



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

SISTEMA DI ASCOLTO

**Gruppo di sperimentazione per
la gestione a rete delle attività
di comunicazione**

ALLEGATO INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

anno 2009

Effettuata sul web ARPAT dall'1.12.2009 al 31.1.2010

GRAFICI E TABELLE

Firenze, 31 marzo 2010



ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

SISTEMA DI ASCOLTO

**Gruppo di sperimentazione per la
gestione a rete delle attività di
comunicazione**

INDICE

1. Risultati generali
2. Supporto tecnico-scientifico agli enti locali
3. Controllo e monitoraggio
4. Attività di laboratorio
5. Organizzazione e diffusione della conoscenza
6. Confronto fra i risultati dei diversi processi
7. Risposte generali di coloro che non hanno compilato le sezioni dei diversi processi
8. Commenti liberi

RISPOSTE ALLE DOMANDE GENERALI

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	n	%
Molto soddisfatto	171	39,4%
Abbastanza soddisfatto	205	47,2%
Poco soddisfatto	39	9,0%
Per niente soddisfatto	19	4,4%
Totale risposte a questa domanda	434	

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	n	%
Molto importante	400	88,7%
Abbastanza importante	45	10,0%
Poco importante	1	0,2%
Per niente importante	5	1,1%
Totale risposte a questa domanda	451	

Genere	n	%
Uomo	252	57,8%
Donna	184	42,2%
Totale risposte a questa domanda	436	

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	74	17,4%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	12	2,8%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	39	9,2%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	45	10,6%
Amministrazione provinciale	20	4,7%
Associazioni ambientaliste	8	1,9%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	3	0,7%
Aziende di servizi pubblici	33	7,8%
Aziende private	29	6,8%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc..	5	1,2%
Comitati di cittadini	1	0,2%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	2	0,5%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	46	10,8%
Istituti scolastici	12	2,8%
Media (quotidiani, radio, tv)	3	0,7%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.)	8	1,9%
Professionisti	32	7,5%
Regione Toscana	13	3,1%
Altro	40	9,4%
Totale risposte a questa domanda	425	

RISPOSTE ALLE DOMANDE GENERALI

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	7	1,7%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	7	1,7%
Dirigente	78	18,4%
Funzionario	101	23,8%
Impiegato	120	28,3%
Operaio	2	0,5%
Professore universitario o ricercatore	31	7,3%
Insegnante	12	2,8%
Altro	66	15,6%
Totale risposte a questa domanda	424	

Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	25	5,9%
31-40 anni	85	20,0%
41-50 anni	137	32,3%
51-60 anni	139	32,8%
61 o più anni	38	9,0%
Totale risposte a questa domanda	424	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	24	5,7%
Provincia di Firenze	144	34,0%
Provincia di Grosseto	13	3,1%
Provincia di Livorno	16	3,8%
Provincia di Lucca	13	3,1%
Provincia di Massa-Carrara	7	1,7%
Provincia di Pisa	31	7,3%
Provincia di Pistoia	23	5,4%
Provincia di Prato	13	3,1%
Provincia di Siena	11	2,6%
Altra Regione	129	30,4%
Totale risposte a questa domanda	424	

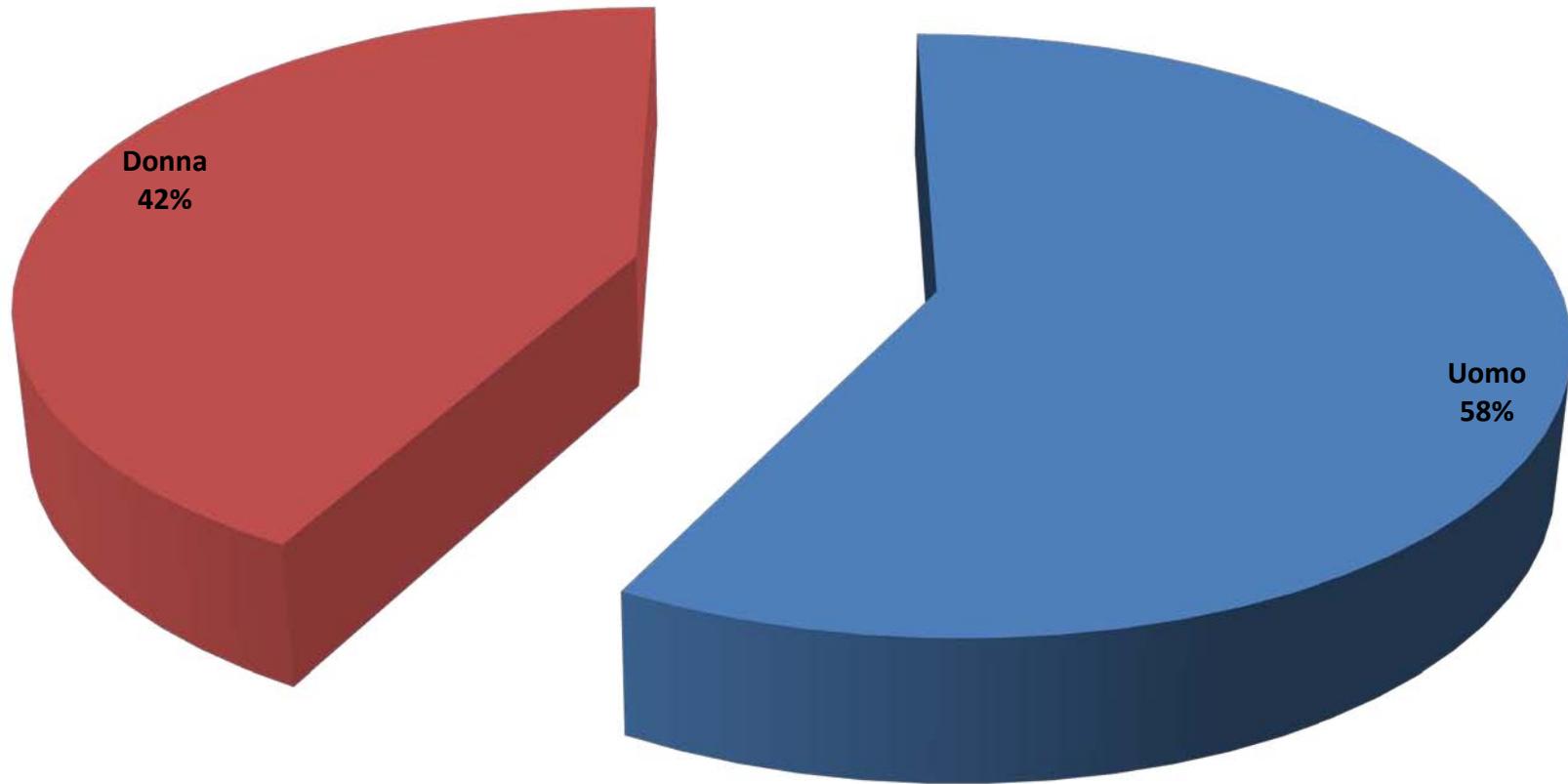
Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	9	2,1%
Diploma di scuola secondaria superiore	117	27,6%
Laurea	226	53,3%
Master o specializzazione post laurea	72	17,0%
Totale risposte a questa domanda	424	

RISPOSTE AL QUESTIONARIO	n	%
Hanno risposto ad 1 processo	298	50,7%
hanno risposto a 2 processi	90	15,3%
hanno risposto a 3 processi	34	5,8%
hanno risposto a 4 processi	23	3,9%
hanno risposto solo alle domande generali	143	24,3%
Totale risposte	588	
hanno aperto il questionario ma non l'hanno compilato	449	
Totale contatti	1037	

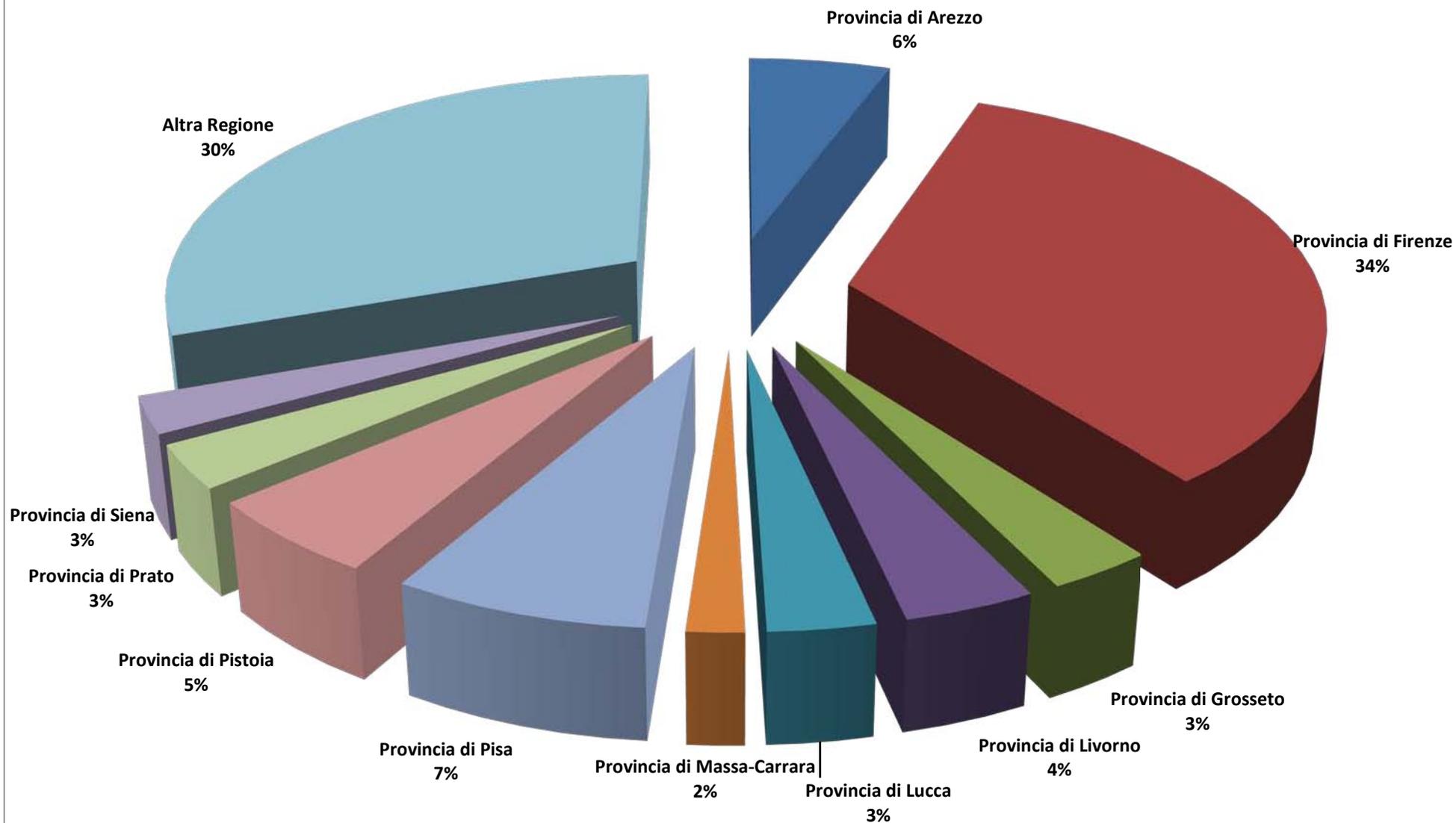
RISPOSTE ALLE DOMANDE GENERALI

RISPOSTE A PIU' PROCESSI	
supporto - controllo	89
supporto - laboratorio	41
supporto - conoscenza	72
controllo - laboratorio	36
controllo - conoscenza	61
laboratorio - conoscenza	31
controllo - supporto - laboratorio	30
controllo - supporto - conoscenza	44
supporto - laboratorio - conoscenza	26
controllo - laboratorio - conoscenza	26
controllo - supporto - laboratorio - conoscenza	23

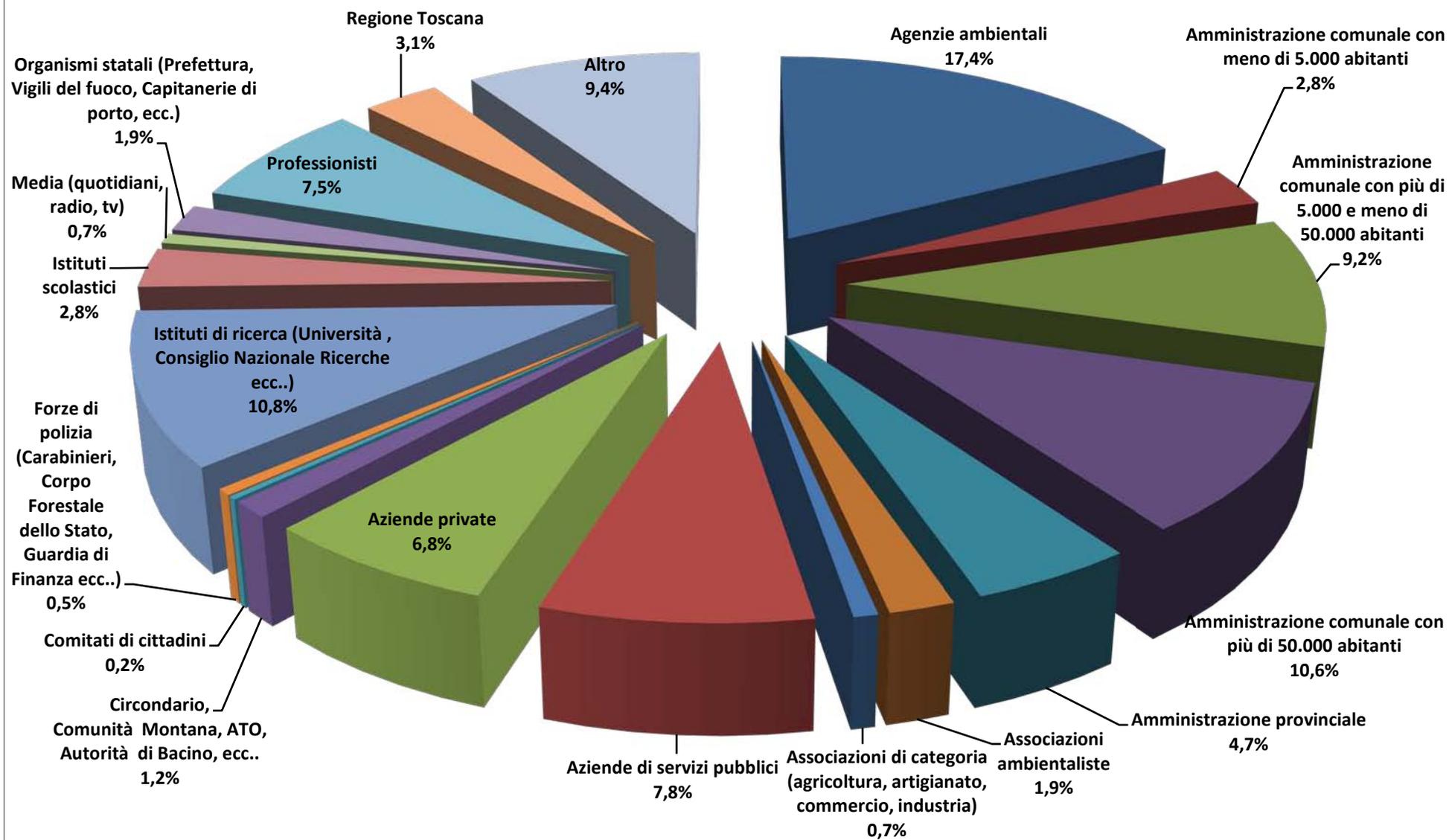
Genere



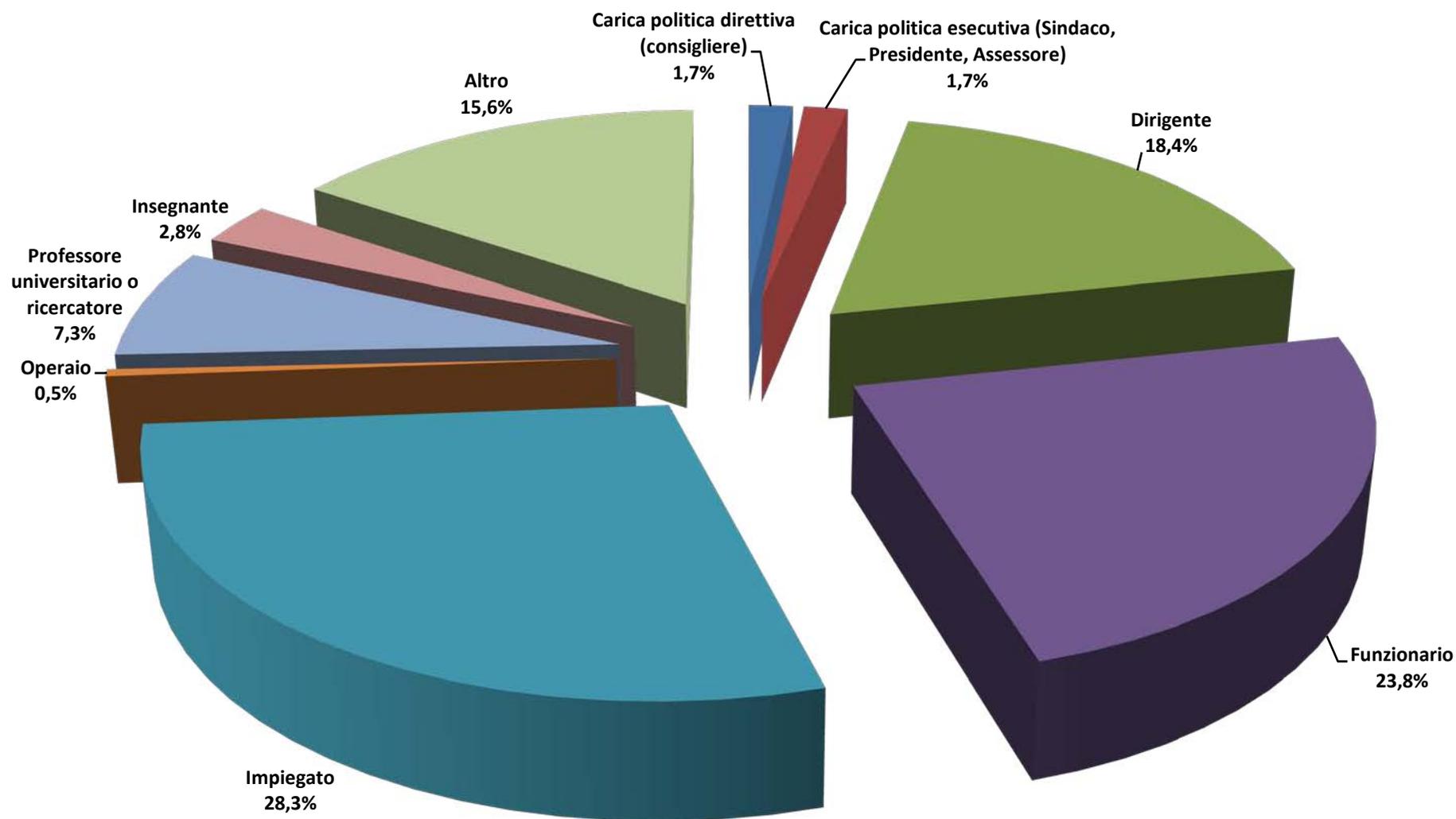
Può indicarci il territorio in cui è residente?



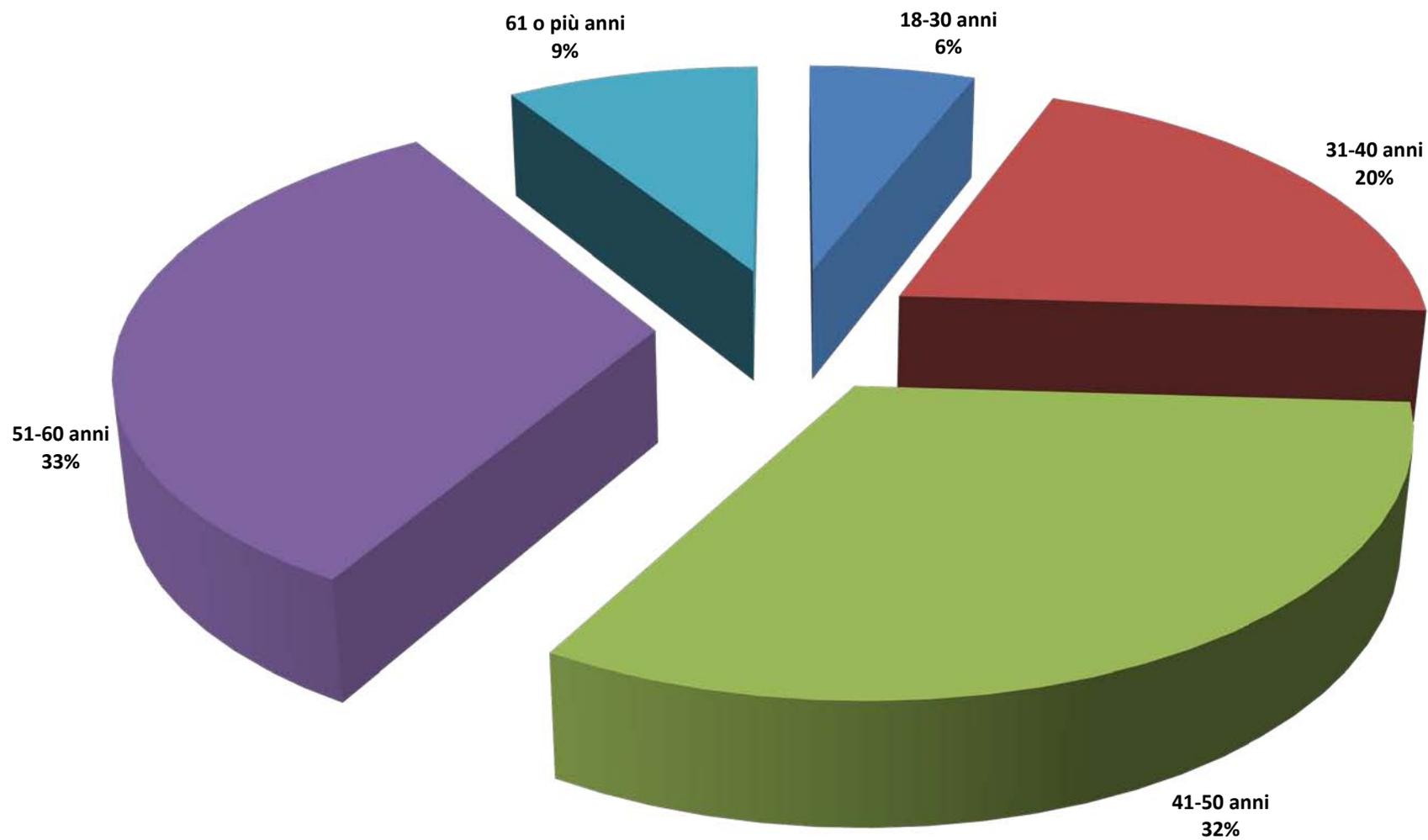
In quale realtà lavora/opera?



