14,8
Rappresentanti Comitati cittadini	24	3,2
Direttori generali Agenzie regionali e provinciali per la protezione dell'ambiente	20	2,7
Giornalisti	113	15,2
Totale	745	

Chi ha risposto: le caratteristiche

Complessivamente, su 745 invitati al questionario si sono avuti 69 questionari compilati (il **9,3%**). I Tenendo conto della bassa percentuale di risposte (ricordiamo che l'indagine precedente, quella dedicata alle attività di supporto tecnico dell'Agenzia, aveva registrato una percentuale di partecipazione di circa il 23%) abbiamo provato ad individuare i motivi della scarsa partecipazione. Da una parte la **composizione del campione**, in alcune sue componenti evidentemente sovrastimato (vedi Ass. dei consumatori) non ha tenuto conto di chi ha realmente avuto contatti con ARPAT. Per la prossima indagine dovremmo, così come fatto, ad esempio, per l'individuazione dei comitati, scegliere quelle amministrazioni e quelle associazioni che hanno realmente contattato l'Agenzia nel corso dell'anno. A questo proposito bisogna però dire che quasi tutti i 745 invitati sono "clienti" di ARPAT per quanto riguarda la newsletter Arpatnews.

Un altro motivo della scarsa partecipazione risiede forse nella natura di una parte del campione: il 38,5% è composto infatti da amministratori locali che non "frequentano" spesso l'ufficio o la posta elettronica tramite il quale sono stati invitati a compilare il questionario.

Si precisa infine che in questo campione non sono stati inseriti i cittadini che hanno contattato ARPAT al numero verde per esposti/ricieste accesso; questi cittadini infatti saranno coinvolti dalla prossima indagine relativa alle attività di controllo dell'Agenzia in merito agli esposti presentati. Abbiamo quindi ritenuto opportuno non coinvolgerli in due indagini.

Tenuto conto, come vedremo in seguito, della buona risposta all'indagine da parte dei comitati (12,5%) possiamo ipotizzare che anche il coinvolgimento dei cittadini avrebbe portato a buoni risultati in termini di risposta. Per la prossima indagine potremmo quindi pensare di coinvolgere anche una parte dei cittadini.

Tutte queste considerazioni saranno senz'altro tenute di conto in fase di progettazione di una nuova indagine.

Tra i 69 partecipanti, 16 non hanno completato la compilazione (in particolare non hanno compilato la parte con i dati anagrafici) e 53 hanno invece risposto a tutte le domande.

Genere	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Uomo	509	78,5	38	70,4	7,5
Donna	139	21,5	16	29,6	11,5
Totale	648		54		

Per quanto riguarda il sesso dei partecipanti all'indagine, prevalgono fortemente gli uomini (70,4%). Da notare che anche nel campione a cui è stato inviato il questionario la maggioranza (il 78,5%) era costituita da uomini.

Se confrontiamo il numero delle risposte con quello del campione, si può vedere come abbiano risposto il 11,5% delle donne e il 7,5% degli uomini.

Età	N risposte	%
18-30 anni	1	1,9
31-40 anni	13	24,1
41-50 anni	15	27,8
51-60 anni	12	22,2
61 o più anni	13	24,1
Totale risposte	54	

Per quanto riguarda l'età il campione è abbastanza equilibrato tra le diverse fasce di età.

Studi effettuati	N risposte	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	2	3,8
Diploma di scuola secondaria superiore	22	41,5
Laurea	26	49,1
Master o specializzazione post laurea	3	5,7
Totale risposte	53	

Rispetto al livello di istruzione, il campione è fortemente sbilanciato, in quanto coloro che hanno una laurea o una specializzazione postlaurea sono ben il 54,8%.