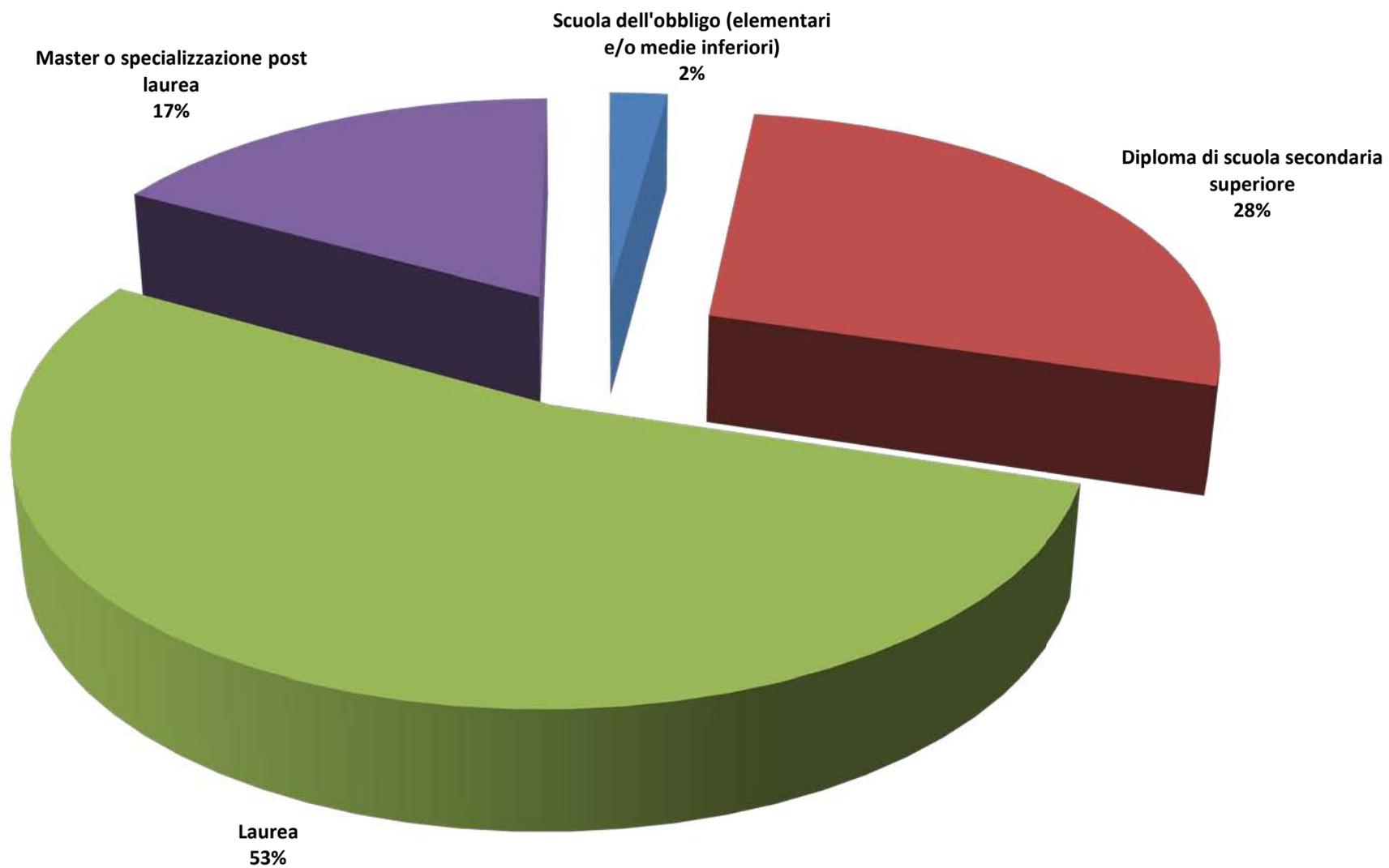
Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?



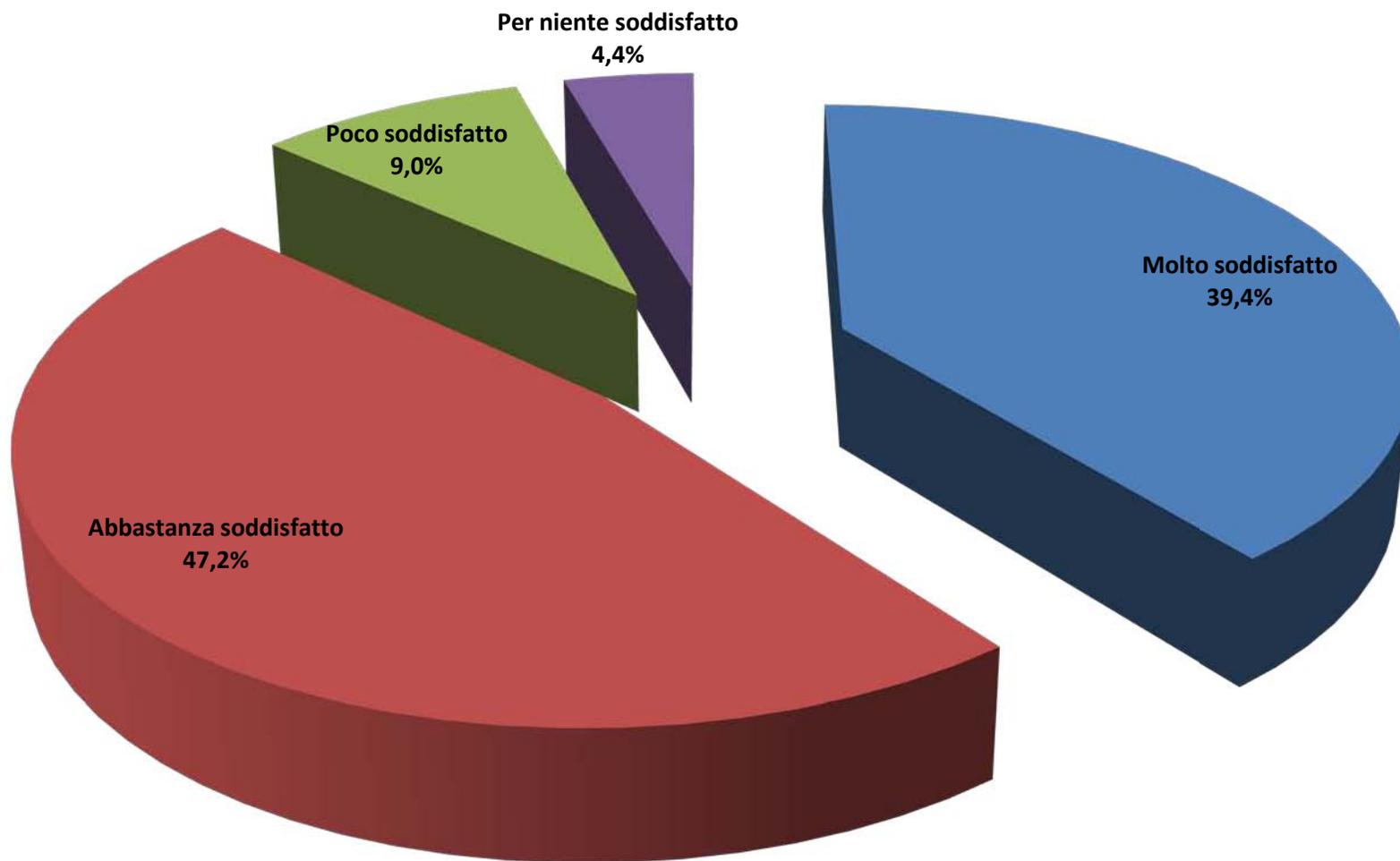
Può indicarci la sua età ?



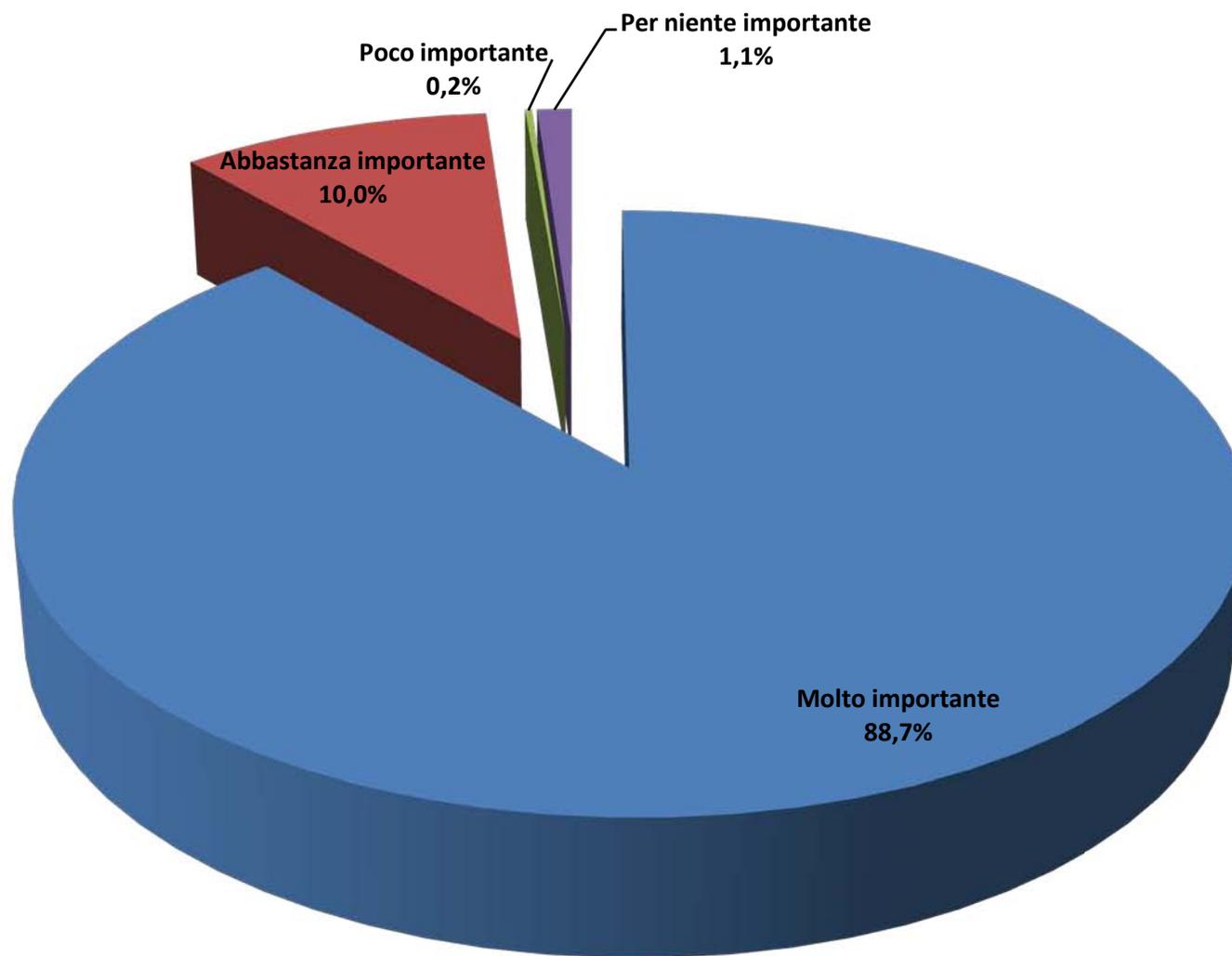
Può indicarci gli studi che ha effettuato



Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?



Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?



PROCESSO SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI LOCALI

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di supporto tecnico scientifico che l'agenzia svolge a favore degli enti locali?	
SI	260

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n	%
Partecipazione a Conferenze di servizio	75	13,6%
Istruttorie relative a emissioni di rumore	68	12,4%
Altro	63	11,5%
Istruttorie su siti inquinati in bonifica	51	9,3%
Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	50	9,1%
Istruttorie su emissioni in atmosfera	43	7,8%
Istruttorie su opere soggette a VIA	36	6,5%
Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti	33	6,0%
Istruttorie relative a radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	30	5,5%
Istruttorie su attività di coltivazione di cave	28	5,1%
Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA)	27	4,9%
Istruttorie relative al servizio fitosanitario	18	3,3%
Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	17	3,1%
Istruttorie relative a radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	11	2,0%
	550	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n	%
Dipartimento provinciale di Firenze	72	21,8%
Direzione ARPAT	54	16,4%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	35	10,6%
Dipartimento provinciale di Pisa	28	8,5%
Dipartimento provinciale di Arezzo	23	7,0%
Dipartimento provinciale di Pistoia	17	5,2%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Suddest	14	4,2%
Dipartimento provinciale di Livorno	14	4,2%
Dipartimento provinciale di Grosseto	12	3,6%
Dipartimento provinciale di Lucca	12	3,6%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	12	3,6%
Dipartimento provinciale di Siena	12	3,6%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	11	3,3%
Dipartimento provinciale di Prato	7	2,1%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	3	0,9%
Non applicabile	4	1,2%
Totale risposte a questa domanda	330	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	180	69,2%	148	58,5%
Abbastanza	66	148	84	33,2%
Poco	8	148	12	4,7%
Per niente	6	148	9	3,6%
Totale risposte a questa domanda	260		253	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	210	81,1%	169	67,3%
Abbastanza	41	15,8%	65	25,9%
Poco	4	1,5%	10	4,0%
Per niente	4	1,5%	7	2,8%
Totale risposte a questa domanda	259		251	

PROCESSO SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI LOCALI

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	185	72,8%	138	56,1%
Abbastanza	58	22,8%	84	34,1%
Poco	5	2,0%	14	5,7%
Per niente	6	2,4%	10	4,1%
Totale risposte a questa domanda	254		246	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	179	70,5%	136	55,3%
Abbastanza	62	24,4%	82	33,3%
Poco	10	3,9%	21	8,5%
Per niente	3	1,2%	7	2,8%
Totale risposte a questa domanda	254		246	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	170	66,7%	110	44,0%
Abbastanza	72	28,2%	105	42,0%
Poco	11	4,3%	29	11,6%
Per niente	2	0,8%	6	2,4%
Totale risposte a questa domanda	255		250	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	183	72,9%	133	53,8%
Abbastanza	60	23,9%	92	37,2%
Poco	5	2,0%	16	6,5%
Per niente	3	1,2%	6	2,4%
Totale risposte a questa domanda	251		247	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	152	60,8%	87	36,0%
Abbastanza	79	31,6%	109	45,0%
Poco	13	5,2%	37	15,3%
Per niente	6	2,4%	9	3,7%
Totale risposte a questa domanda	250		242	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'adeguatezza tecnica del parere ricevuto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	194	77,0%	148	59,7%
Abbastanza	46	18,3%	80	32,3%
Poco	8	3,2%	11	4,4%
Per niente	4	1,6%	9	3,6%
Totale risposte a questa domanda	252		248	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza del parere ricevuto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	184	74,2%	128	52,9%
Abbastanza	52	21,0%	90	37,2%
Poco	7	2,8%	13	5,4%
Per niente	5	2,0%	11	4,5%
Totale risposte a questa domanda	248		242	

PROCESSO SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI LOCALI

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	167	67,3%	130	53,9%
Abbastanza	67	27,0%	90	37,3%
Poco	10	4,0%	14	5,8%
Per niente	4	1,6%	7	2,9%
Totale risposte a questa domanda	248		241	

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di controllo e monitoraggio che l'agenzia svolge?	89
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di laboratorio che l'agenzia svolge?	41
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza che l'agenzia svolge?	72

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	n	%
Molto soddisfatto	68	44,2%
Abbastanza soddisfatto	68	44,2%
Poco soddisfatto	15	9,7%
Per niente soddisfatto	3	1,9%
Totale risposte a questa domanda	154	

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	n	%
Molto importante	133	86,4%
Abbastanza importante	19	12,3%
Poco importante	1	0,6%
Per niente importante	1	0,6%
Totale risposte a questa domanda	154	

Genere	n	%
Uomo	93	61,2%
Donna	59	38,8%
Totale risposte a questa domanda	152	

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	8	5,3%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	8	5,3%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	34	22,5%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	11	7,3%
Amministrazione provinciale	13	8,6%
Associazioni ambientaliste	3	2,0%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	1	0,7%
Aziende di servizi pubblici	12	7,9%
Aziende private	13	8,6%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc..	4	2,6%
Comitati di cittadini	0	0,0%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	2	1,3%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	8	5,3%
Istituti scolastici	3	2,0%
Media (quotidiani, radio, tv)	2	1,3%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.)	4	2,6%
Professionisti	15	9,9%
Regione Toscana	5	3,3%
Altro	5	3,3%
Totale risposte a questa domanda	151	

PROCESSO SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI LOCALI

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	1	0,7%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	2	1,3%
Dirigente	19	12,6%
Funzionario	56	37,1%
Impiegato	41	27,2%
Operaio	1	0,7%
Professore universitario o ricercatore	4	2,6%
Insegnante	4	2,6%
Altro	23	15,2%
Totale risposte a questa domanda	151	

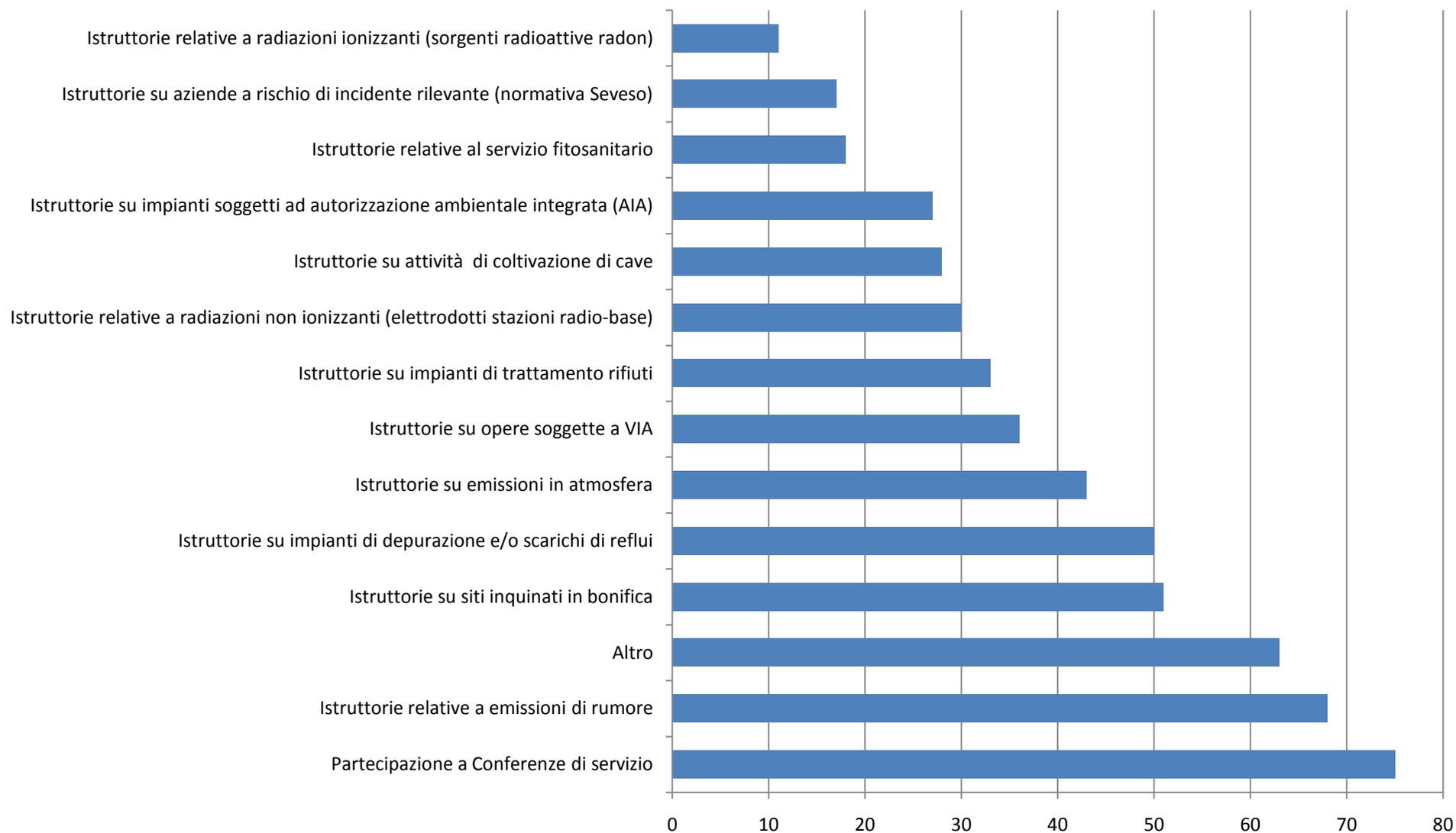
Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	10	6,6%
31-40 anni	38	25,2%
41-50 anni	54	35,8%
51-60 anni	43	28,5%
61 o più anni	6	4,0%
Totale risposte a questa domanda	151	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	11	7,3%
Provincia di Firenze	65	43,0%
Provincia di Grosseto	10	6,6%
Provincia di Livorno	8	5,3%
Provincia di Lucca	6	4,0%
Provincia di Massa-Carrara	3	2,0%
Provincia di Pisa	15	9,9%
Provincia di Pistoia	10	6,6%
Provincia di Prato	7	4,6%
Provincia di Siena	6	4,0%
Altra Regione	10	6,6%
Totale risposte a questa domanda	151	

Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	3	2,0%
Diploma di scuola secondaria superiore	42	27,8%
Laurea	85	56,3%
Master o specializzazione post laurea	21	13,9%
Totale risposte a questa domanda	151	

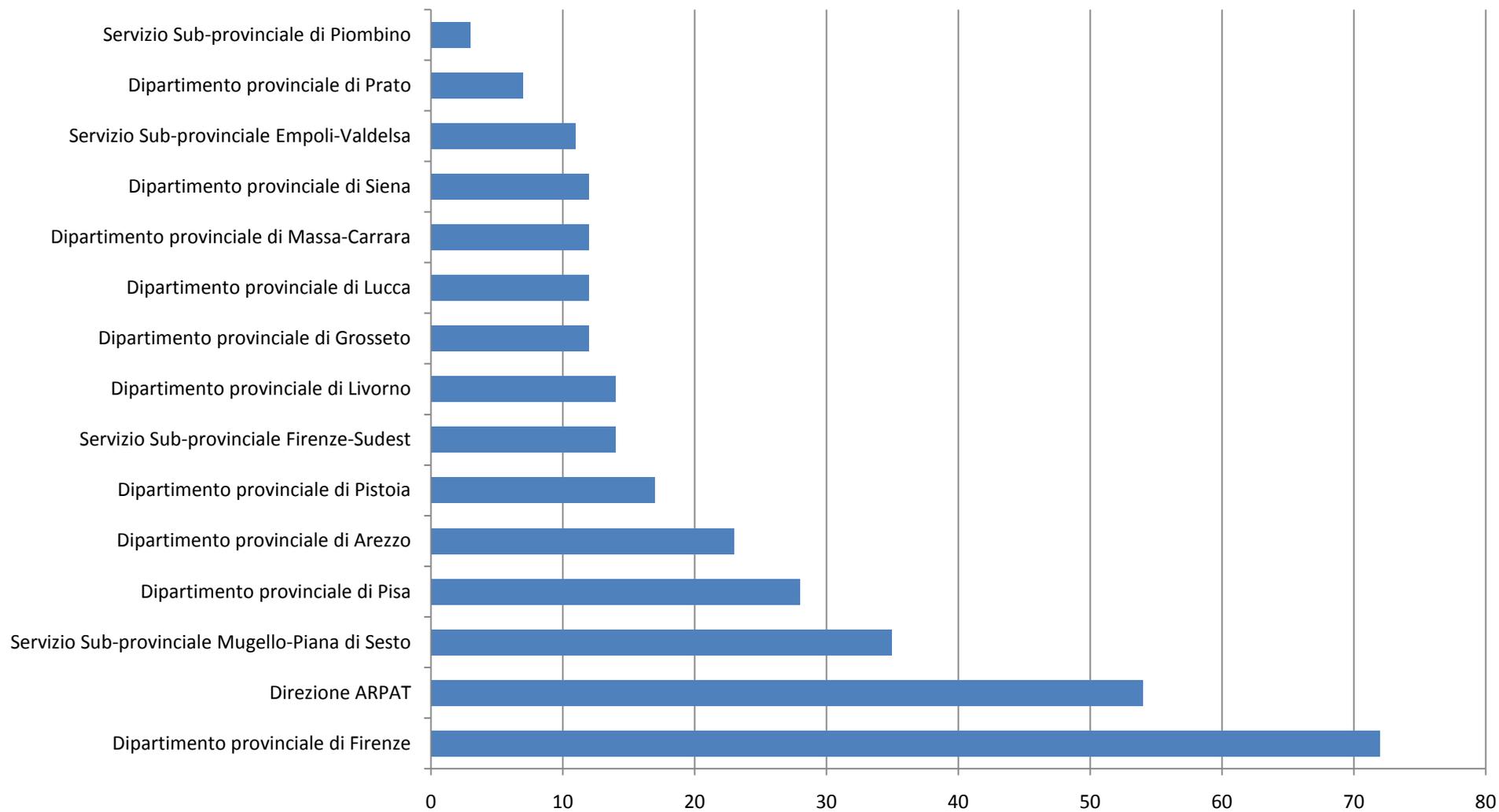
SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato



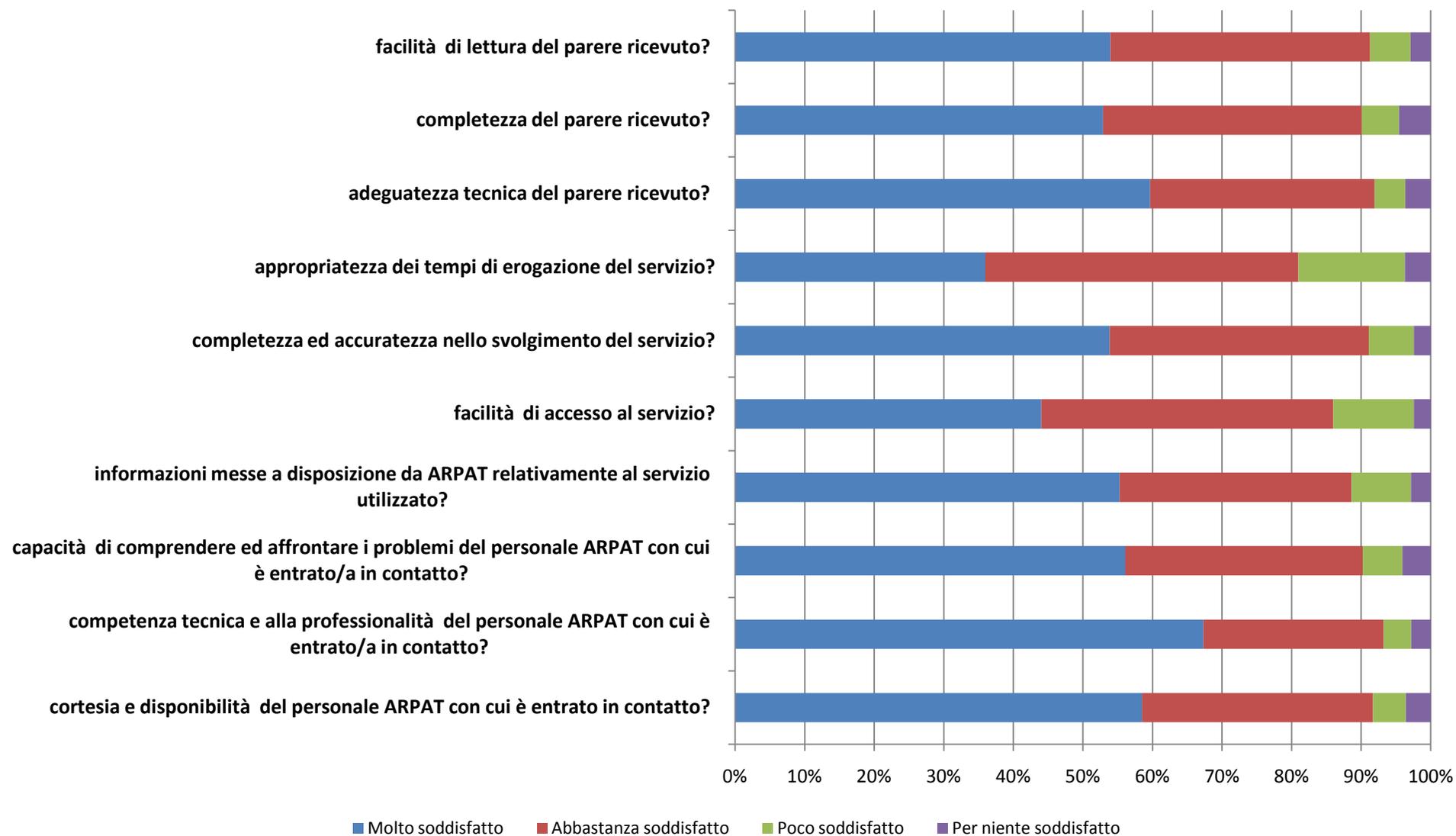
SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto



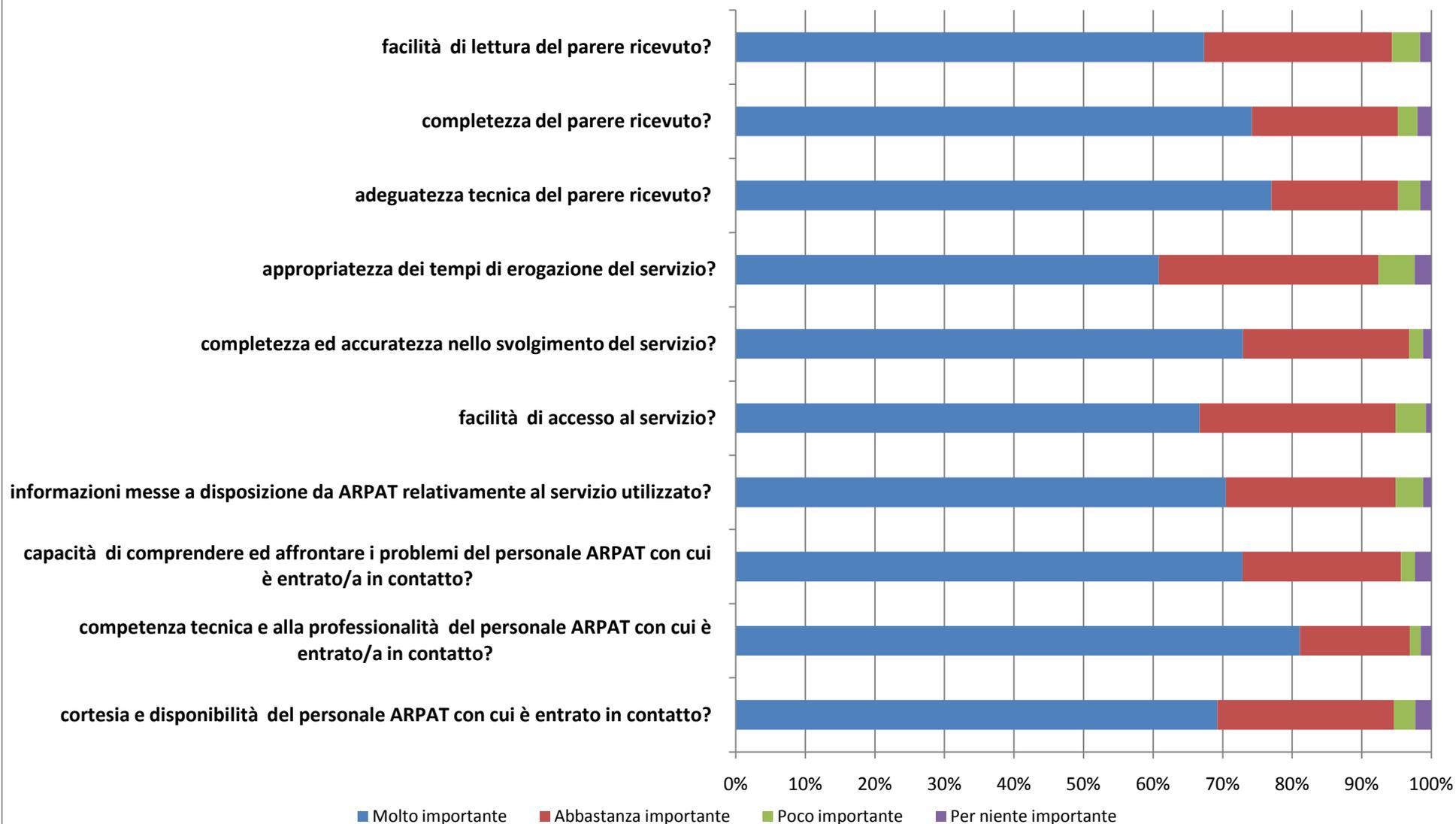
SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Grado di soddisfazione per i diversi fattori di qualità



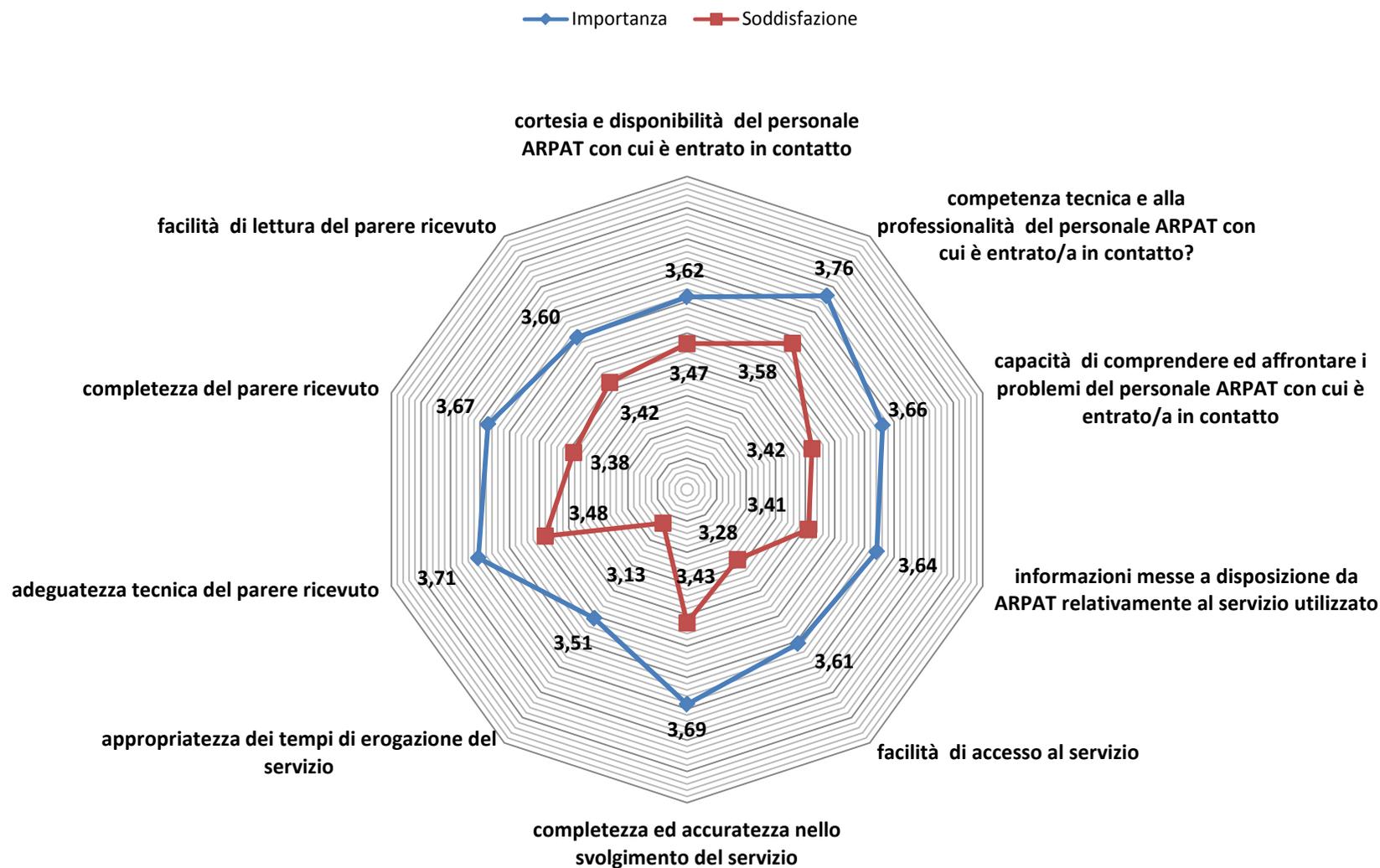
SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Importanza attribuita ai diversi fattori di qualità



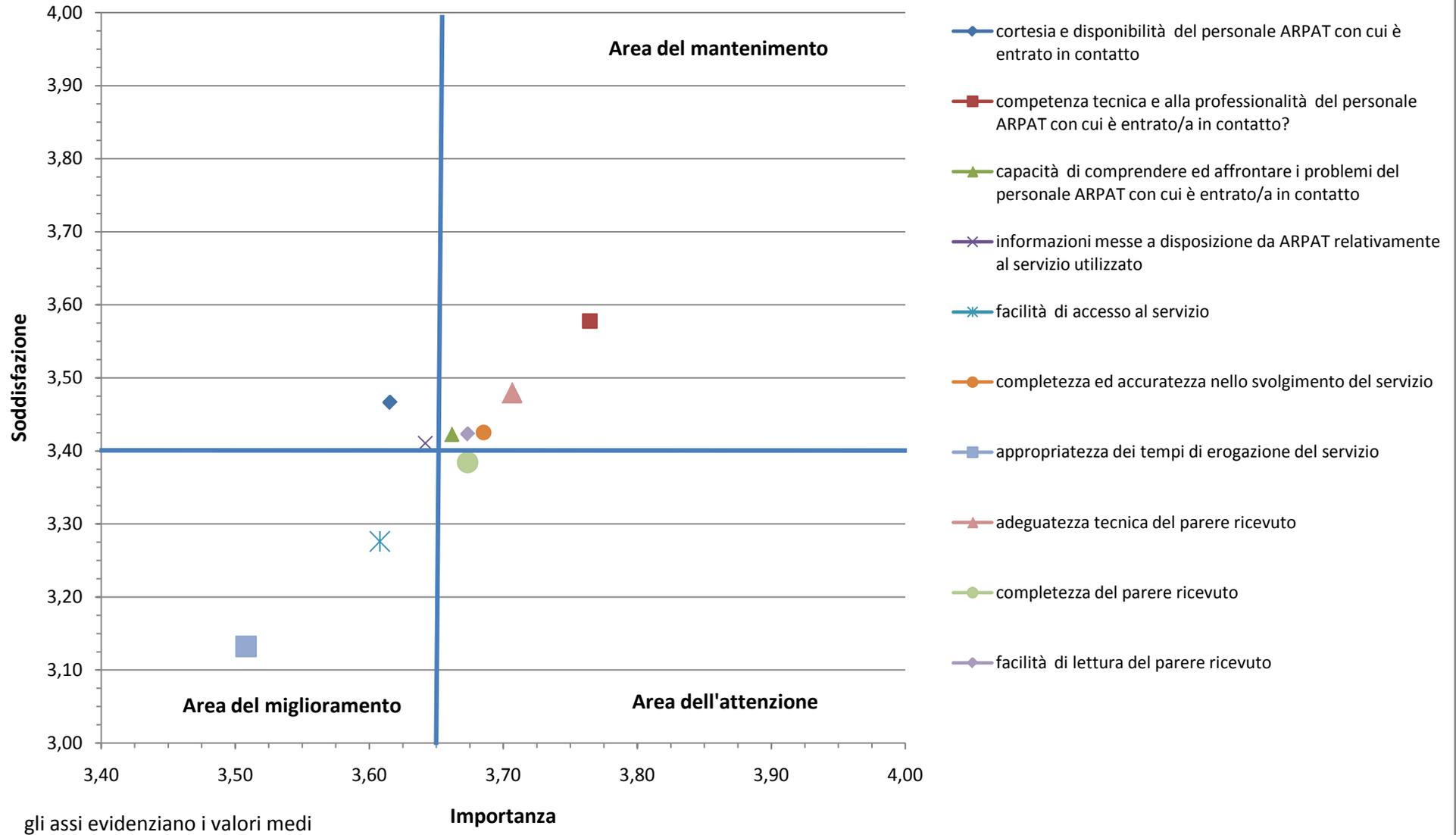
SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di qualità



SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Matrice importanza/soddisfazione



SUPPORTO AGLI ENTI	Importanza	Soddisfazione	sodd-imp
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,62	3,47	-0,15
competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	3,76	3,58	-0,19
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,66	3,42	-0,24
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,64	3,41	-0,23
facilità di accesso al servizio	3,61	3,28	-0,33
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,69	3,43	-0,26
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,51	3,13	-0,38
adeguatezza tecnica del parere ricevuto	3,71	3,48	-0,23
completezza del parere ricevuto	3,67	3,38	-0,29
facilità di lettura del parere ricevuto	3,60	3,42	-0,18

SUPPORTO AGLI ENTI	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	69,2%	25,4%	3,1%	2,3%	58,5%	33,2%	4,7%	3,6%
competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	81,1%	15,8%	1,5%	1,5%	67,3%	25,9%	4,0%	2,8%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	72,8%	22,8%	2,0%	2,4%	56,1%	34,1%	5,7%	4,1%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	70,5%	24,4%	3,9%	1,2%	55,3%	33,3%	8,5%	2,8%
facilità di accesso al servizio?	66,7%	28,2%	4,3%	0,8%	44,0%	42,0%	11,6%	2,4%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	72,9%	23,9%	2,0%	1,2%	53,8%	37,2%	6,5%	2,4%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	60,8%	31,6%	5,2%	2,4%	36,0%	45,0%	15,3%	3,7%
adeguatezza tecnica del parere ricevuto?	77,0%	18,3%	3,2%	1,6%	59,7%	32,3%	4,4%	3,6%
completezza del parere ricevuto?	74,2%	21,0%	2,8%	2,0%	52,9%	37,2%	5,4%	4,5%
facilità di lettura del parere ricevuto?	67,3%	27,0%	4,0%	1,6%	53,9%	37,3%	5,8%	2,9%

PROCESSO CONTROLLO E MONITORAGGIO

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di controllo e monitoraggio che l'agenzia svolge?	
SI	130

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n.	%
Controllo emissioni di rumore	31	9,9%
Monitoraggio qualità dell'acqua	27	8,6%
Monitoraggio qualità dell'aria	24	7,7%
Controllo emissioni in atmosfera	23	7,3%
Presentazione di un esposto/segnalazione	21	6,7%
Monitoraggio inquinamento acustico	20	6,4%
Controllo impianti di trattamento rifiuti	19	6,1%
Controllo siti inquinati in bonifica	17	5,4%
Controllo acque di balneazione potabili termali minerali ecc.	16	5,1%
Controllo fitosanitario	16	5,1%
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	15	4,8%
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	15	4,8%
Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA)	14	4,5%
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	12	3,8%
Altro	12	3,8%
Controllo e monitoraggio radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	10	3,2%
Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	9	2,9%
Controllo delle attività di coltivazione di cave	8	2,6%
Controllo e monitoraggio radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	4	1,3%
Totale risposte a questa domanda	313	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n.	%
Dipartimento provinciale di Firenze	40	24,7%
Direzione ARPAT	27	16,7%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	14	8,6%
Dipartimento provinciale di Pisa	14	8,6%
Dipartimento provinciale di Siena	11	6,8%
Dipartimento provinciale di Arezzo	9	5,6%
Dipartimento provinciale di Pistoia	9	5,6%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	6	3,7%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	6	3,7%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	5	3,1%
Dipartimento provinciale di Livorno	5	3,1%
Dipartimento provinciale di Lucca	5	3,1%
Dipartimento provinciale di Prato	4	2,5%
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	1,9%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	2	1,2%
Non applicabile	2	1,2%
Totale risposte a questa domanda	162	

PROCESSO CONTROLLO E MONITORAGGIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	98	77,8%	75	60,5%
Abbastanza	27	21,4%	37	29,8%
Poco	1	0,8%	10	8,1%
Per niente	0	0,0%	2	1,6%
Totale risposte a questa domanda	126		124	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	109	86,5%	82	67,2%
Abbastanza	16	12,7%	32	26,2%
Poco	0	0,0%	6	4,9%
Per niente	1	0,8%	2	1,6%
Totale risposte a questa domanda	126		122	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	102	81,6%	69	56,1%
Abbastanza	22	17,6%	41	33,3%
Poco	1	0,8%	10	8,1%
Per niente	0	0,0%	3	2,4%
Totale risposte a questa domanda	125		123	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	100	80,6%	67	54,5%
Abbastanza	22	17,7%	45	36,6%
Poco	2	1,6%	10	8,1%
Per niente	0	0,0%	1	0,8%
Totale risposte a questa domanda	124		123	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	86	68,8%	58	46,4%
Abbastanza	36	28,8%	56	44,8%
Poco	2	1,6%	8	6,4%
Per niente	1	0,8%	3	2,4%
Totale risposte a questa domanda	125		125	

PROCESSO CONTROLLO E MONITORAGGIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	104	81,3%	72	57,1%
Abbastanza	19	14,8%	45	35,7%
Poco	4	3,1%	5	4,0%
Per niente	1	0,8%	4	3,2%
Totale risposte a questa domanda	128		126	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	89	74,2%	49	40,8%
Abbastanza	25	20,8%	51	42,5%
Poco	4	3,3%	14	11,7%
Per niente	2	1,7%	6	5,0%
Totale risposte a questa domanda	120		120	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	98	81,7%	76	65,0%
Abbastanza	19	15,8%	33	28,2%
Poco	2	1,7%	4	3,4%
Per niente	1	0,8%	4	3,4%
Totale risposte a questa domanda	120		117	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	94	78,3%	66	56,4%
Abbastanza	22	18,3%	38	32,5%
Poco	2	1,7%	6	5,1%
Per niente	2	1,7%	7	6,0%
Totale risposte a questa domanda	120		117	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	98	81,7%	76	64,4%
Abbastanza	20	16,7%	32	27,1%
Poco	1	0,8%	5	4,2%
Per niente	1	0,8%	5	4,2%
Totale risposte a questa domanda	120		118	

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di supporto tecnico scientifico che l'agenzia svolge a favore degli enti locali?	89
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di laboratorio che l'agenzia svolge?	36
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza che l'agenzia svolge?	61

PROCESSO CONTROLLO E MONITORAGGIO

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	n	%
Molto soddisfatto	46	40,0%
Abbastanza soddisfatto	54	47,0%
Poco soddisfatto	12	10,4%
Per niente soddisfatto	3	2,6%
Totale risposte a questa domanda	115	

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	n	%
Molto importante	103	89,6%
Abbastanza importante	12	10,4%
Poco importante	0	0,0%
Per niente importante	0	0,0%
Totale risposte a questa domanda	115	

Genere	n	%
Uomo	69	61,6%
Donna	43	38,4%
Totale risposte a questa domanda	112	

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	9	8,0%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	2	1,8%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	24	21,4%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	5	4,5%
Amministrazione provinciale	8	7,1%
Associazioni ambientaliste	2	1,8%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	1	0,9%
Aziende di servizi pubblici	10	8,9%
Aziende private	9	8,0%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc..	3	2,7%
Comitati di cittadini	1	0,9%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	2	1,8%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	10	8,9%
Istituti scolastici	0	0,0%
Media (quotidiani, radio, tv)	0	0,0%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.)	4	3,6%
Professionisti	7	6,3%
Regione Toscana	7	6,3%
Altro	8	7,1%
Totale risposte a questa domanda	112	

PROCESSO CONTROLLO E MONITORAGGIO

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	1	0,9%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	1	0,9%
Dirigente	23	20,5%
Funzionario	40	35,7%
Impiegato	26	23,2%
Operaio	1	0,9%
Professore universitario o ricercatore	6	5,4%
Insegnante	2	1,8%
Altro	12	10,7%
Totale risposte a questa domanda	112	