Realtà lavorativa	campione	% campione	N risposte	% risposte	% risposte/campione
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	141	18,9	5	9,3	3,5
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 20.000 abitanti	111	14,9	17	31,5	15,3
Amministrazione comunale con più di 20.000 e meno di 50.000 abitanti	22	3,0	4	7,4	18,2
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	13	1,7	1	1,9	7,7
Amministrazione provinciale	10	1,3	2	3,7	20,0
Associazione ambientalista	83	11,1	2	3,7	2,4
Associazione consumatori	110	14,8	7	13,0	6,4
Associazione di categoria	83	11,1	1	1,9	1,2
Comitato cittadini	24	3,2	3	5,6	12,5
Media	113	15,2	2	3,7	1,8
Regione Toscana	15	2,0	2	3,7	13,3
Agenzia di protezione ambientale	20	2,7	5	9,3	25,0
Altro	0	0	3	5,6	100,0
Totale	745		54		

Considerate le tipologie di interlocutori, il 50,1% delle risposte proviene dalle amministrazioni comunali. Se andiamo a guardare la percentuale di risposte rispetto alla singola categoria, gli enti che hanno maggiormente partecipato all'indagine sono le Agenzie di protezione ambientale (25,0%) e le Amministrazioni provinciali (20,0%). Leggiamo con curiosità la scarsa partecipazione dei media (1,8%) e delle associazioni ambientaliste (2,4%). I media soprattutto stupiscono, dal momento che – essendo il campione costituito da giornalisti destinatari di tutti i comunicati/note stampa che l'Agenzia produce – hanno realmente avuto contatti con ARPAT.

Posizione nella realtà lavorativa	N risposte	%
Carica politica direttiva	5	9,3
Carica politica esecutiva	6	11,1
Impiegato	10	18,5
Funzionario	11	20,4
Dirigente	9	16,7
Altro	13	24,1
Totale risposte	54	

Riguardo alla posizione lavorativa è forte (57,5%) quella di persone che ricoprono incarichi lavorativi con livelli rilevanti (politici, dirigenti e funzionari).

Territorio in cui lavora	campione	% campione	N risposte	%	% risposte/campione
Provincia di Arezzo	64	10,1	9	16,7	14,1
Provincia di Firenze	123	19,4	7	13,0	5,7
Provincia di Grosseto	51	8,0	5	9,3	9,8
Provincia di Livorno	57	9,0	3	5,6	5,3
Provincia di Lucca	78	12,3	3	5,6	3,8
Provincia di Massa-Carrara	45	7,1	2	3,7	4,4
Provincia di Pisa	68	10,7	9	16,7	13,2
Provincia di Pistoia	45	7,1	4	7,4	8,9
Provincia di Prato	24	3,8	0	0	0
Provincia di Siena	59	9,3	7	13,0	11,9
Altra Regione	21	3,3	5	9,3	23,8
Totale risposte	645		54		

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

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

Le risposte al questionario

Per quanto riguarda i servizi di cui l'intervistato dichiara di aver usufruito, troviamo una rappresentatività di tutte le attività, con una prevalenza di persone che dichiarano di aver ricevuto la **newsletter Arpatnews** e consultato il **sito web di ARPAT**.

	N°	%
Numero verde e/o posta elettronica	15	5,1
Newsletter Arpatnews	57	19,5
Sito web di ARPAT	57	19,5
Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA) in Toscana	40	13,7
Pubblicazioni di ARPAT	49	16,7
Banche dati del SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)	30	10,2
Convegni e seminari promossi da ARPAT	23	7,8
Reclamo ad ARPAT	7	2,4
Ufficio stampa	3	1,0
Altro	12	4,1
Era possibile più di una risposta		

Riguardo alla struttura ARPAT contattata, si registra una prevalenza per il Dipartimento di **Arezzo e Pisa**.

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate ai punti precedenti?	N°	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	12	16,0
Dipartimento provinciale di Firenze	4	5,3
Servizio sub provinciale Empoli - Valdelsa	0	0
Servizio sub provinciale Firenze sud est	1	1,3
Servizio sub provinciale Mugello Piana di Sesto	2	2,7
Dipartimento provinciale di Grosseto	5	6,7
Dipartimento provinciale di Livorno	4	5,3
Servizio sub provinciale Piombino	0	0
Dipartimento provinciale di Lucca	3	4,0
Dipartimento provinciale di Massa Carrara	5	6,7
Dipartimento provinciale di Pisa	11	14,7
Dipartimento provinciale di Pistoia	4	5,3
Dipartimento provinciale di Prato	2	2,7
Dipartimento provinciale di Siena	6	8,0
Direzione generale - Firenze	7	9,3
Non applicabile	9	12,0
Era possibile più di una risposta	75	