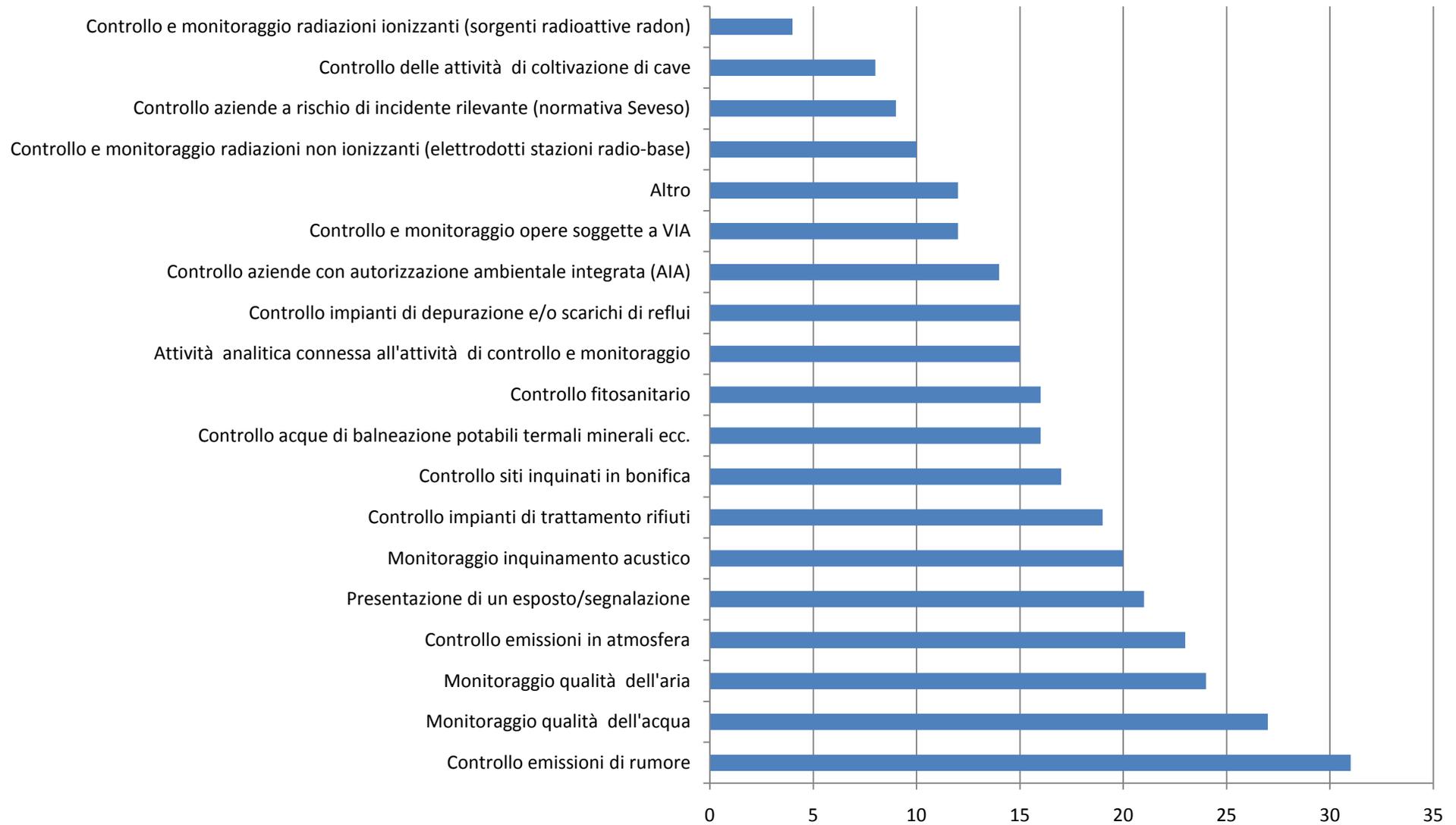
Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	7	6,3%
31-40 anni	23	20,5%
41-50 anni	35	31,3%
51-60 anni	42	37,5%
61 o più anni	5	4,5%
Totale risposte a questa domanda	112	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	8	7,1%
Provincia di Firenze	41	36,6%
Provincia di Grosseto	6	5,4%
Provincia di Livorno	9	8,0%
Provincia di Lucca	5	4,5%
Provincia di Massa-Carrara	3	2,7%
Provincia di Pisa	11	9,8%
Provincia di Pistoia	8	7,1%
Provincia di Prato	3	2,7%
Provincia di Siena	5	4,5%
Altra Regione	13	11,6%
Totale risposte a questa domanda	112	

Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	3	2,7%
Diploma di scuola secondaria superiore	24	21,4%
Laurea	66	58,9%
Master o specializzazione post laurea	19	17,0%
Totale risposte a questa domanda	112	

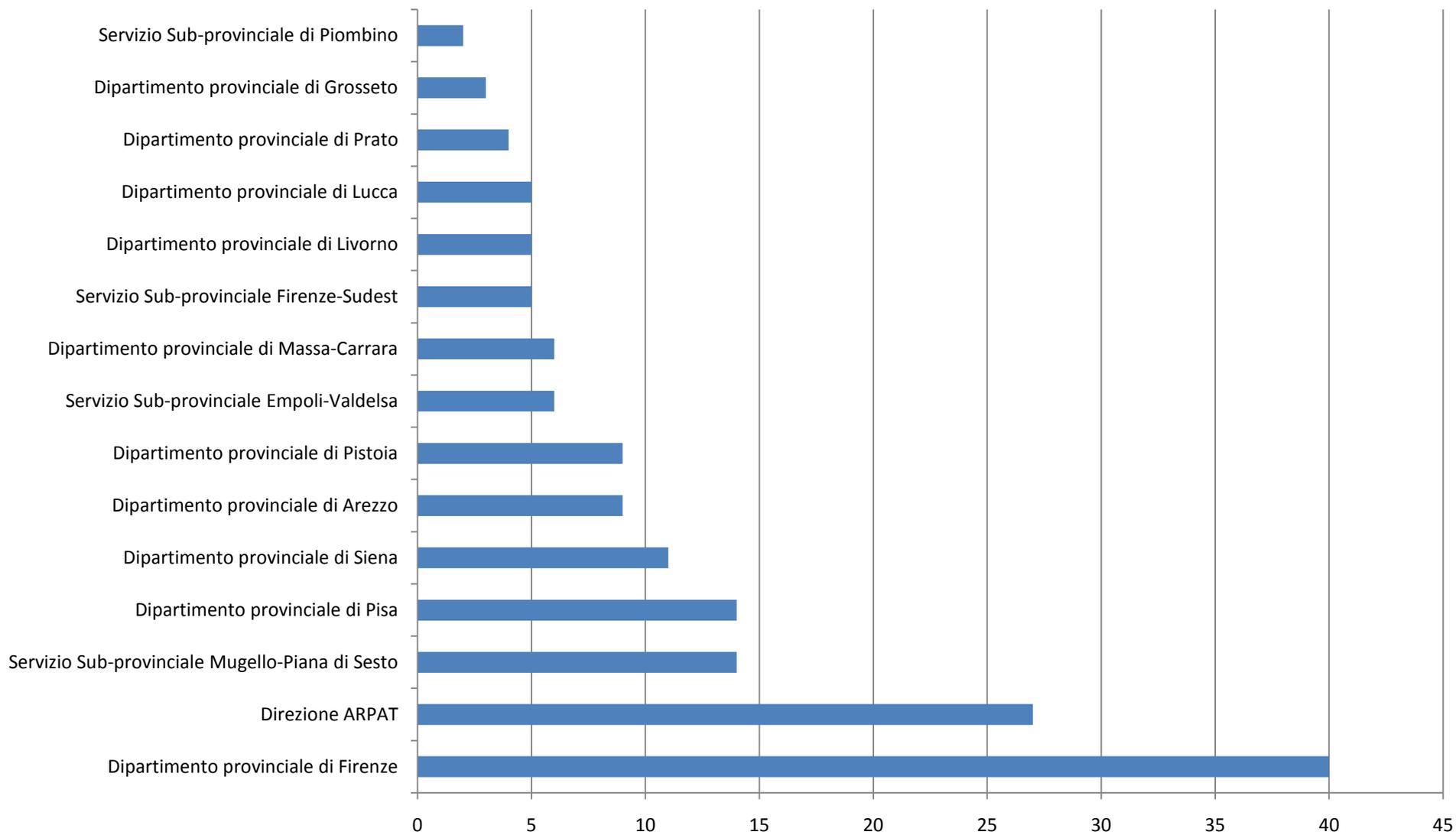
CONTROLLO E MONITORAGGI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato



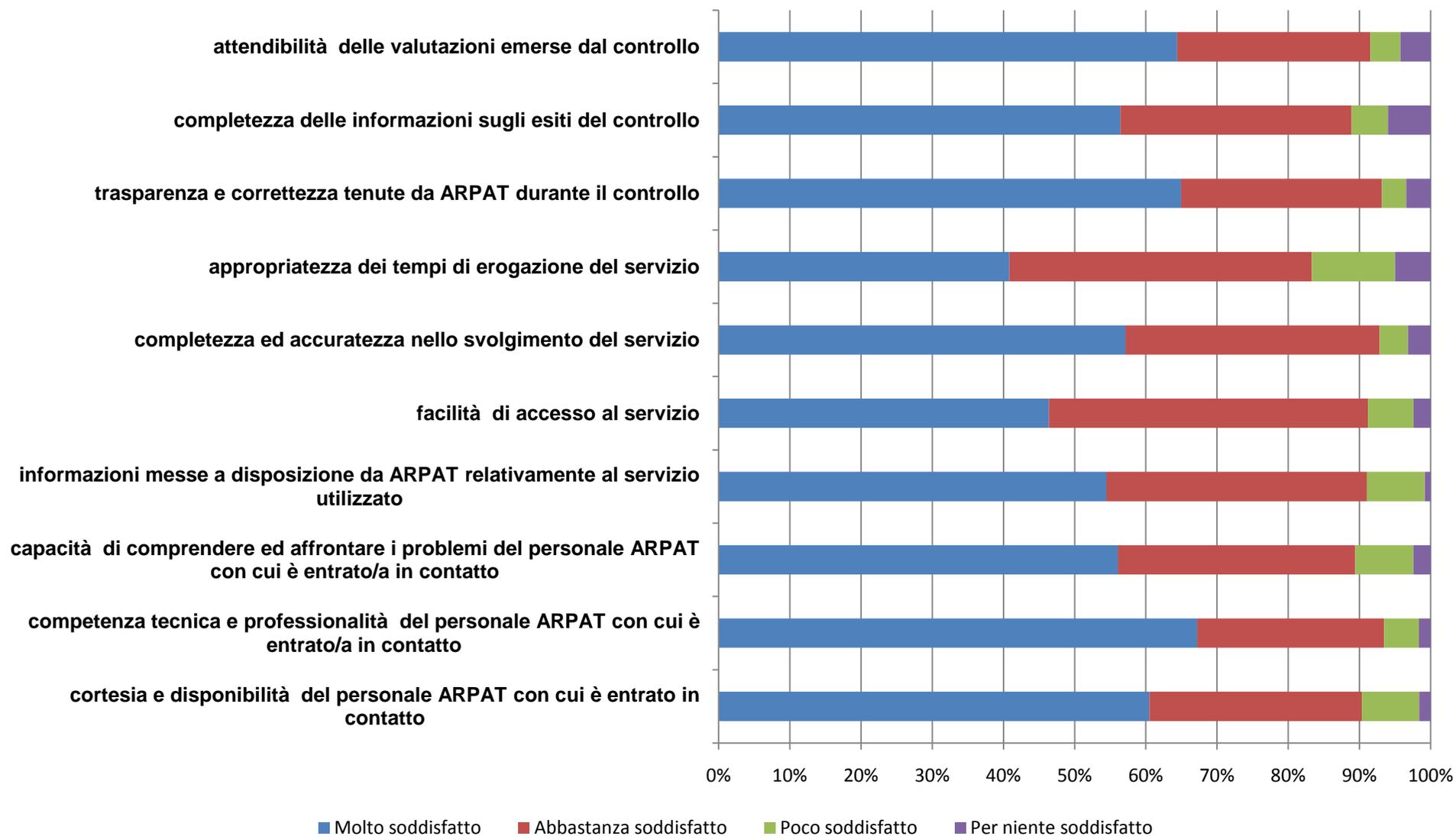
CONTROLLO E MONITORAGGIO

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto



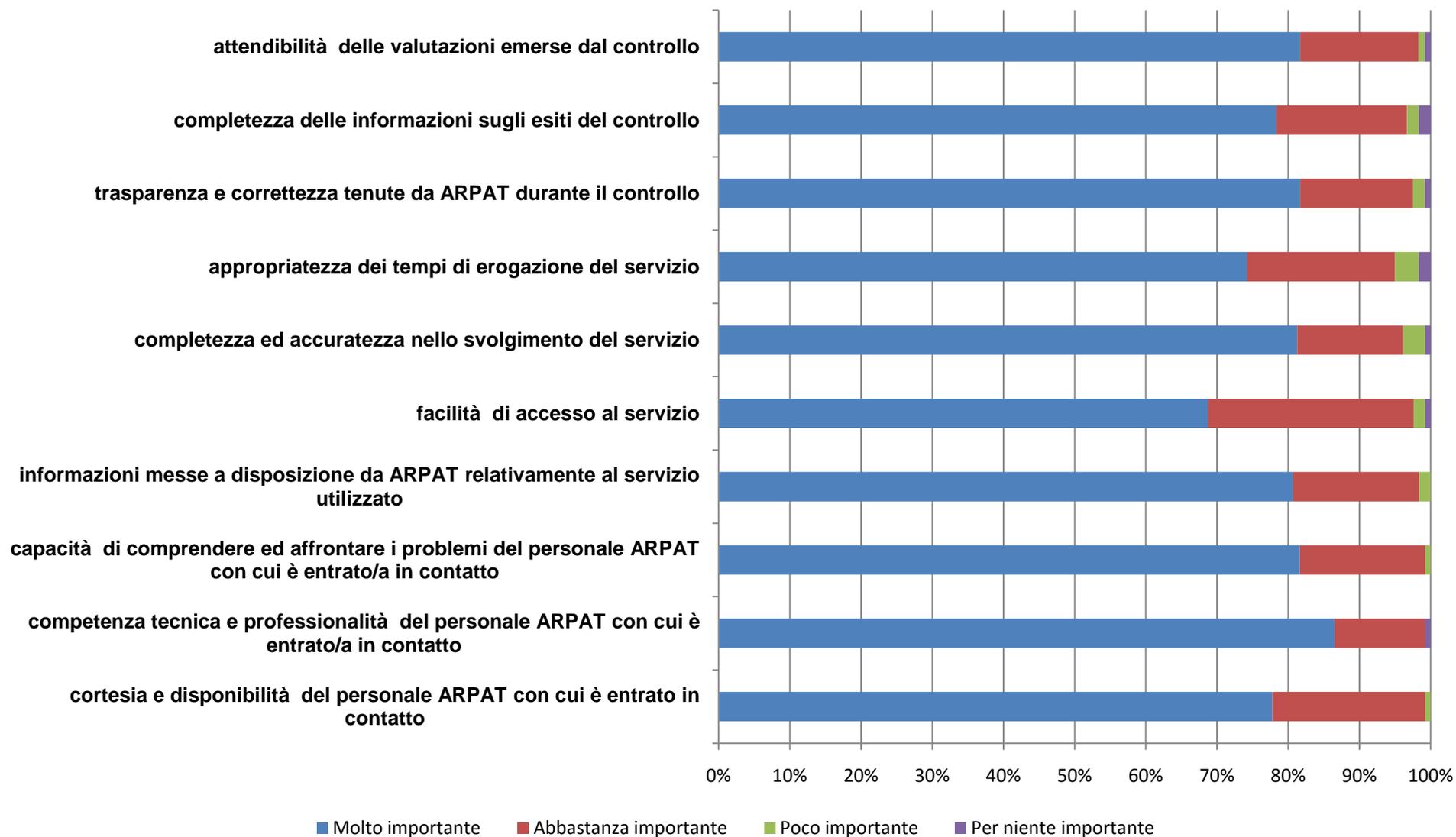
CONTROLLO E MONITORAGGIO

Grado di soddisfazione per i diversi fattori di qualità



CONTROLLO E MONITORAGGIO

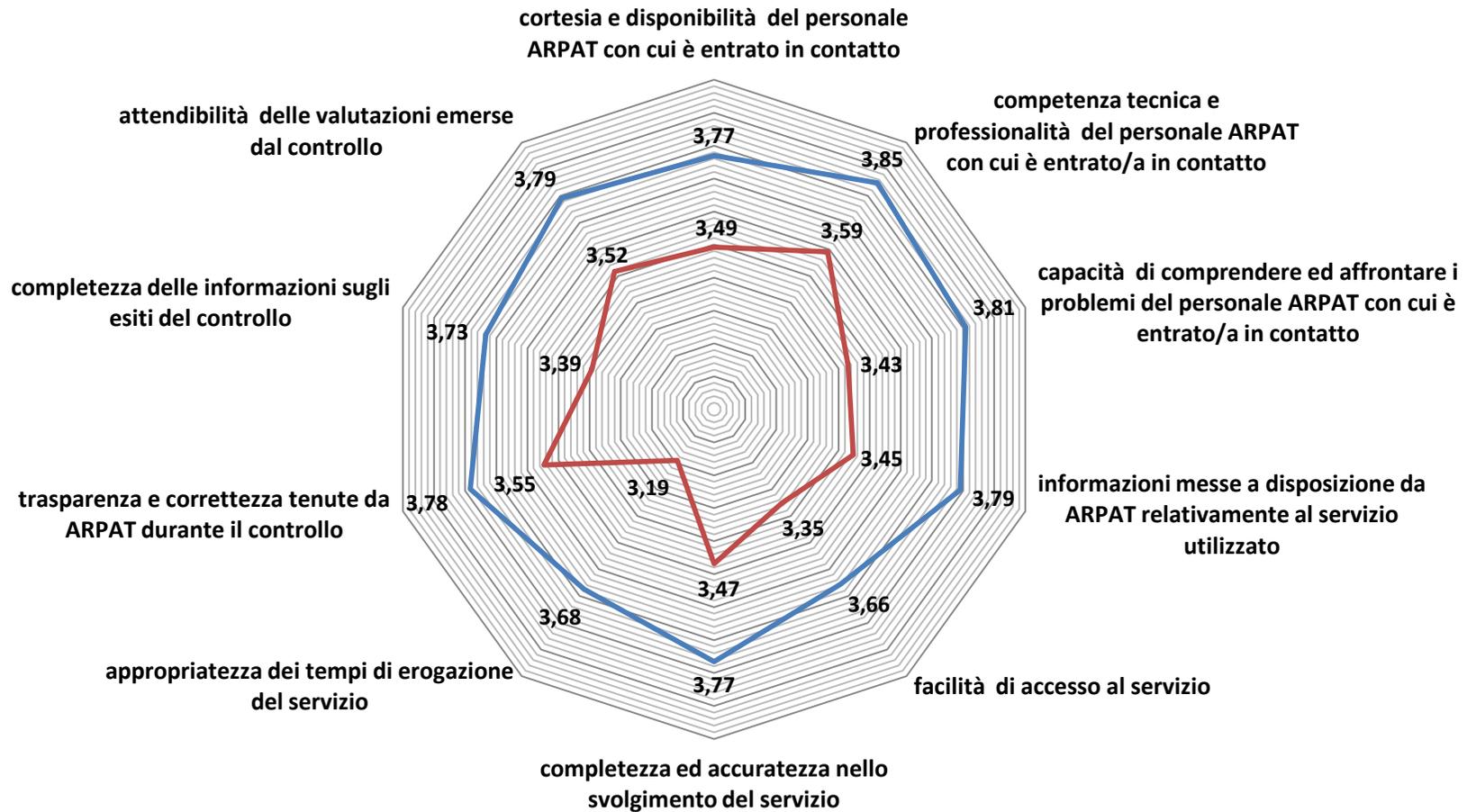
Importanza attribuita ai diversi fattori di qualità



CONTROLLO E MONITORAGGIO

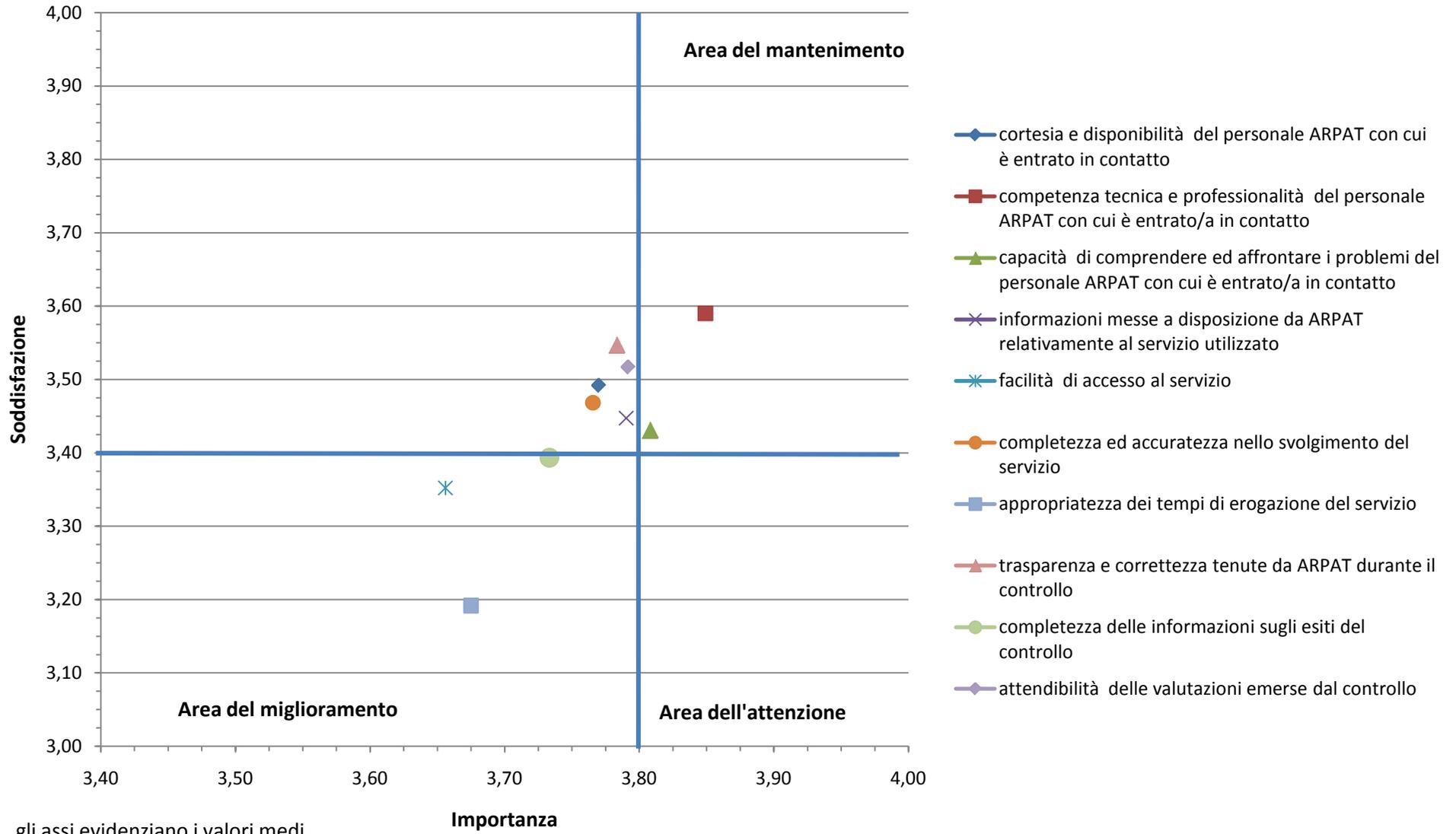
confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di qualità

— Importanza — Soddisfazione



CONTROLLO E MONITORAGGIO

Matrice importanza/soddisfazione



gli assi evidenziano i valori medi

CONTROLLO E MONITORAGGIO	Importanza	Soddisfazione	sodd-imp
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,77	3,49	-0,28
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,85	3,59	-0,26
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,81	3,43	-0,38
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,79	3,45	-0,34
facilità di accesso al servizio	3,66	3,35	-0,30
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,77	3,47	-0,30
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,68	3,19	-0,48
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	3,78	3,55	-0,24
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	3,73	3,39	-0,34
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	3,79	3,52	-0,27

CONTROLLO E MONITORAGGIO	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	77,8%	21,4%	0,8%	0,0%	60,5%	29,8%	8,1%	1,6%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	86,5%	12,7%	0,0%	0,8%	67,2%	26,2%	4,9%	1,6%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	81,6%	17,6%	0,8%	0,0%	56,1%	33,3%	8,1%	2,4%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	80,6%	17,7%	1,6%	0,0%	54,5%	36,6%	8,1%	0,8%
facilità di accesso al servizio	68,8%	28,8%	1,6%	0,8%	46,4%	44,8%	6,4%	2,4%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	81,3%	14,8%	3,1%	0,8%	57,1%	35,7%	4,0%	3,2%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	74,2%	20,8%	3,3%	1,7%	40,8%	42,5%	11,7%	5,0%
trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo	81,7%	15,8%	1,7%	0,8%	65,0%	28,2%	3,4%	3,4%
completezza delle informazioni sugli esiti del controllo	78,3%	18,3%	1,7%	1,7%	56,4%	32,5%	5,1%	6,0%
attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo	81,7%	16,7%	0,8%	0,8%	64,4%	27,1%	4,2%	4,2%

PROCESSO ATTIVITA' DI LABORATORIO

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di laboratorio che l'agenzia svolge?	
SI	56

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n.	%
Analisi di acque superficiali e sotterranee	16	14,7%
Analisi di emissioni in atmosfera	14	12,8%
Analisi di acque potabili termali minerali ecc...	12	11,0%
Analisi di rifiuti	9	8,3%
Analisi terreni di bonifiche	9	8,3%
Analisi di acque di scarico	8	7,3%
Analisi di alimenti cosmetici e reperti	7	6,4%
Analisi di vegetali	7	6,4%
Analisi di amianto	6	5,5%
Altro	6	5,5%
Analisi di acque di balneazione	5	4,6%
Analisi di fanghi e sedimenti	5	4,6%
Analisi di suolo e terre di scavo	5	4,6%
Totale risposte a questa domanda	109	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n.	%
Dipartimento provinciale di Firenze	19	27,9%
Dipartimento provinciale di Pistoia	9	13,2%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	7	10,3%
Dipartimento provinciale di Arezzo	5	7,4%
Dipartimento provinciale di Siena	5	7,4%
Direzione ARPAT	5	7,4%
Dipartimento provinciale di Livorno	4	5,9%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	3	4,4%
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	4,4%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	2	2,9%
Dipartimento provinciale di Lucca	2	2,9%
Dipartimento provinciale di Pisa	2	2,9%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	1	1,5%
Non applicabile	1	1,5%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	0	0,0%
Dipartimento provinciale di Prato	0	0,0%
Totale risposte a questa domanda	68	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	37	68,5%	27	49,1%
Abbastanza	16	29,6%	25	45,5%
Poco	1	1,9%	1	1,8%
Per niente	0	0,0%	2	3,6%
Totale risposte a questa domanda	54		55	

PROCESSO ATTIVITA' DI LABORATORIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	42	76,4%	30	55,6%
Abbastanza	13	23,6%	19	35,2%
Poco	0	0,0%	4	7,4%
Per niente	0	0,0%	1	1,9%
Totale risposte a questa domanda	55		54	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	40	72,7%	24	44,4%
Abbastanza	15	27,3%	26	48,1%
Poco	0	0,0%	4	7,4%
Per niente	0	0,0%	0	0,0%
Totale risposte a questa domanda	55		54	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	40	72,7%	25	46,3%
Abbastanza	15	27,3%	22	40,7%
Poco	0	0,0%	7	13,0%
Per niente	0	0,0%	0	0,0%
Totale risposte a questa domanda	55		54	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	40	72,7%	20	36,4%
Abbastanza	15	27,3%	28	50,9%
Poco	0	0,0%	5	9,1%
Per niente	0	0,0%	2	3,6%
Totale risposte a questa domanda	55		55	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	39	70,9%	22	40,7%
Abbastanza	16	29,1%	28	51,9%
Poco	0	0,0%	2	3,7%
Per niente	0	0,0%	2	3,7%
Totale risposte a questa domanda	55		54	

PROCESSO ATTIVITA' DI LABORATORIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	35	66,0%	15	28,3%
Abbastanza	17	32,1%	25	47,2%
Poco	1	1,9%	8	15,1%
Per niente	0	0,0%	5	9,4%
Totale risposte a questa domanda	53		53	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'affidabilità dei risultati analitici?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	42	77,8%	29	53,7%
Abbastanza	12	22,2%	20	37,0%
Poco	0	0,0%	3	5,6%
Per niente	0	0,0%	2	3,7%
Totale risposte a questa domanda	54		54	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza del rapporto di prova ricevuto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	38	73,1%	25	48,1%
Abbastanza	13	25,0%	21	40,4%
Poco	0	0,0%	3	5,8%
Per niente	1	1,9%	3	5,8%
Totale risposte a questa domanda	52		52	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla comprensibilità del rapporto di prova ricevuto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	36	70,6%	24	47,1%
Abbastanza	15	29,4%	21	41,2%
Poco	0	0,0%	4	7,8%
Per niente	0	0,0%	2	3,9%
Totale risposte a questa domanda	51		51	

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di controllo e monitoraggio che l'agenzia svolge?	36
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di supporto tecnico scientifico che l'agenzia svolge a favore degli enti locali?	41
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza che l'agenzia svolge?	31

PROCESSO ATTIVITA' DI LABORATORIO

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	n	%
Molto soddisfatto	15	26,8%
Abbastanza soddisfatto	30	53,6%
Poco soddisfatto	9	16,1%
Per niente soddisfatto	2	3,6%
Totale risposte a questa domanda	56	

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	n	%
Molto importante	52	92,9%
Abbastanza importante	3	5,4%
Poco importante	1	1,8%
Per niente importante	0	0,0%
Totale risposte a questa domanda	56	

Genere	n	%
Uomo	31	56,4%
Donna	24	43,6%
Totale risposte a questa domanda	55	

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	9	16,4%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	1	1,8%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	9	16,4%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	2	3,6%
Amministrazione provinciale	3	5,5%
Associazioni ambientaliste	0	0,0%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio)	0	0,0%
Aziende di servizi pubblici	8	14,5%
Aziende private	3	5,5%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc.	2	3,6%
Comitati di cittadini	0	0,0%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza)	1	1,8%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc.)	6	10,9%
Istituti scolastici	1	1,8%
Media (quotidiani, radio, tv)	0	0,0%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto)	3	5,5%
Professionisti	0	0,0%
Regione Toscana	2	3,6%
Altro	5	9,1%
Totale risposte a questa domanda	55	

PROCESSO ATTIVITA' DI LABORATORIO

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	1	1,8%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	1	1,8%
Dirigente	14	25,5%
Funzionario	13	23,6%
Impiegato	16	29,1%
Operaio	0	0,0%
Professore universitario o ricercatore	3	5,5%
Insegnante	1	1,8%
Altro	6	10,9%
Totale risposte a questa domanda	55	

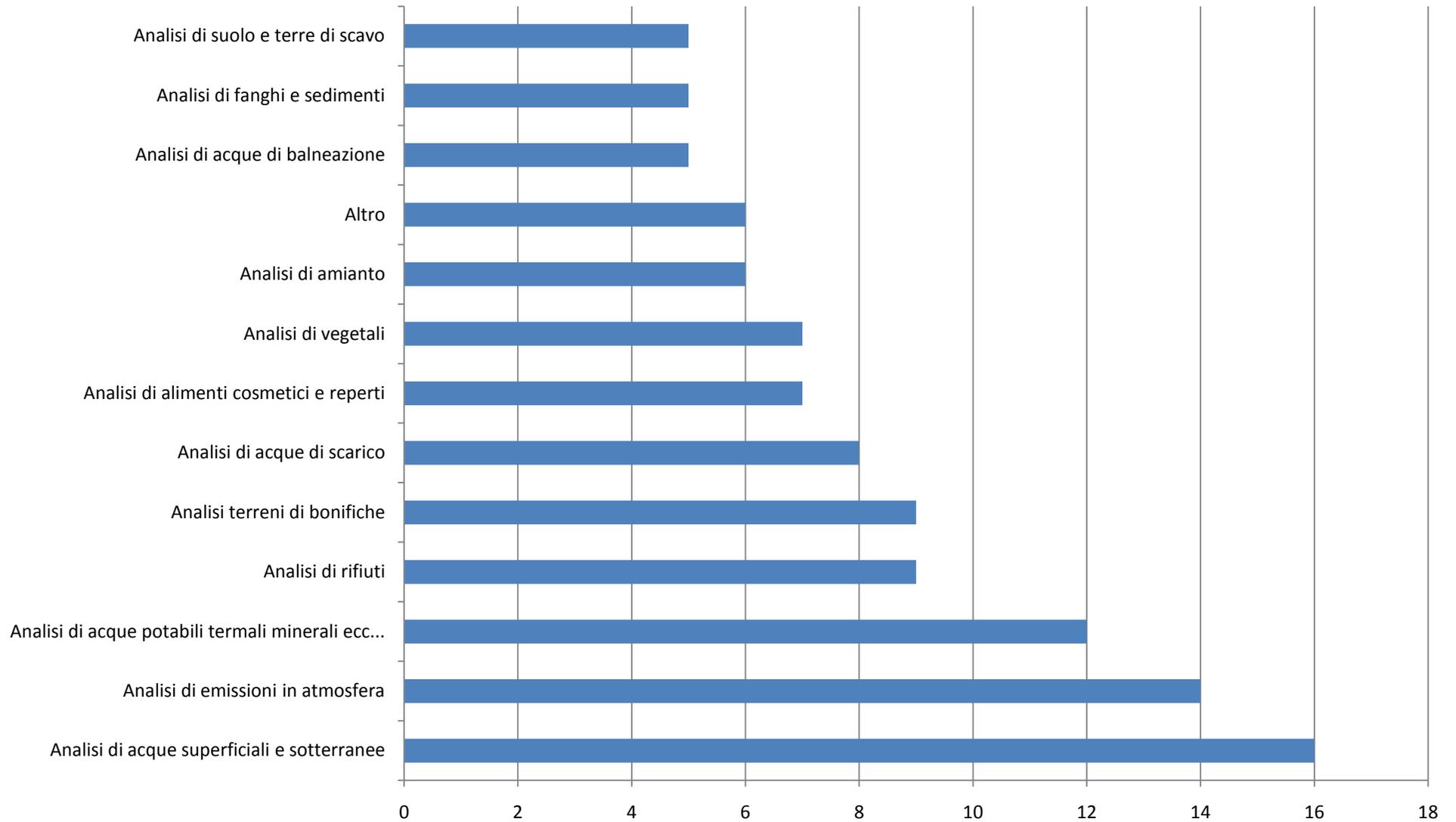
Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	6	10,9%
31-40 anni	9	16,4%
41-50 anni	20	36,4%
51-60 anni	17	30,9%
61 o più anni	3	5,5%
Totale risposte a questa domanda	55	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	5	9,1%
Provincia di Firenze	15	27,3%
Provincia di Grosseto	3	5,5%
Provincia di Livorno	3	5,5%
Provincia di Lucca	4	7,3%
Provincia di Massa-Carrara	3	5,5%
Provincia di Pisa	4	7,3%
Provincia di Pistoia	6	10,9%
Provincia di Prato	0	0,0%
Provincia di Siena	3	5,5%
Altra Regione	9	16,4%
Totale risposte a questa domanda	55	

Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	1	1,8%
Diploma di scuola secondaria superiore	7	12,7%
Laurea	34	61,8%
Master o specializzazione post laurea	13	23,6%
Totale risposte a questa domanda	55	