	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT	50,7%	43,3%	3,0%	3,0%	35,4%	55,4%	6,2%	3,1%
Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori	47,0%	48,5%	3,0%	1,5%	27,7%	60,0%	10,8%	1,5%
Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT	50,0%	42,4%	4,5%	3,0%	28,8%	54,5%	12,1%	4,5%
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	56,3%	40,6%	0%	3,1%	50,0%	40,0%	6,7%	3,3%
Appropriatezza dei tempi di risposta	35,7%	53,6%	7,1%	3,6%	32,1%	50,0%	14,3%	3,6%

Riguardo all'**importanza** attribuita ai vari fattori di qualità non si riscontrano posizioni fortemente sbilanciate a favore di un aspetto piuttosto che un altro: i valori infatti più elevati sono relativi ad aspetti di relazione (Cortesia e disponibilità del personale ARPAT), che comunque sono dichiarati molto importanti da poco più della metà del campione (56,3%); i contenuti e le informazioni pubblicate da ARPAT sono definiti molto importanti dal 50,7% del campione.

Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di conoscenza, possiamo notare come l'appropriatezza dei tempi venga considerata "molto importante" da una percentuale decisamente più bassa rispetto ai partecipanti all'indagine annuale (35,7% contro il 70,9%). La stessa differenza si nota per quanto riguarda la cortesia e disponibilità del personale ARPAT, considerata qui "molto importante" dal 56,3% mentre nell'indagine annuale dal 78,8%. Per altri aspetti non possiamo purtroppo operare lo stesso confronto, essendo diversi gli elementi indagati.

Anche rispetto al grado di **soddisfazione** espresso per i diversi fattori di qualità si osserva una omogeneità e nessuna nota di particolare spicco. In generale si può constatare una valutazione complessivamente molto positiva. Tra gli intervistati sono molto o abbastanza soddisfatti per tutti gli aspetti da un minimo di 82,1% di persone per l'appropriatezza dei tempi di risposta a un massimo del 90,8% per i contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT. L'aspetto su cui il

campione si dichiara maggiormente insoddisfatto è la frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT.

Se facciamo anche qui un confronto con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011, notiamo un calo nella soddisfazione espressa sui due aspetti "Appropriatezza dei tempi di risposta" e "Cortesia e disponibilità del personale ARPAT". Dall'indagine annuale risulta infatti molto soddisfatto dei tempi di risposta il 61,8% del campione e in questa indagine il 32,1%; dall'indagine annuale risulta invece molto soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale il 72,2% contro il 50,0% di questa indagine.

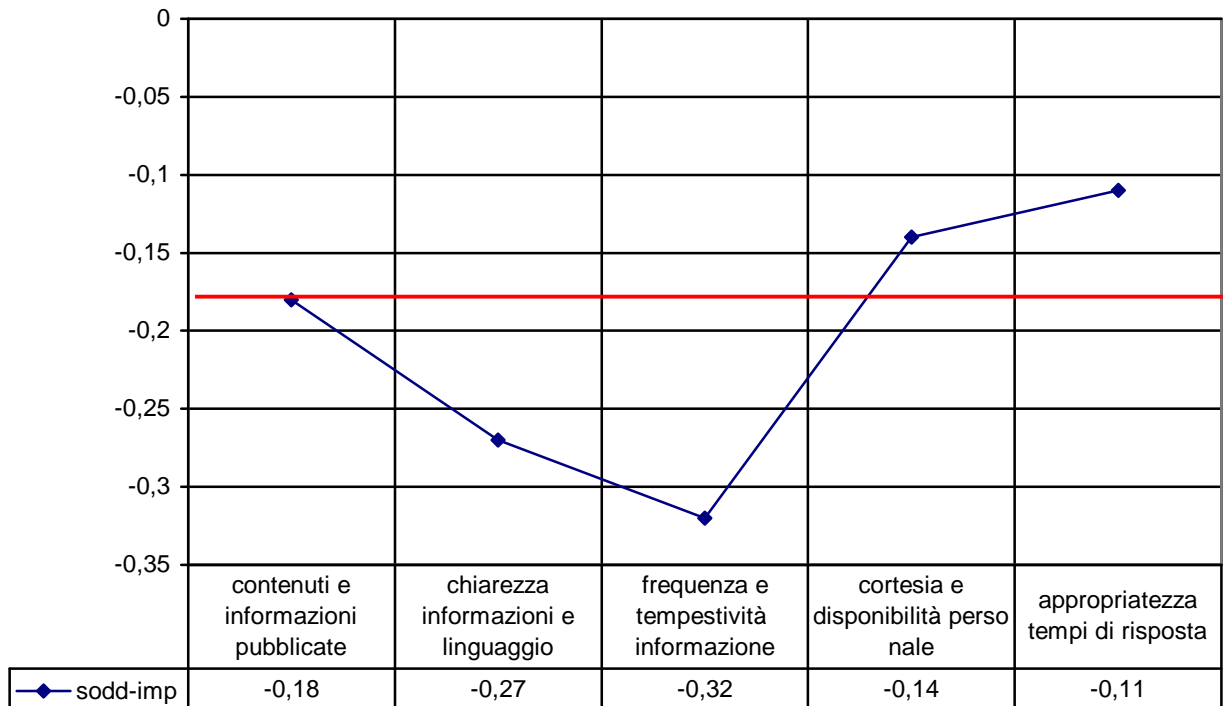
Per verificare lo **scostamento** che risulta fra l'importanza attribuita a ciascun fattore di qualità da parte dei partecipanti all'indagine e la soddisfazione espressa, è stato attribuito un punteggio convenzionale a ciascun tipo di risposta (Molto importante/soddisfatto = 4; Abbastanza importante/soddisfatto = 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** (Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT e Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori).