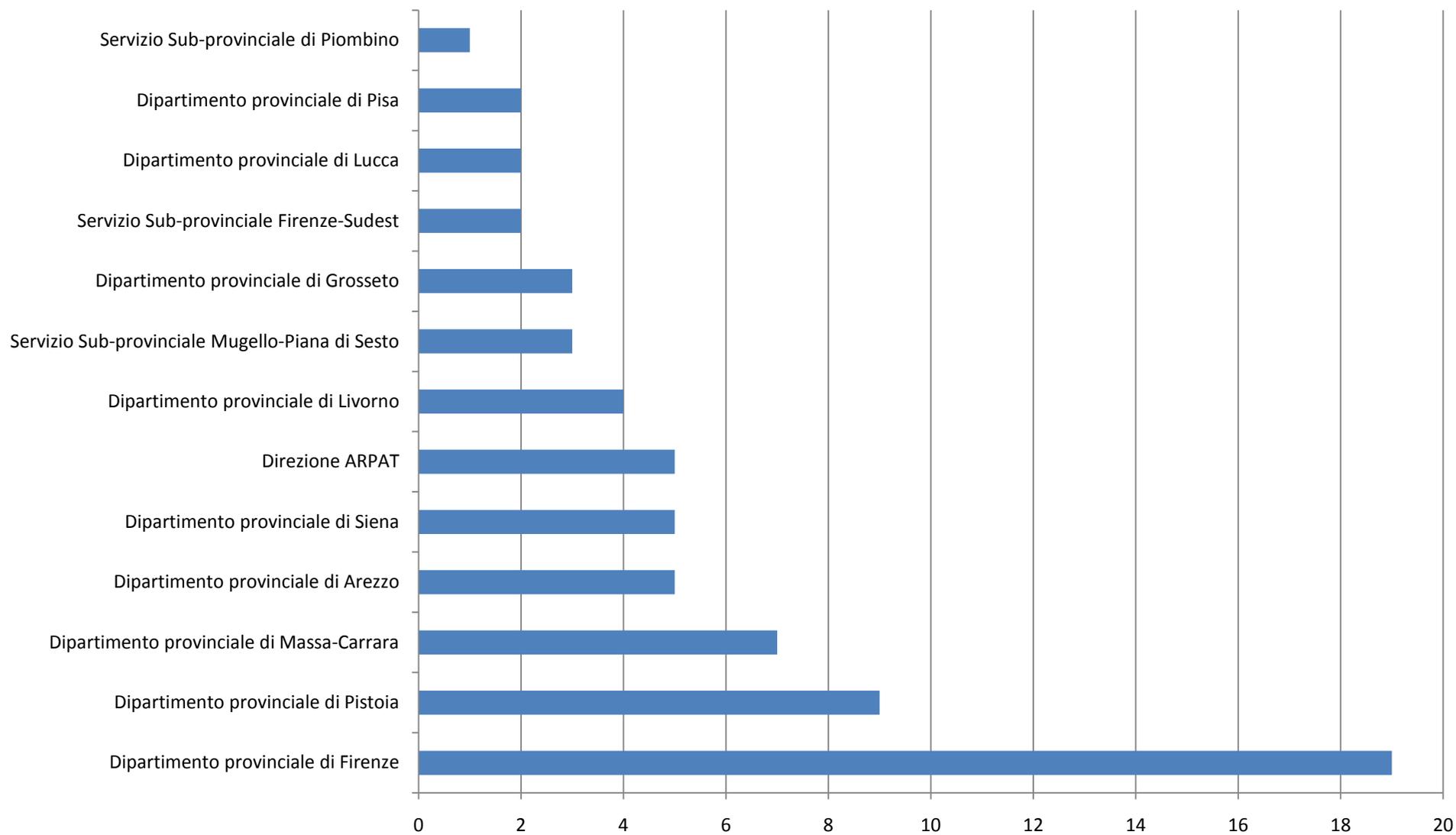
ATTIVITA' DI LABORATORIO

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato



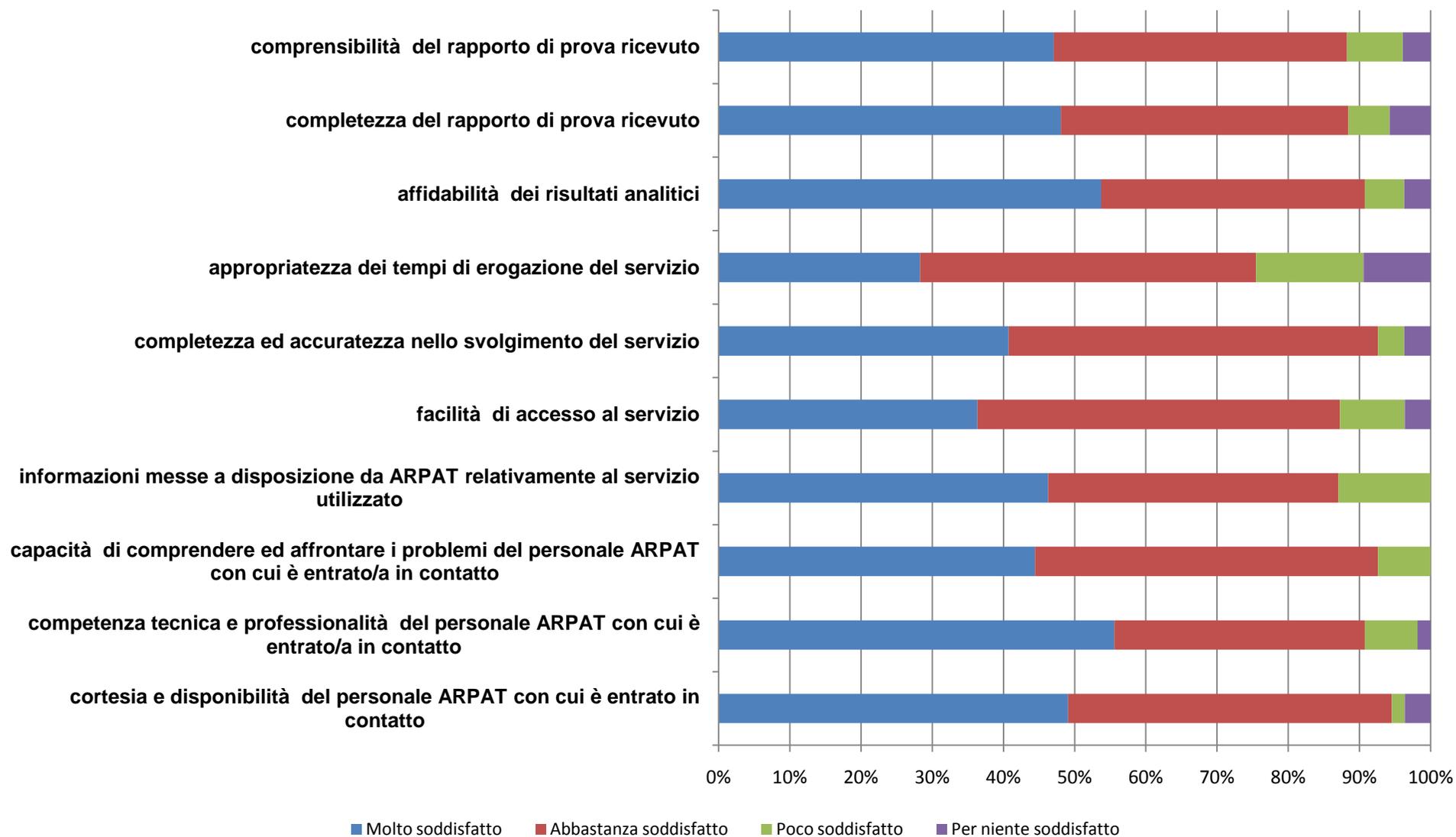
ATTIVITA' DI LABORATORIO

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto



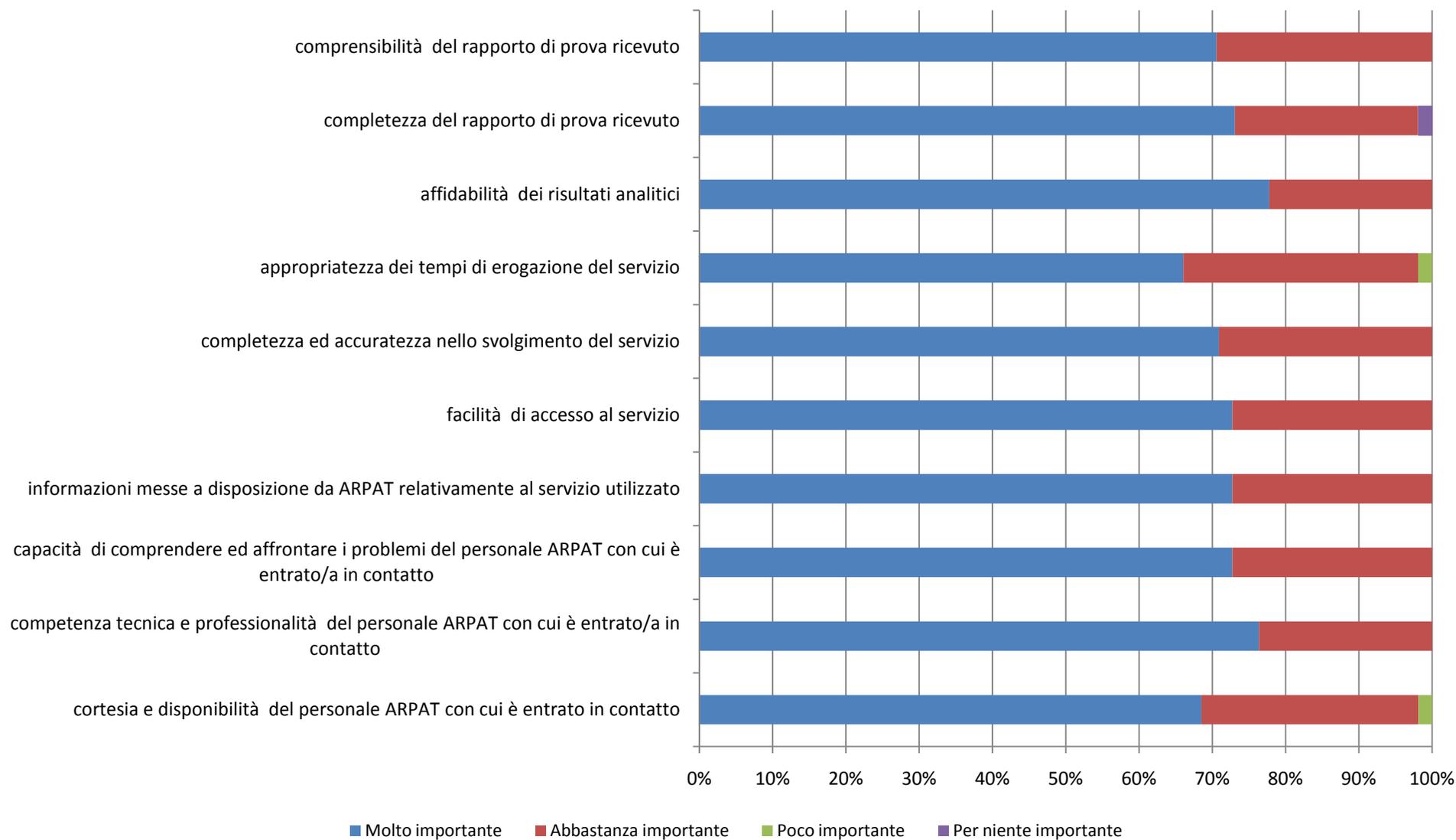
ATTIVITA' DI LABORATORIO

Grado di soddisfazione per i diversi fattori di qualità



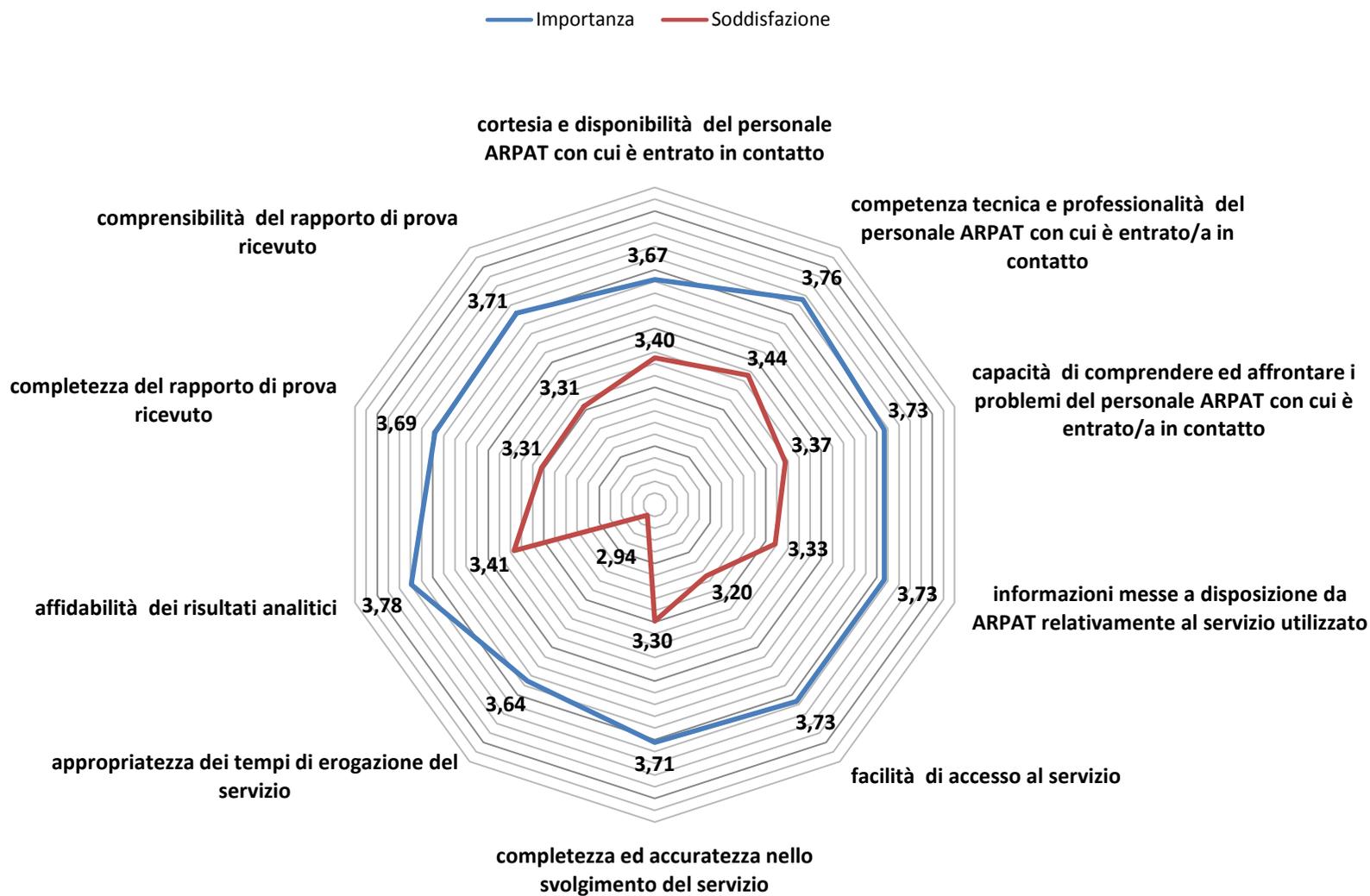
ATTIVITA' DI LABORATORIO

Importanza attribuita ai diversi fattori di qualità



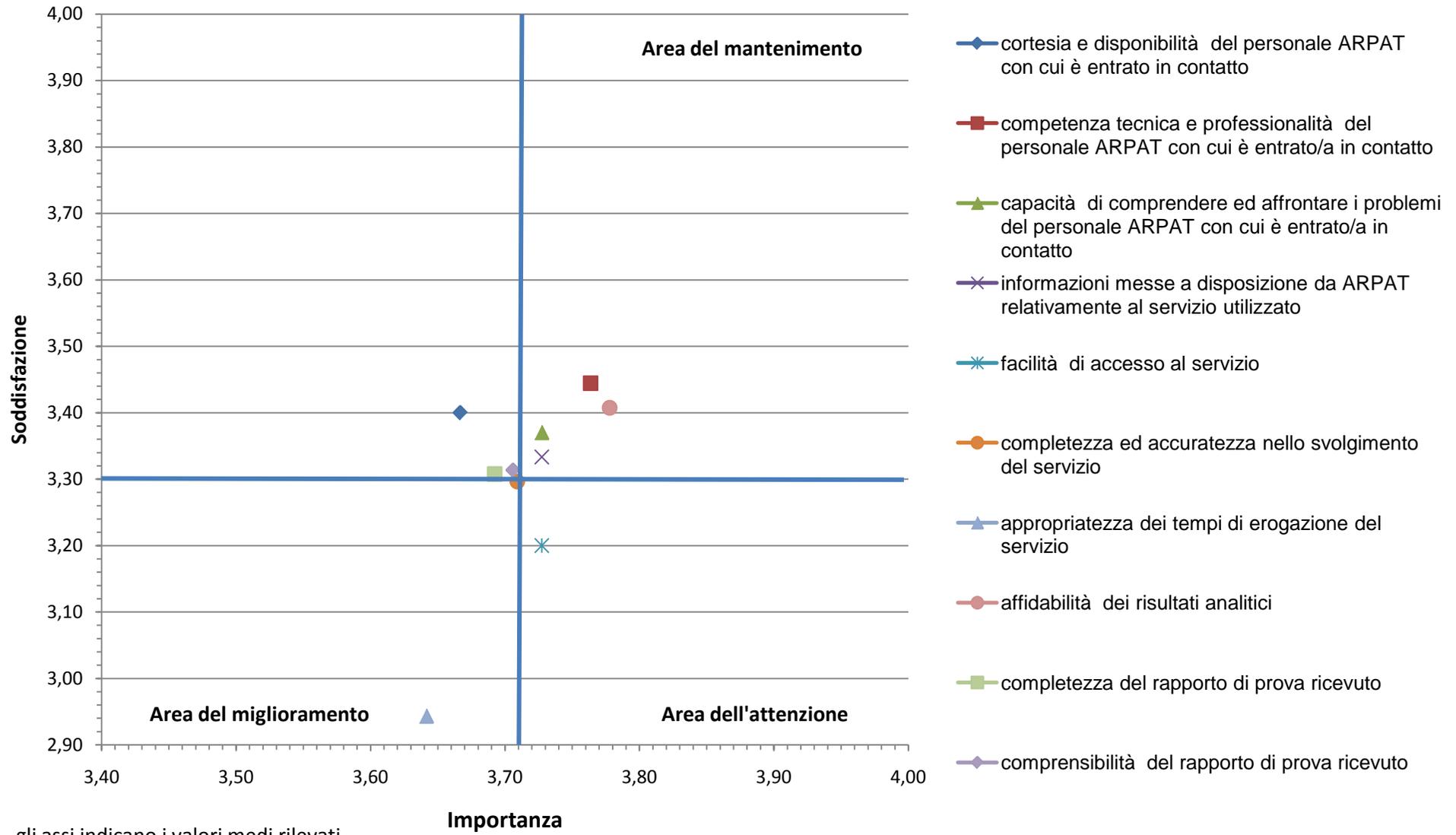
ATTIVITA' DI LABORATORIO

Confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di qualità



ATTIVITA' DI LABORATORIO

Matrice importanza/soddisfazione



LABORATORIO	Importanza	Soddisfazione	sodd-imp
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,67	3,40	-0,27
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,76	3,44	-0,32
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,73	3,37	-0,36
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,73	3,33	-0,39
facilità di accesso al servizio	3,73	3,20	-0,53
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,71	3,30	-0,41
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,64	2,94	-0,70
affidabilità dei risultati analitici	3,78	3,41	-0,37
completezza del rapporto di prova ricevuto	3,69	3,31	-0,38
comprensibilità del rapporto di prova ricevuto	3,71	3,31	-0,39

LABORATORIO	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	68,5%	29,6%	1,9%	0,0%	49,1%	45,5%	1,8%	3,6%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	76,4%	23,6%	0,0%	0,0%	55,6%	35,2%	7,4%	1,9%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	44,4%	48,1%	7,4%	0,0%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	46,3%	40,7%	13,0%	0,0%
facilità di accesso al servizio	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	36,4%	50,9%	9,1%	3,6%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	70,9%	29,1%	0,0%	0,0%	40,7%	51,9%	3,7%	3,7%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	66,0%	32,1%	1,9%	0,0%	28,3%	47,2%	15,1%	9,4%
affidabilità dei risultati analitici	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	53,7%	37,0%	5,6%	3,7%
completezza del rapporto di prova ricevuto	73,1%	25,0%	0,0%	1,9%	48,1%	40,4%	5,8%	5,8%
comprensibilità del rapporto di prova ricevuto	70,6%	29,4%	0,0%	0,0%	47,1%	41,2%	7,8%	3,9%

PROCESSO ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza che l'agenzia svolge?	
SI	225

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	n	%
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews	174	28,0%
Ha visitato il sito Web ARPAT	110	17,7%
Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..)	69	11,1%
Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA)	65	10,5%
Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana)	64	10,3%
promosse da ARPAT	54	8,7%
Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..)	29	4,7%
Ha partecipato a corsi di formazione	23	3,7%
Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale	21	3,4%
Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	13	2,1%
Totale risposte a questa domanda	622	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per le attività indicate al punto precedente?	n	%
Direzione ARPAT	84	34,1%
Dipartimento provinciale di Firenze	49	19,9%
Dipartimento provinciale di Pisa	12	4,9%
Dipartimento provinciale di Arezzo	7	2,8%
Dipartimento provinciale di Livorno	7	2,8%
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	7	2,8%
Dipartimento provinciale di Pistoia	6	2,4%
Dipartimento provinciale di Grosseto	4	1,6%
Dipartimento provinciale di Siena	4	1,6%
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	3	1,2%
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	3	1,2%
Servizio Sub-provinciale di Piombino	3	1,2%
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	2	0,8%
Dipartimento provinciale di Prato	2	0,8%
Dipartimento provinciale di Lucca	1	0,4%
Non applicabile	52	21,1%
Totale risposte a questa domanda	246	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	127	77,0%	118	74,2%
Abbastanza	36	21,8%	36	22,6%
Poco	2	1,2%	4	2,5%
Per niente	0	0,0%	1	0,6%
Totale risposte a questa domanda	165		159	

PROCESSO ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	143	82,7%	125	74,9%
Abbastanza	28	16,2%	37	22,2%
Poco	2	1,2%	3	1,8%
Per niente	0	0,0%	2	1,2%
Totale risposte a questa domanda	173		167	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	124	76,1%	101	64,7%
Abbastanza	35	21,5%	47	30,1%
Poco	4	2,5%	6	3,8%
Per niente	0	0,0%	2	1,3%
Totale risposte a questa domanda	163		156	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	163	77,6%	142	69,3%
Abbastanza	46	21,9%	59	28,8%
Poco	1	0,5%	3	1,5%
Per niente	0	0,0%	1	0,5%
Totale risposte a questa domanda	210		205	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	162	79,8%	133	66,2%
Abbastanza	38	18,7%	60	29,9%
Poco	3	1,5%	7	3,5%
Per niente	0	0,0%	1	0,5%
Totale risposte a questa domanda	203		201	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	149	75,3%	119	61,3%
Abbastanza	47	23,7%	70	36,1%
Poco	1	0,5%	3	1,5%
Per niente	1	0,5%	2	1,0%
Totale risposte a questa domanda	198		194	

PROCESSO ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	128	73,1%	106	62,4%
Abbastanza	42	24,0%	52	30,6%
Poco	4	2,3%	9	5,3%
Per niente	1	0,6%	3	1,8%
Totale risposte a questa domanda	175		170	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla diffusione dei dati ambientali?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	170	77,6%	138	63,9%
Abbastanza	45	20,5%	64	29,6%
Poco	3	1,4%	13	6,0%
Per niente	1	0,5%	1	0,5%
Totale risposte a questa domanda	219		216	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle attività di comunicazione e informazione di ARPAT?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	174	81,3%	157	74,8%
Abbastanza	36	16,8%	44	21,0%
Poco	3	1,4%	6	2,9%
Per niente	1	0,5%	3	1,4%
Totale risposte a questa domanda	214		210	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce agli interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	111	67,3%	91	58,0%
Abbastanza	45	27,3%	53	33,8%
Poco	8	4,8%	11	7,0%
Per niente	1	0,6%	2	1,3%
Totale risposte a questa domanda	165		157	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce agli interventi formativi di ARPAT?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	94	63,1%	69	49,6%
Abbastanza	43	28,9%	54	38,8%
Poco	9	6,0%	12	8,6%
Per niente	3	2,0%	4	2,9%
Totale risposte a questa domanda	149		139	

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce ai servizi bibliotecari e documentali di ARPAT?	Importanza	%	Giudizio	%
Molto	98	67,1%	74	54,8%
Abbastanza	42	28,8%	46	34,1%
Poco	6	4,1%	14	10,4%
Per niente	0	0,0%	1	0,7%
Totale risposte a questa domanda	146		135	

PROCESSO ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di controllo e monitoraggio che l'agenzia svolge?	61
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di supporto tecnico scientifico che l'agenzia svolge a favore degli enti locali?	72
Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di laboratorio che l'agenzia svolge?	31

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	n	%
Molto soddisfatto	90	45,2%
Abbastanza soddisfatto	96	48,2%
Poco soddisfatto	12	6,0%
Per niente soddisfatto	1	0,5%
Totale risposte a questa domanda	199	

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	n	%
Molto importante	181	91,0%
Abbastanza importante	16	8,0%
Poco importante	0	0,0%
Per niente importante	2	1,0%
Totale risposte a questa domanda	199	

Genere	n	%
Uomo	110	56,4%
Donna	85	43,6%
Totale risposte a questa domanda	195	

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	43	22,2%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	2	1,0%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	17	8,8%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	17	8,8%
Amministrazione provinciale	11	5,7%
Associazioni ambientaliste	2	1,0%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	1	0,5%
Aziende di servizi pubblici	11	5,7%
Aziende private	10	5,2%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc.	5	2,6%
Comitati di cittadini	0	0,0%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza)	2	1,0%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc.)	21	10,8%
Istituti scolastici	7	3,6%
Media (quotidiani, radio, tv)	1	0,5%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto)	6	3,1%
Professionisti	16	8,2%
Regione Toscana	7	3,6%
Altro	15	7,7%
Totale risposte a questa domanda	194	

PROCESSO ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	3	1,5%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	2	1,0%
Dirigente	48	24,7%
Funzionario	45	23,2%
Impiegato	42	21,6%
Operaio	1	0,5%
Professore universitario o ricercatore	16	8,2%
Insegnante	7	3,6%
Altro	30	15,5%
Totale risposte a questa domanda	194	

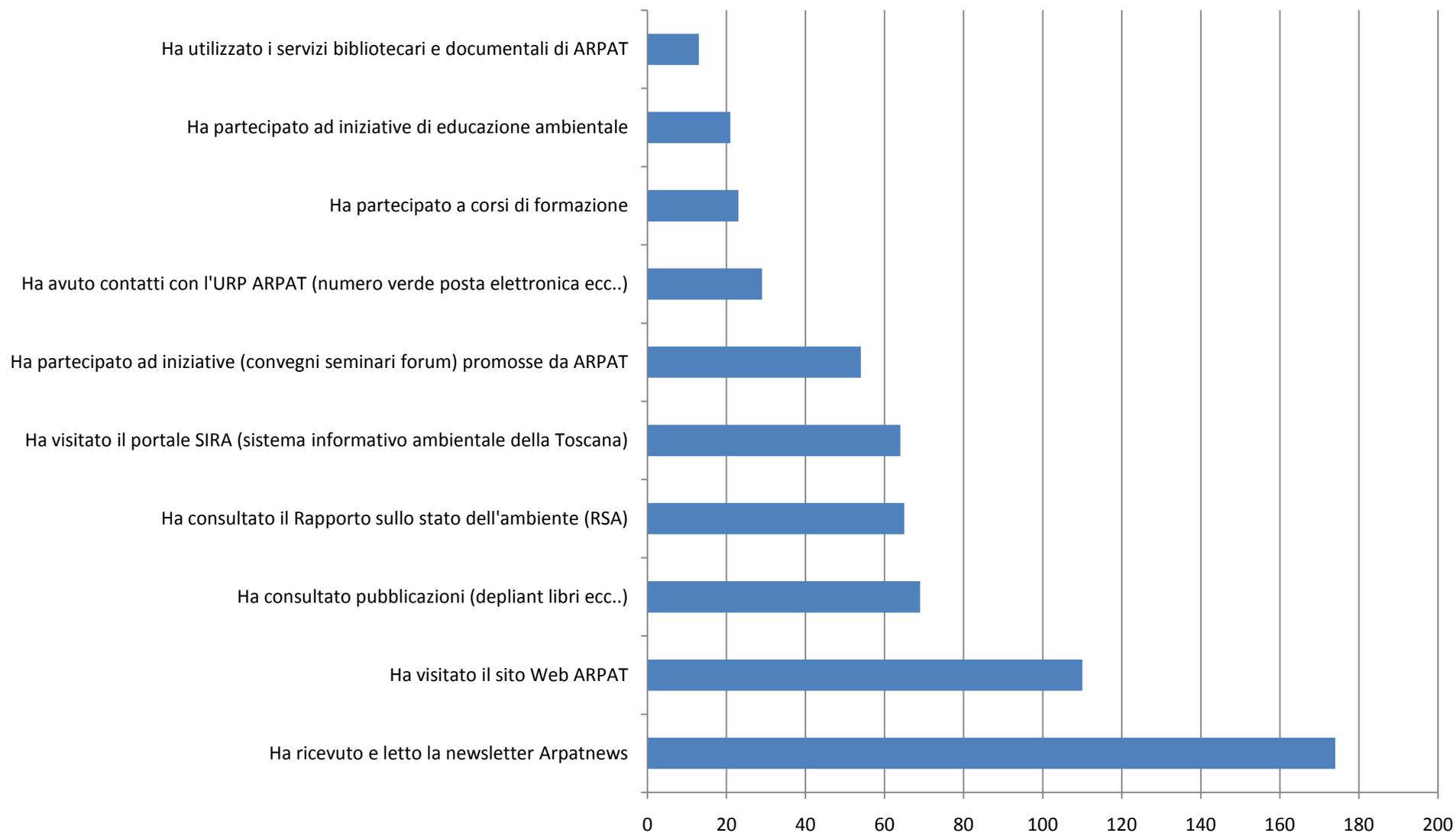
Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	14	7,2%
31-40 anni	42	21,6%
41-50 anni	60	30,9%
51-60 anni	64	33,0%
61 o più anni	14	7,2%
Totale risposte a questa domanda	194	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	13	6,7%
Provincia di Firenze	53	27,3%
Provincia di Grosseto	4	2,1%
Provincia di Livorno	10	5,2%
Provincia di Lucca	4	2,1%
Provincia di Massa-Carrara	6	3,1%
Provincia di Pisa	13	6,7%
Provincia di Pistoia	8	4,1%
Provincia di Prato	7	3,6%
Provincia di Siena	4	2,1%
Altra Regione	72	37,1%
Totale risposte a questa domanda	194	

Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	4	2,1%
Diploma di scuola secondaria superiore	38	19,6%
Laurea	108	55,7%
Master o specializzazione post laurea	44	22,7%
Totale risposte a questa domanda	194	

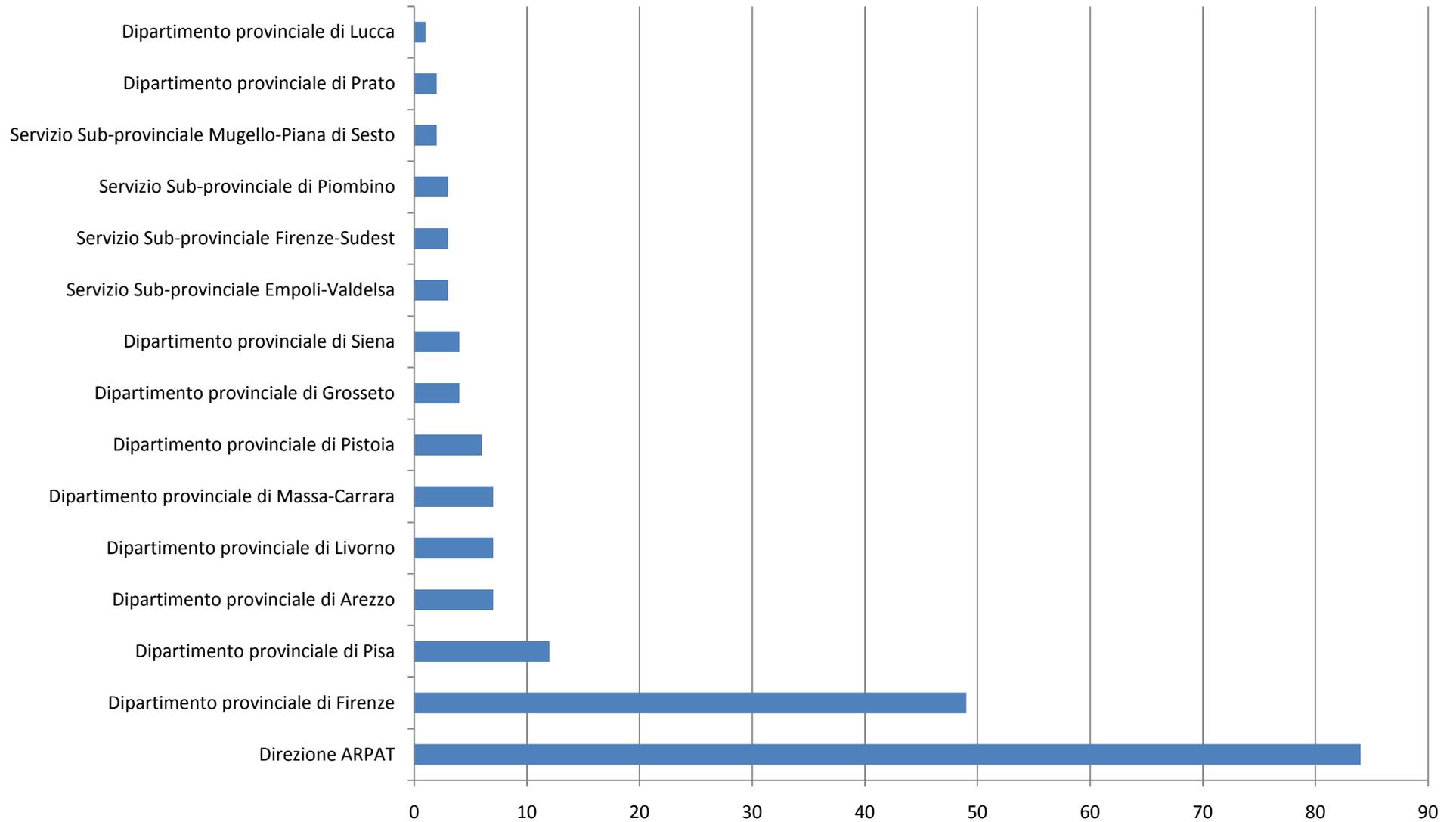
ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato



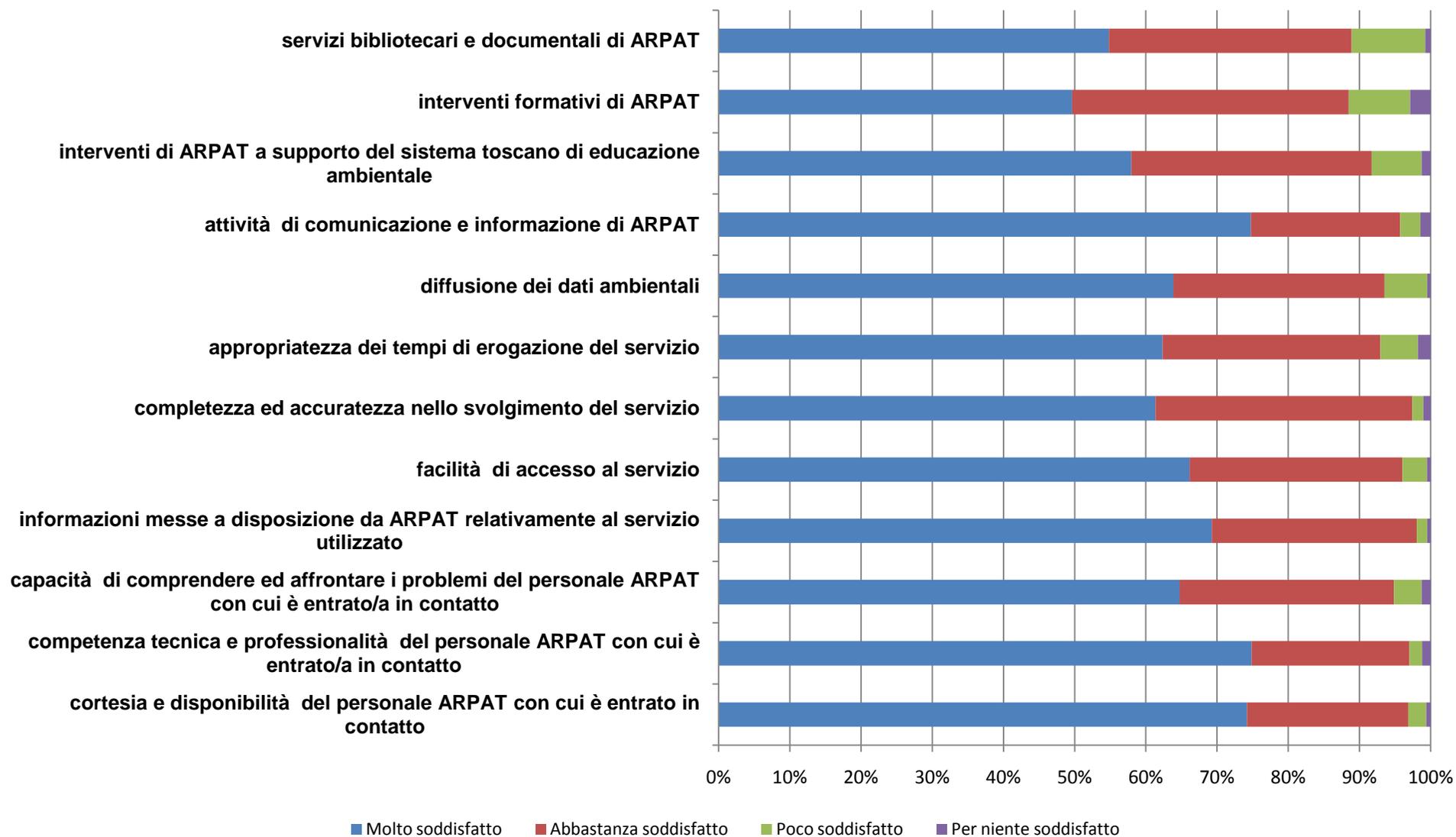
ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto