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

Se confrontiamo questi dati con i risultati dell'indagine di soddisfazione annuale del 2011 relativamente alla parte dedicata alle attività di conoscenza, notiamo che il gap da colmare rispetto ai due aspetti "Appropriatezza dei tempi di risposta" e "Cortesia e disponibilità del personale ARPAT" risulta qui diminuito: passiamo infatti da un gap per i tempi di risposta di -0,33 a -0,11; per la cortesia e disponibilità del personale passiamo da -0,20 a -0,14.

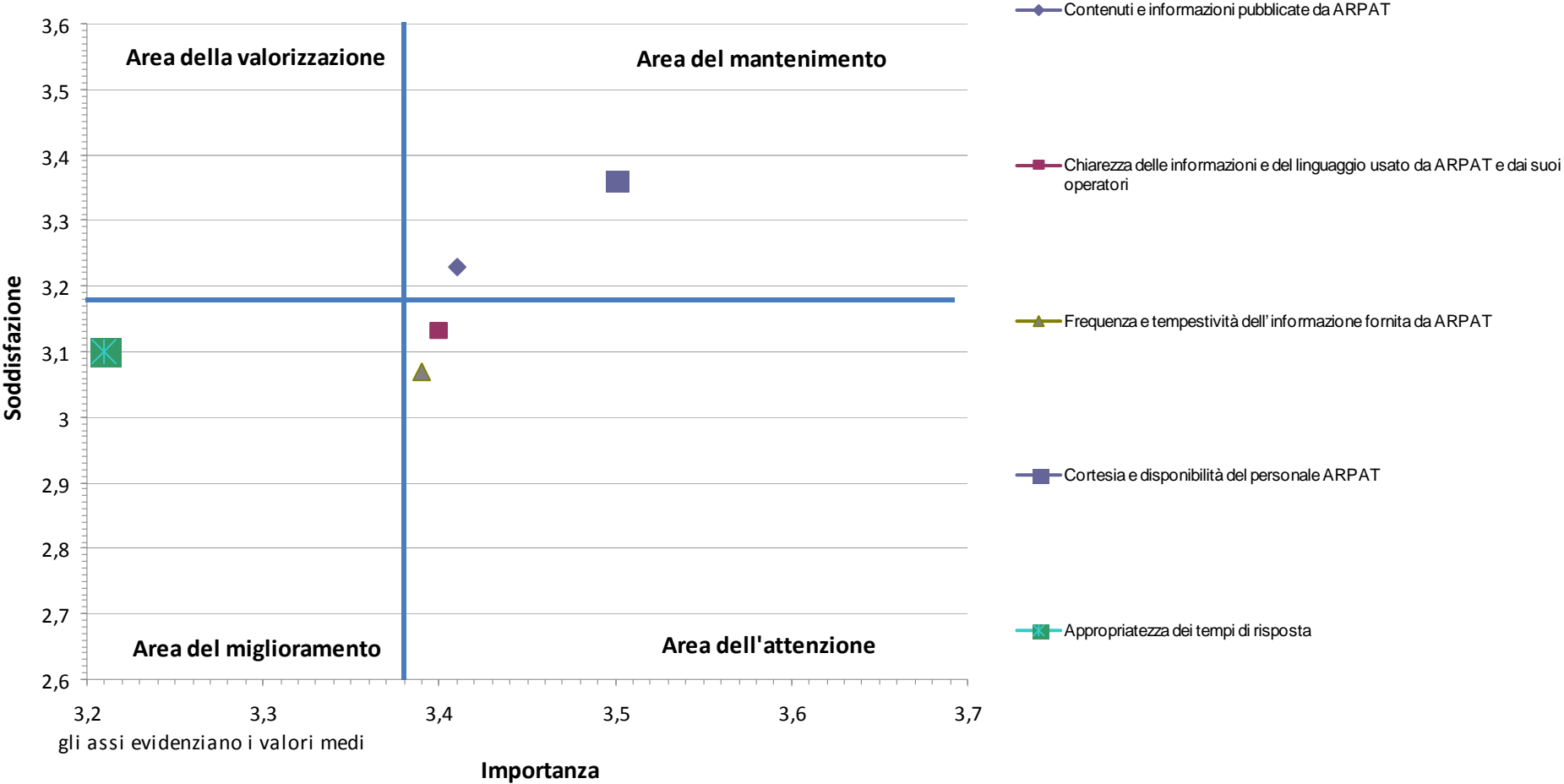
	Importanza	Soddisfazione	Soddisfazione - Importanza
Contenuti e informazioni pubblicate da ARPAT	3,41	3,23	-0,18
Chiarezza delle informazioni e del linguaggio usato da ARPAT e dai suoi operatori	3,40	3,13	-0,27
Frequenza e tempestività dell'informazione fornita da ARPAT	3,39	3,07	-0,32
Cortesia e disponibilità del personale ARPAT	3,5	3,36	-0,14
Appropriatezza dei tempi di risposta	3,21	3,10	-0,11