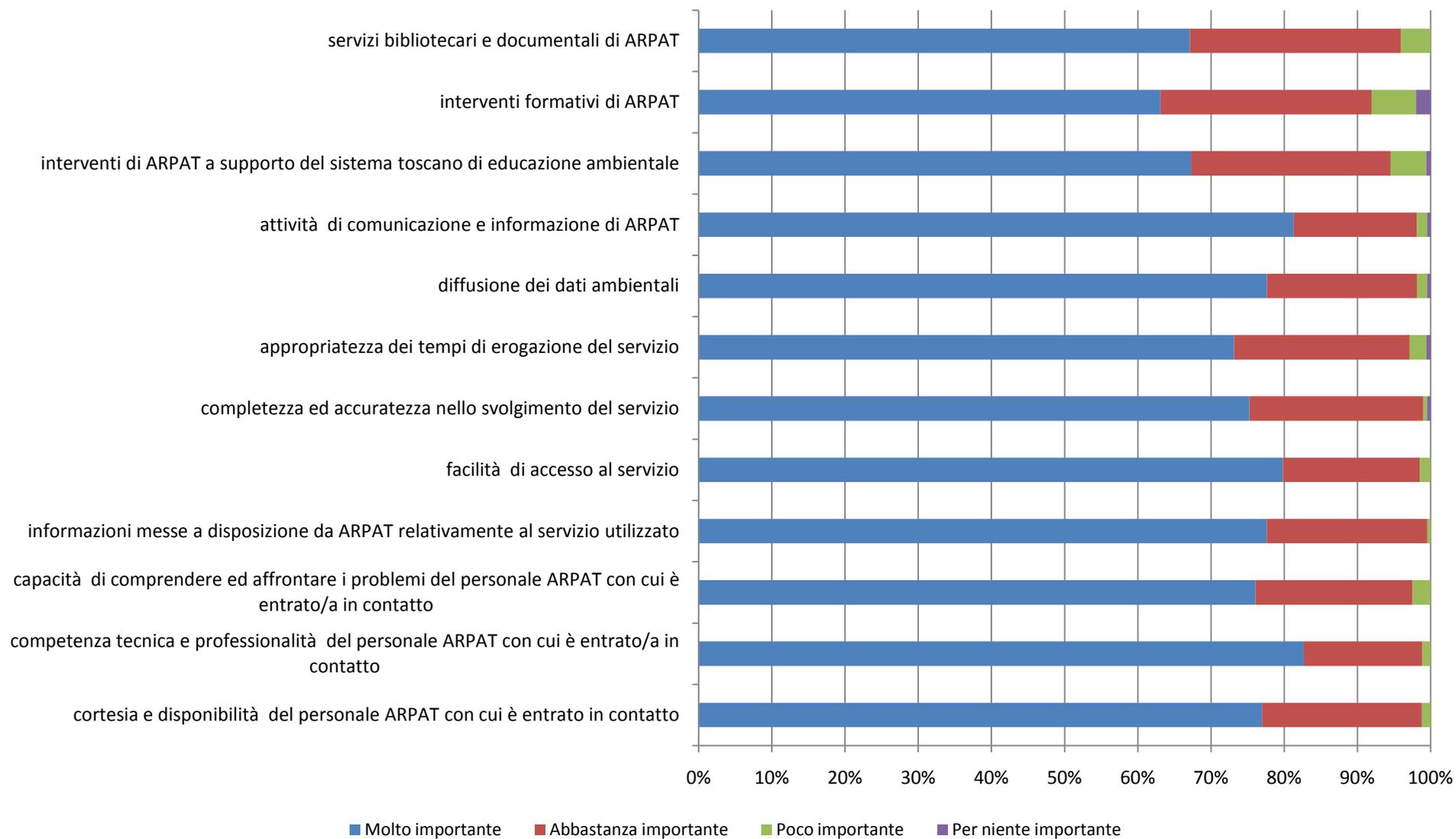
ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Grado di soddisfazione per i diversi fattori di quali



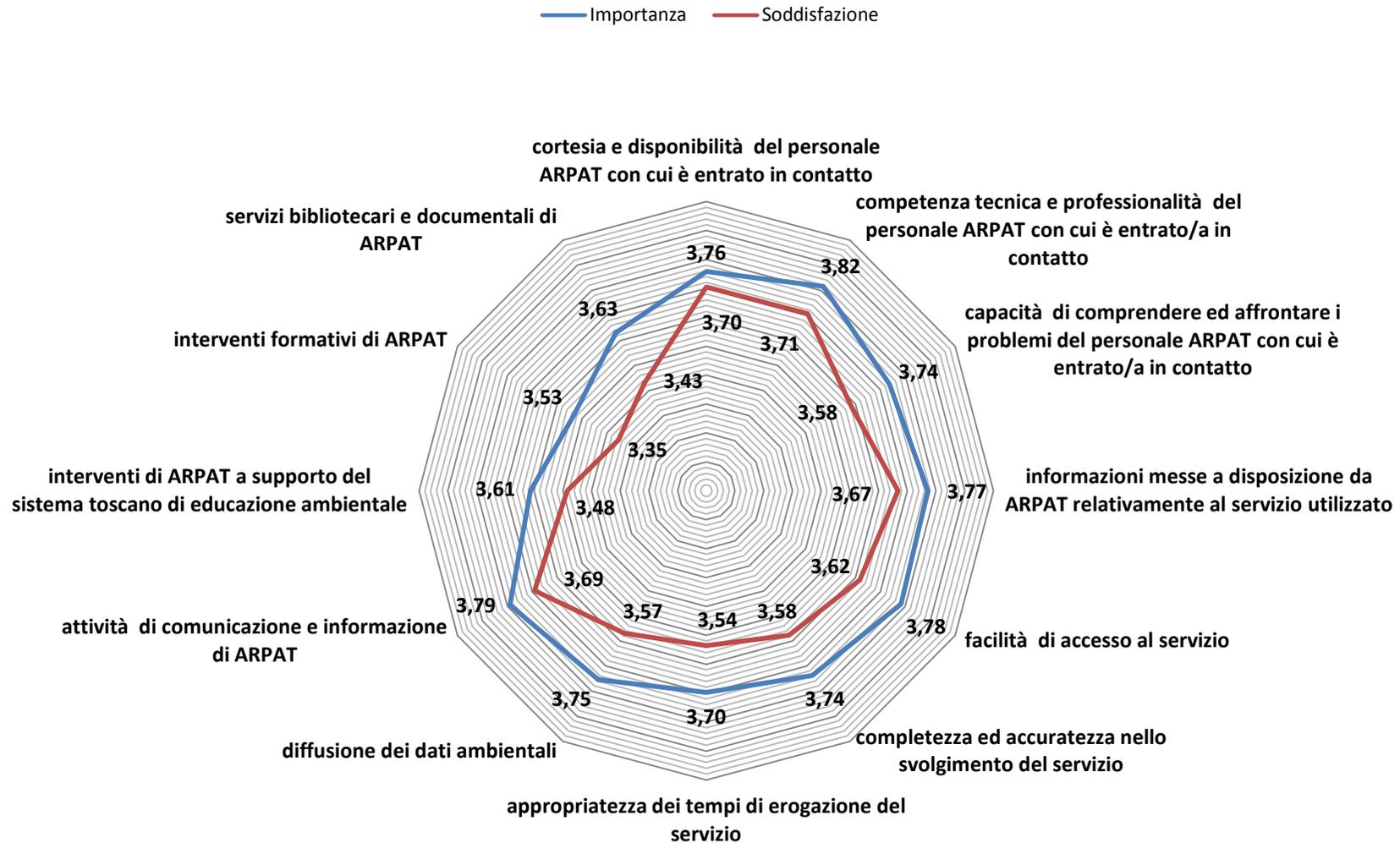
ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Importanza attribuita ai diversi fattori di qualità



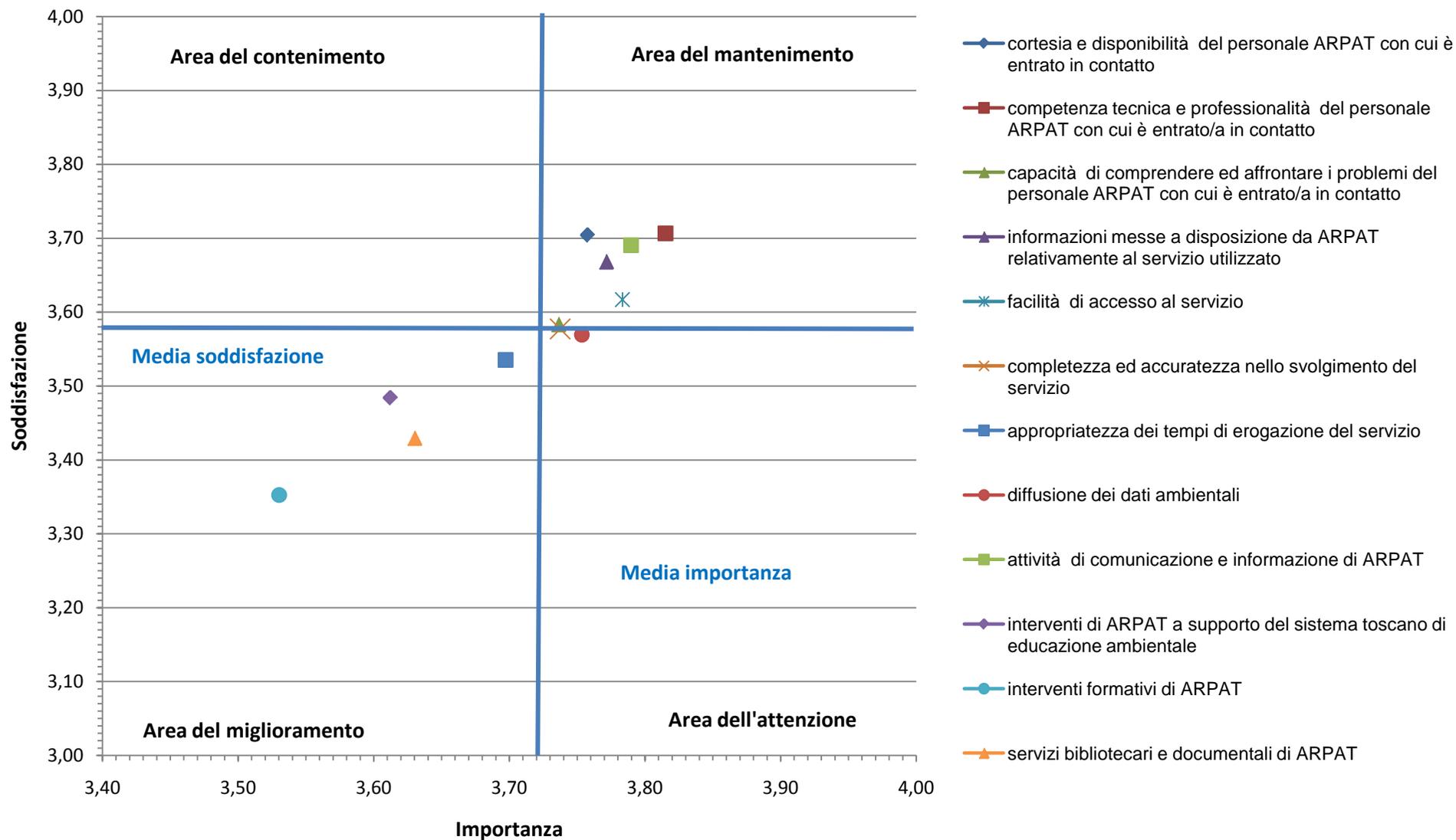
ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

confronto importanza/soddisfazione dei diversi fattori di quali



ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Matrice importanza/soddisfazio



ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	Importanza	Soddisfazione	sodd-imp
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	3,76	3,70	-0,05
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,82	3,71	-0,11
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	3,74	3,58	-0,15
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	3,77	3,67	-0,10
facilità di accesso al servizio	3,78	3,62	-0,17
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	3,74	3,58	-0,16
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	3,70	3,54	-0,16
diffusione dei dati ambientali	3,75	3,57	-0,18
attività di comunicazione e informazione di ARPAT	3,79	3,69	-0,10
interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale	3,61	3,48	-0,13
interventi formativi di ARPAT	3,53	3,35	-0,18
servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	3,63	3,43	-0,20
Media	3,72	3,58	-0,14

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	Molto importante	Abbastanza importante	Poco importante	Per niente importante	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto	77,0%	21,8%	1,2%	0,0%	74,2%	22,6%	2,5%	0,6%
competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	82,7%	16,2%	1,2%	0,0%	74,9%	22,2%	1,8%	1,2%
capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto	76,1%	21,5%	2,5%	0,0%	64,7%	30,1%	3,8%	1,3%
informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato	77,6%	21,9%	0,5%	0,0%	69,3%	28,8%	1,5%	0,5%
facilità di accesso al servizio	79,8%	18,7%	1,5%	0,0%	66,2%	29,9%	3,5%	0,5%
completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio	75,3%	23,7%	0,5%	0,5%	61,3%	36,1%	1,5%	1,0%
appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio	73,1%	24,0%	2,3%	0,6%	62,4%	30,6%	5,3%	1,8%
diffusione dei dati ambientali	77,6%	20,5%	1,4%	0,5%	63,9%	29,6%	6,0%	0,5%
attività di comunicazione e informazione di ARPAT	81,3%	16,8%	1,4%	0,5%	74,8%	21,0%	2,9%	1,4%
interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale	67,3%	27,3%	4,8%	0,6%	58,0%	33,8%	7,0%	1,3%
interventi formativi di ARPAT	63,1%	28,9%	6,0%	2,0%	49,6%	38,8%	8,6%	2,9%
servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	67,1%	28,8%	4,1%	0,0%	54,8%	34,1%	10,4%	0,7%

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Molto soddisfatto	171	68	46	15	90	34
Abbastanza soddisfatto	205	68	54	30	96	62
Poco soddisfatto	39	15	12	9	12	15
Per niente soddisfatto	19	3	3	2	1	15
Totale risposte a questa domanda	434	154	115	56	199	126

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Molto importante	400	133	103	52	181	126
Abbastanza importante	45	19	12	3	16	15
Poco importante	1	1	0	1	0	0
Per niente importante	5	1	0	0	2	2
Totale risposte a questa domanda	451	154	115	56	199	143

Genere	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Uomo	252	93	69	31	110	68
Donna	184	59	43	24	85	58

In quale realtà lavora/opera?	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Agenzie ambientali	74	8	9	9	43	21
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	12	8	2	1	2	3
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	39	34	24	9	17	2
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	45	11	5	2	17	19
Amministrazione provinciale	20	13	8	3	11	3
Associazioni ambientaliste	8	3	2	0	2	3
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	3	1	1	0	1	2
Aziende di servizi pubblici	33	12	10	8	11	12
Aziende private	29	13	9	3	10	8
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc..	5	4	3	2	5	0
Comitati di cittadini	1	0	1	0	0	0
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	2	2	2	1	2	0
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	46	8	10	6	21	18
Istituti scolastici	12	3	0	1	7	4
Media (quotidiani, radio, tv)	3	2	0	0	1	1
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.)	8	4	4	3	6	1

Professionisti	32	15	7	0	16	6
Regione Toscana	13	5	7	2	7	4
Altro	40	5	8	5	15	17
Totale risposte a questa domanda	425	151	112	55	194	124

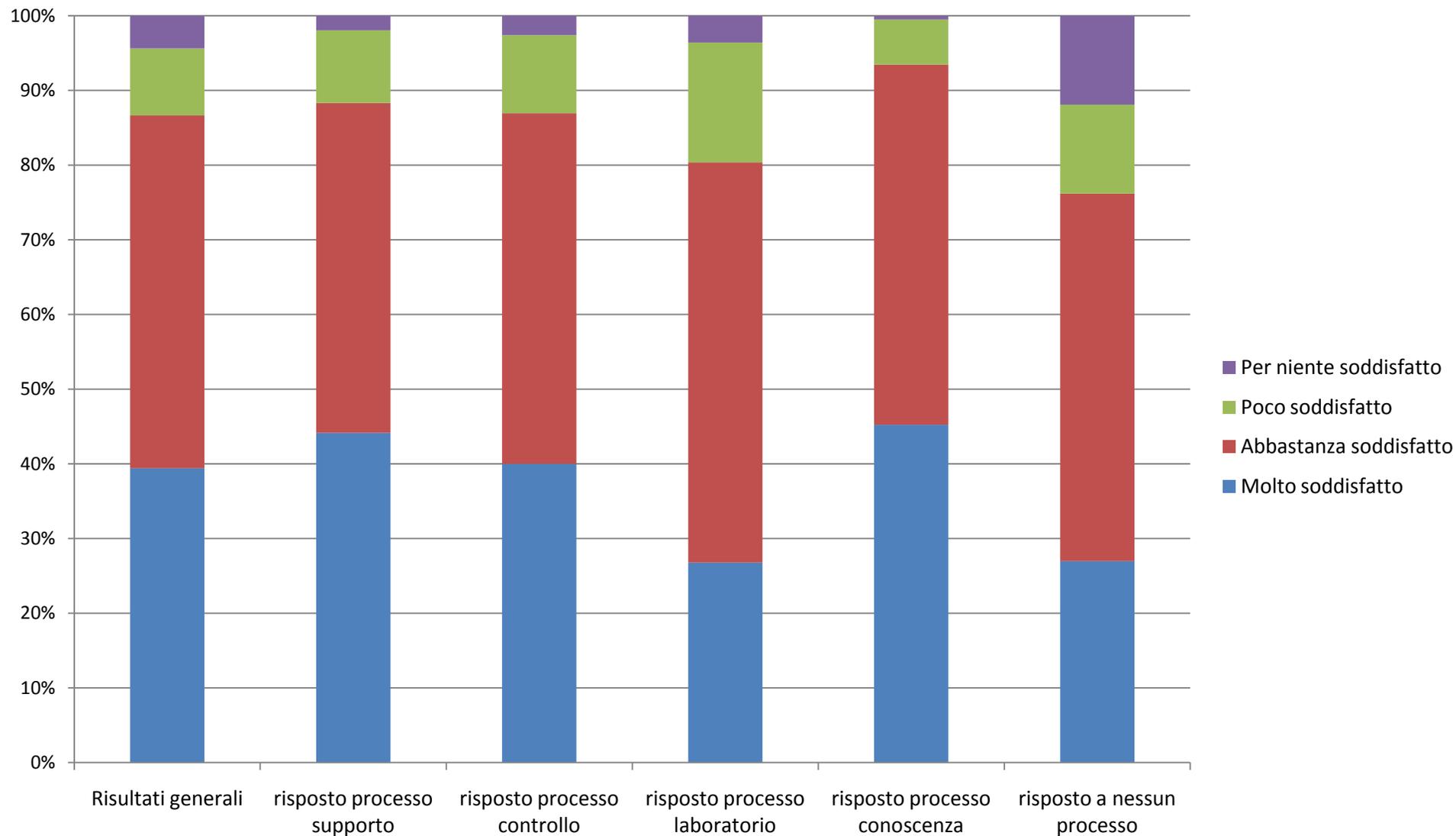
Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Carica politica direttiva (consigliere)	7	1	1	1	3	4
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	7	2	1	1	2	2
Dirigente	78	19	23	14	48	15
Funzionario	101	56	40	13	45	23
Impiegato	120	41	26	16	42	46
Operaio	2	1	1	0	1	0
Professore universitario o ricercatore	31	4	6	3	16	12
Insegnante	12	4	2	1	7	3
Altro	66	23	12	6	30	18
Totale risposte a questa domanda	424	151	112	55	194	123

Può indicarci la sua età ?	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
18-30 anni	25	10	7	6	14	8
31-40 anni	85	38	23	9	42	17
41-50 anni	137	54	35	20	60	38
51-60 anni	139	43	42	17	64	42
61 o più anni	38	6	5	3	14	18
Totale risposte a questa domanda	424	151	112	55	194	123

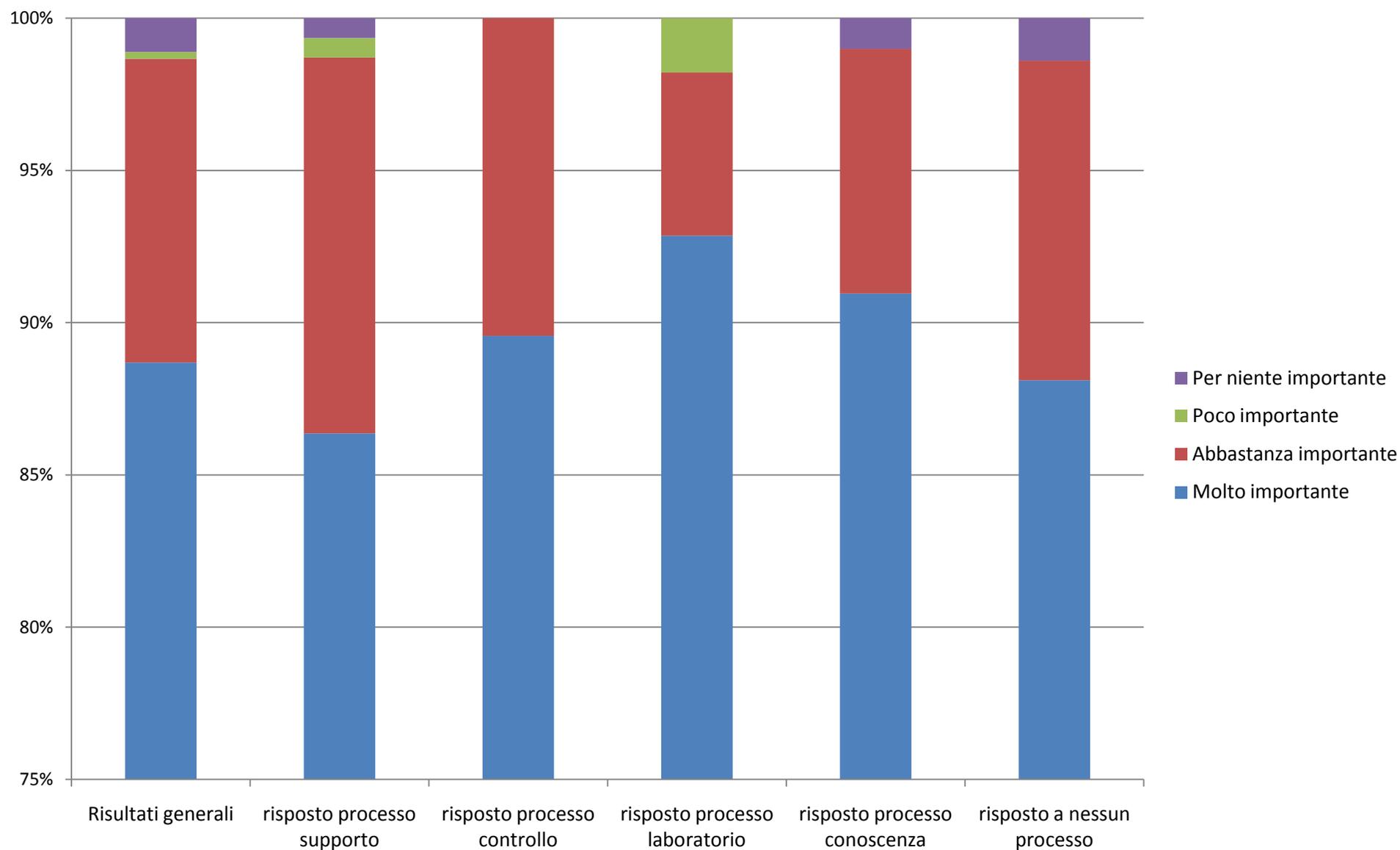
Può indicarci il territorio in cui è residente?	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Provincia di Arezzo	24	11	8	5	13	7
Provincia di Firenze	144	65	41	15	53	45
Provincia di Grosseto	13	10	6	3	4	2
Provincia di Livorno	16	8	9	3	10	1
Provincia di Lucca	13	6	5	4	4	5
Provincia di Massa-Carrara	7	3	3	3	6	0
Provincia di Pisa	31	15	11	4	13	6
Provincia di Pistoia	23	10	8	6	8	7
Provincia di Prato	13	7	3	0	7	3
Provincia di Siena	11	6	5	3	4	3
Altra Regione	129	10	13	9	72	44
Totale risposte a questa domanda	424	151	112	55	194	123