GAP soddisfazione-importanza



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 sono state poste tre domande di carattere generale:

1. Su quali argomenti ARPAT dovrebbe accrescere e/o migliorare la sua attività di comunicazione e informazione?
2. Con quali strumenti comunicativi preferirebbe che ARPAT diffondesse dati e informazioni ambientali?
3. Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

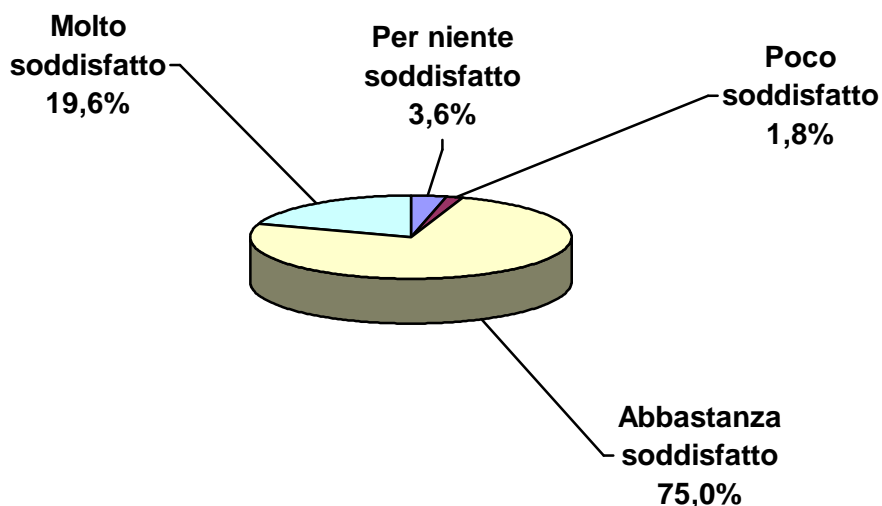
Riguardo alla domanda 1., gli argomenti maggiormente segnalati dagli utenti sono relativi all'aria e ad una trattazione di carattere generale delle tematiche ambientali.

argomenti	ricorrenze
qualità dell'aria	7
ambiente in generale	5
campi elettro magnetici	4
qualità delle acque	4
ambiente e salute	3
impianti di gestione rifiuti	2
attività di controllo di ARPAT	2
inquinamento acustico	2
inquinamento del suolo	1
attività di controllo in agricoltura	1
radon	1
siti in bonifica	1
cause dell'inquinamento e fonti di pressione	

Rispetto alla domanda 2., gli intervistati prediligono le forme on line, anche se sollecitano l'uso dei mezzi di comunicazione tradizionali (tv, quotidiani)

strumenti	ricorrenze
web	17
mezzi classici di informazione (stampa, tv)	7
e-mail	5
depliant/prodotti divulgativi	4
newsletter periodiche	4
seminari/incontri a tema	3
comunicazioni formali	1
banche dati	1
social network	1
collaborazione con altri enti come scuole e associazioni	1

Riguardo alla domanda 3., 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 **94,6%** del campione.



I due interlocutori che si sono dichiarati “per niente soddisfatti” sono due comitati di cittadini (uno della Provincia di Firenze e uno di Lucca) che hanno lasciato i seguenti commenti:

- √ Non è stato preso in esame il problema di inquinamento acustico dell'autostrada (tratta nel Comune di Bagno a Ripoli) nella zona di interesse del comitato locale...se è stato preso nessuna comunicazione per conoscenza e/o aggiornamento ci è pervenuta...in passato, durante il periodo di contestazione dell'intervento autostradale fiorentino a terza corsia, alcune azioni ovvero non azioni e/o allocazioni degli strumenti rilevatori hanno fatto constatare ed hanno promosso una immagine complessiva della Agenzia non sufficiente ad essere percepita come effettivo strumento a difesa dei cittadini ma piuttosto a difesa delle Istituzioni locali ed a difesa della Società di gestione autostradale. Una percezione diffusa in tale senso dalle decine di migliaia di firme a sostegno dei nostri comitati.
- √ Abbiamo riscontrato la totale inesattezza delle banche dati degli impianti RTV della provincia di Lucca dove risulterebbero tra l'altro installazioni in centro Africa, mappatura di siti RTV completamente errate, incongruenze tra quanto presente sul territorio e quanto realmente installato, non c'è evidenza, come previsto nel piano della qualità dei monitoraggi dal 2002 ad oggi e i dati non sono reperibili, non c'è controllo sulle attività dei gestori tanto che questi installano nuovi impianti sui tralicci che da anni risultano privi delle targhette di identificazione che consentirebbero di verificare se quanto installato risulti anche dichiarato.

L'unico interlocutore che si è dichiarato poco soddisfatto (un comitato di cittadini che ha avuto contatti con il Dipartimento di Livorno) ha lasciato il seguente commento:

- √ Arpat non è, secondo me, al di sopra delle parti e pertanto non affronta i problemi con chiarezza e determinazione. Talvolta finisce per dire quello che viene richiesto dall'alto.

Si riportano qui gli altri commenti rilasciati, quasi tutti da amministrazioni locali che si sono dichiarati o abbastanza o molto soddisfatti.

- √ “Credo che l'ARPAT svolga un ruolo prezioso e sarebbe opportuno che fosse sempre più presente nella comunicazione di massa tramite soprattutto la televisione”
- √ “Data la criticità delle tematiche ambientali soprattutto in relazione alla salute dei cittadini è” importante una informazione tempestiva e coordinata con altri Enti interessati, in modo tale da poter inquadrare fin da subito la gravità o meno di eventi e limitare la possibilità che episodi di per sé marginali, sotto il profilo dei rischi per l'ambiente e la salute, possano assumere valenze spropositate”
- √ “Data l'importanza dei compiti attribuiti all'Agenzia, dovrebbe essere maggiormente pubblicizzato il suo ruolo ed i servizi offerti alla cittadinanza”
- √ “Vorrei che i cittadini che vivono nelle case di tufo fossero tutti informati delle precauzioni da adottare per evitare malattie derivanti dall'emissione di radon, naturalmente senza allarmismi”

√ “Da riunioni effettuate avevo inteso che il sito del sisbon sarebbe stato curato in larga parte dall'ARPAT”