Può indicarci gli studi che ha effettuato	Risultati generali	risposto processo supporto	risposto processo controllo	risposto processo laboratorio	risposto processo conoscenza	risposto a nessun processo
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	9	3	3	1	4	3
Diploma di scuola secondaria superiore	117	42	24	7	38	47
Laurea	226	85	66	34	108	60
Master o specializzazione post laurea	72	21	19	13	44	13
Totale risposte a questa domanda	424	151	112	55	194	123

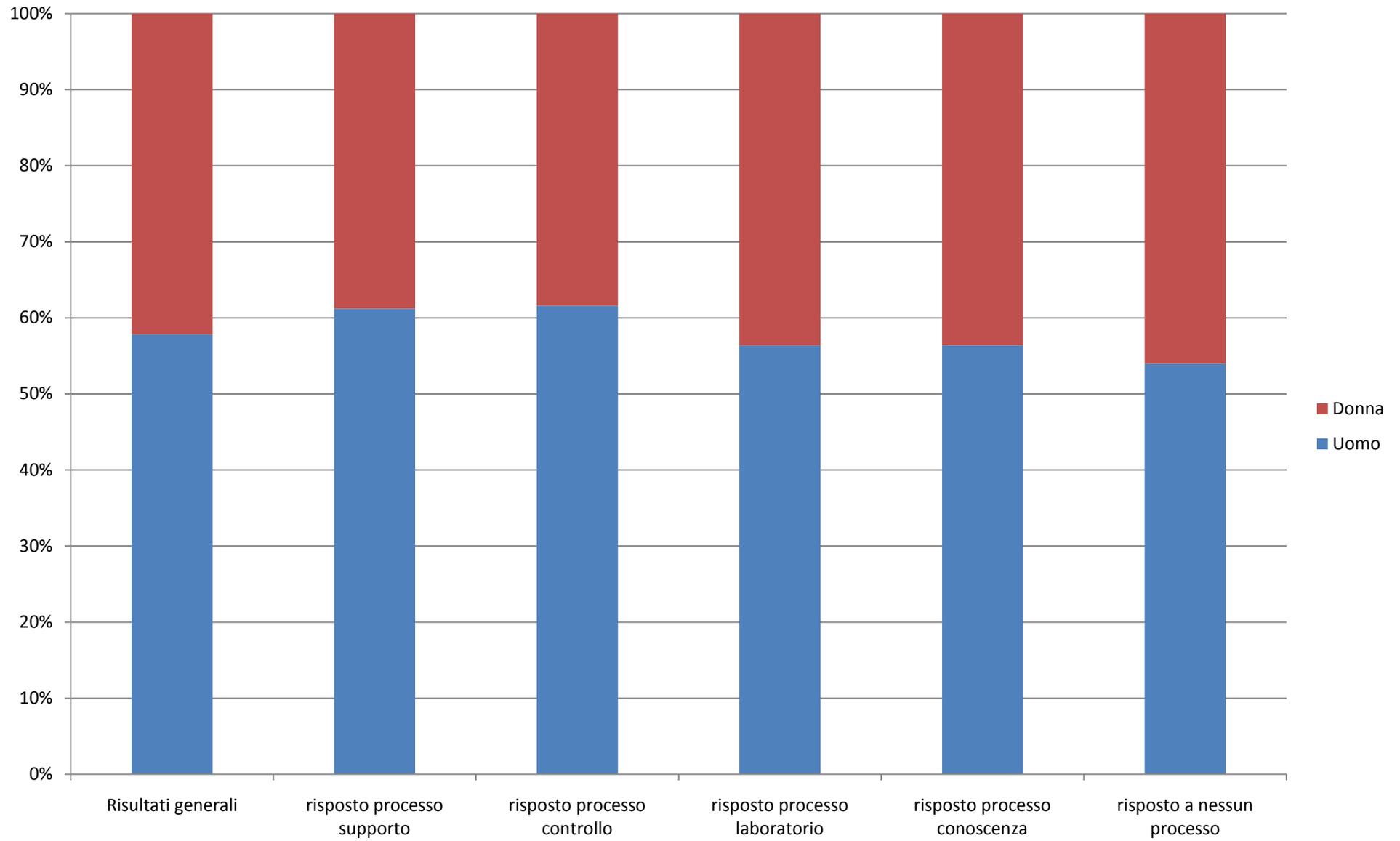
Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?



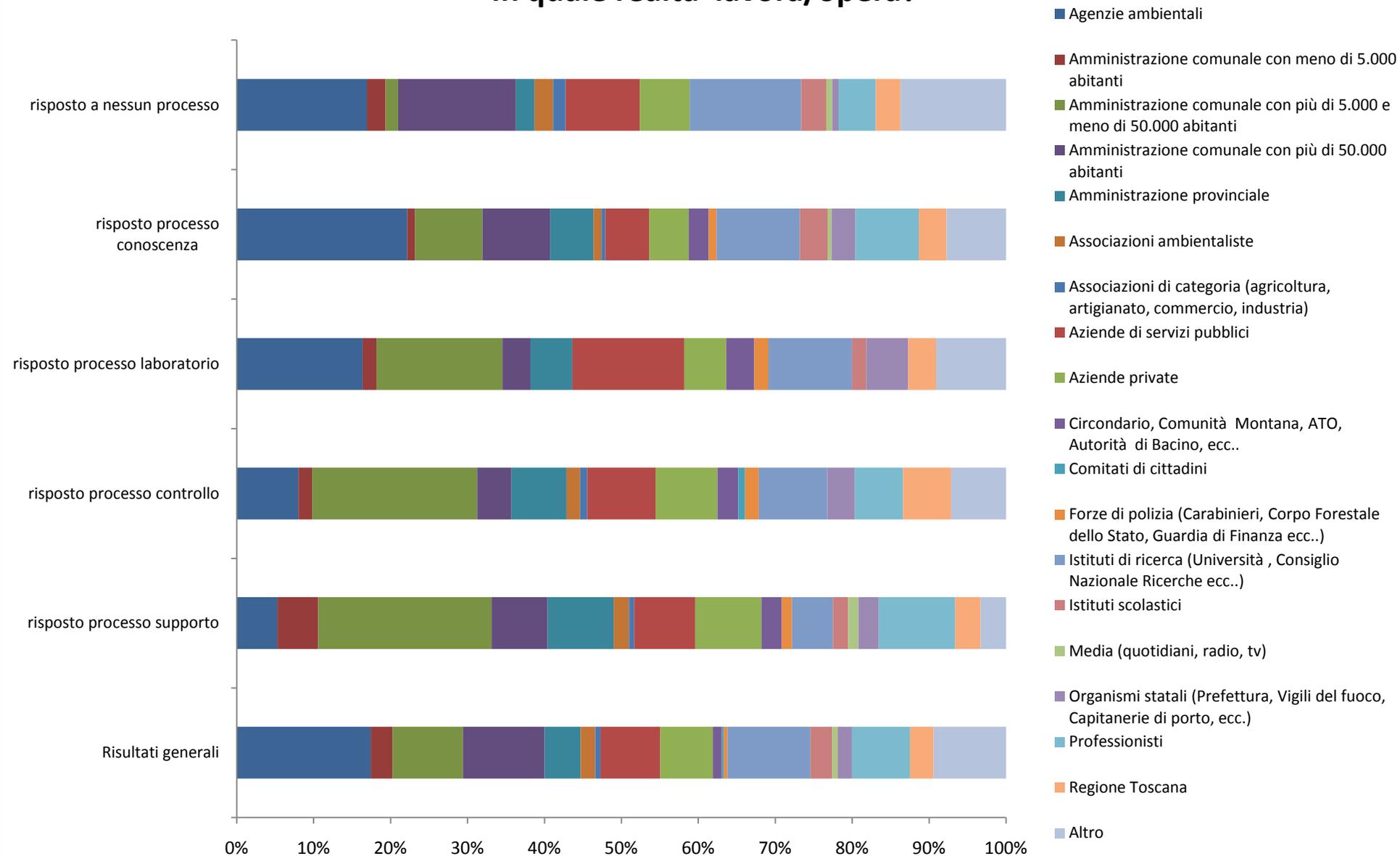
Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?



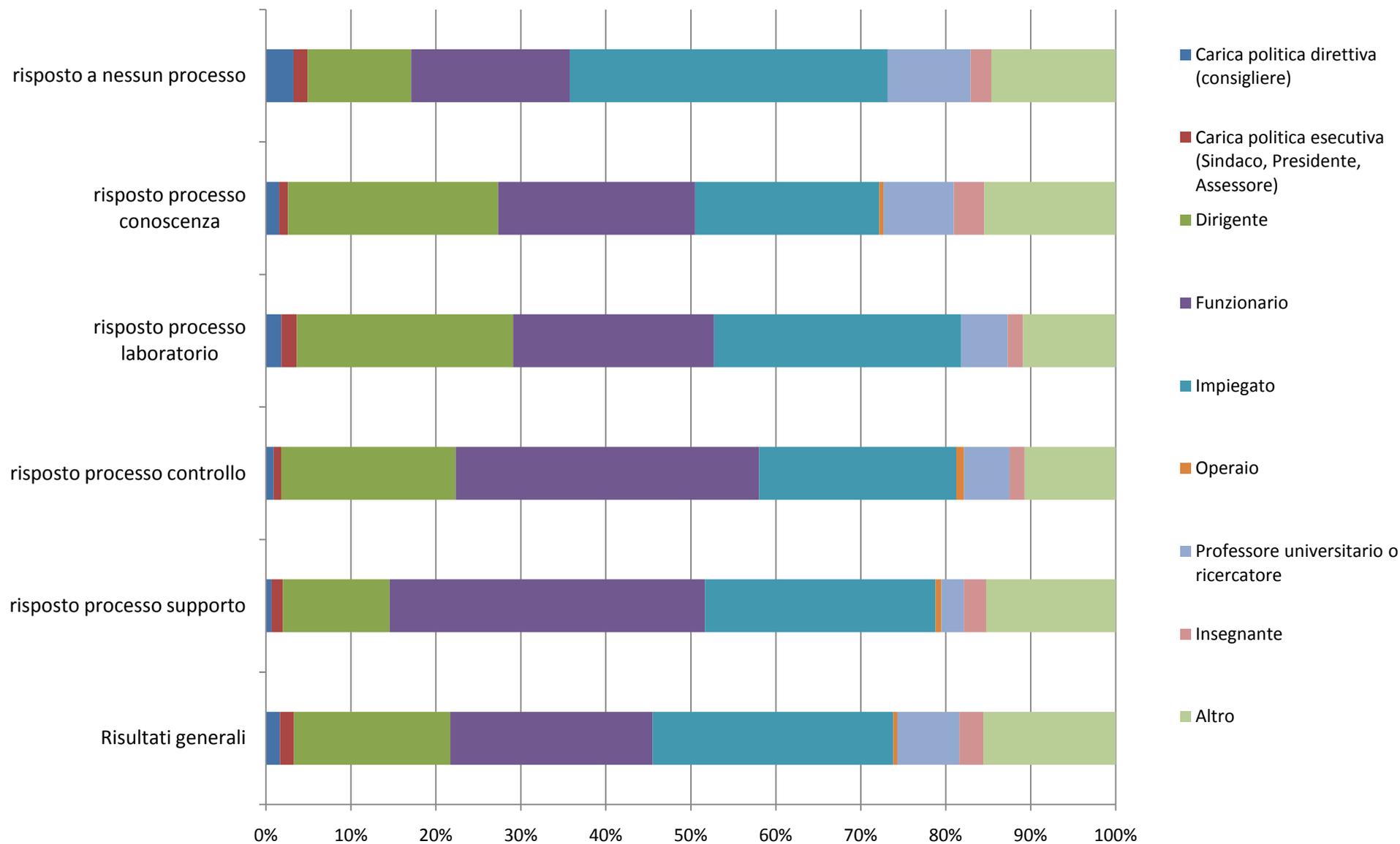
Genere



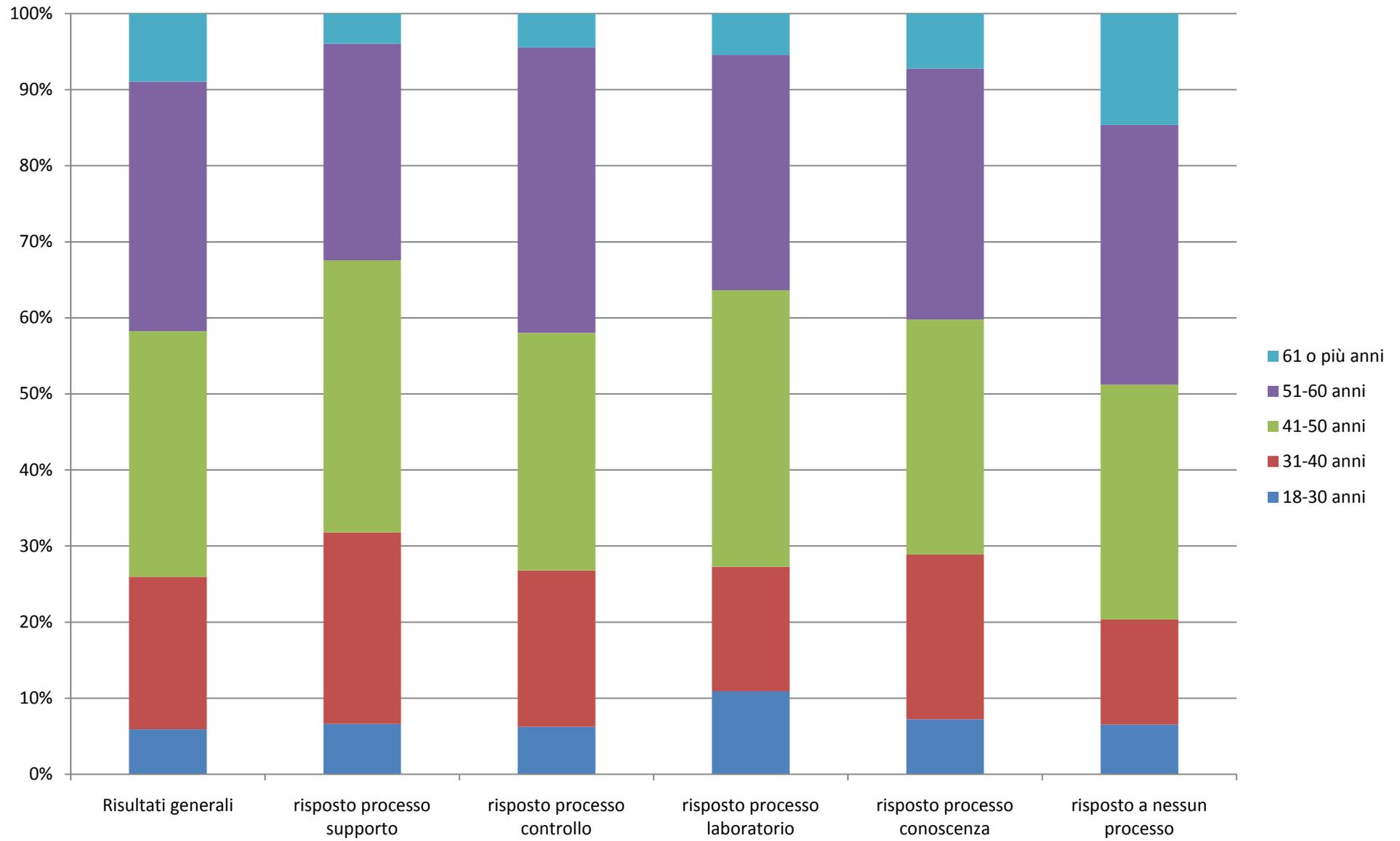
In quale realtà lavora/opera?



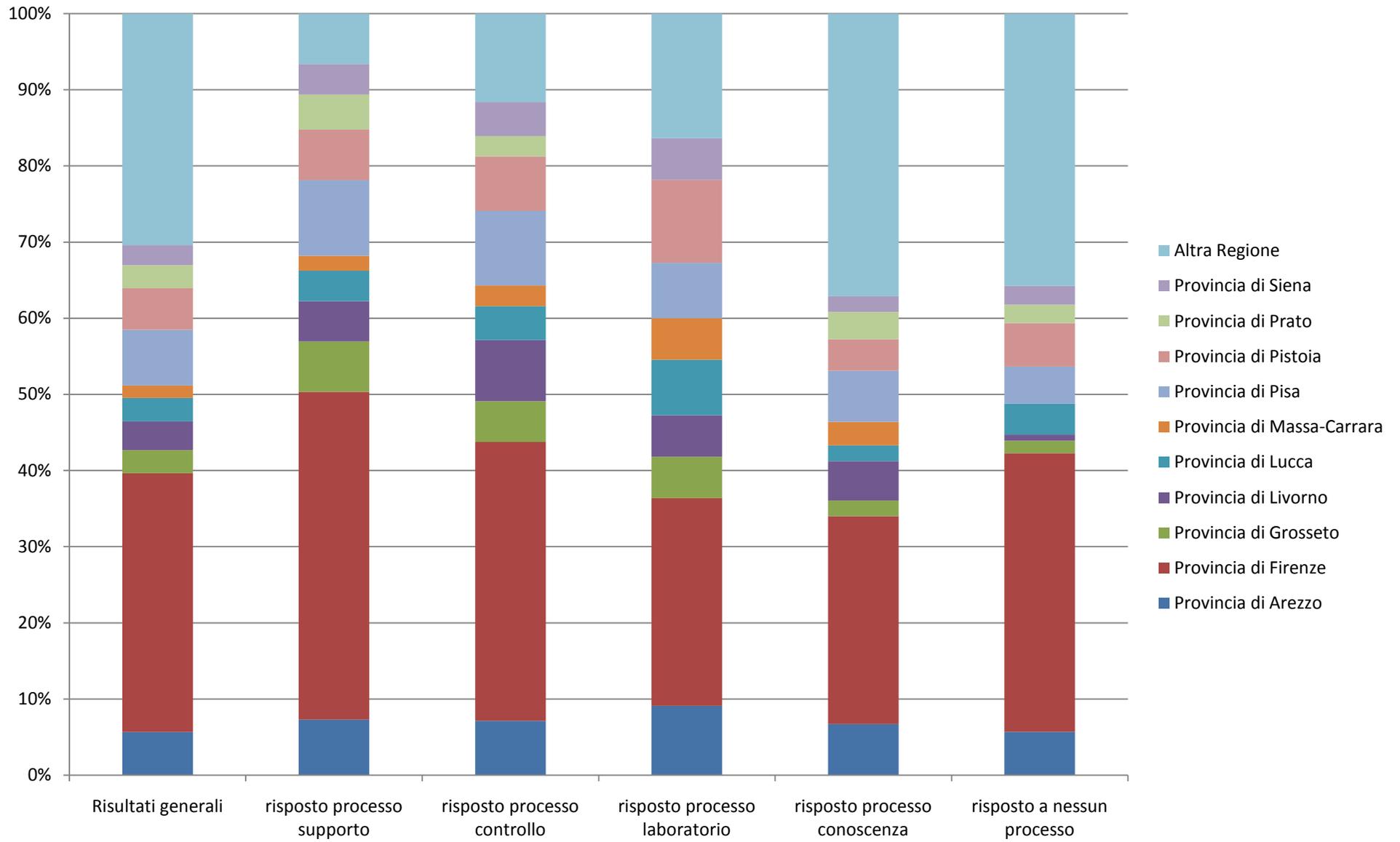
Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?



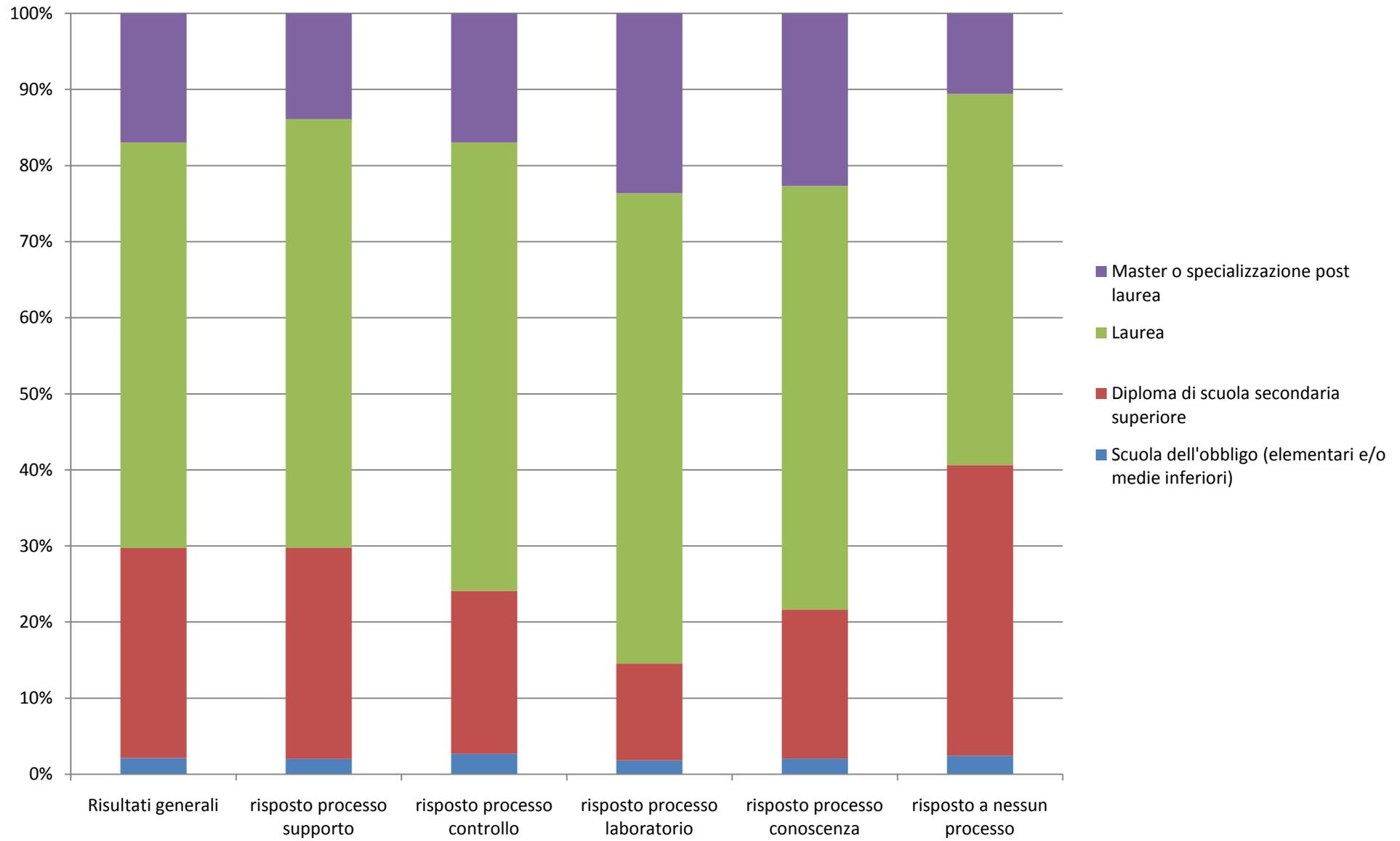
Può indicarci la sua età ?



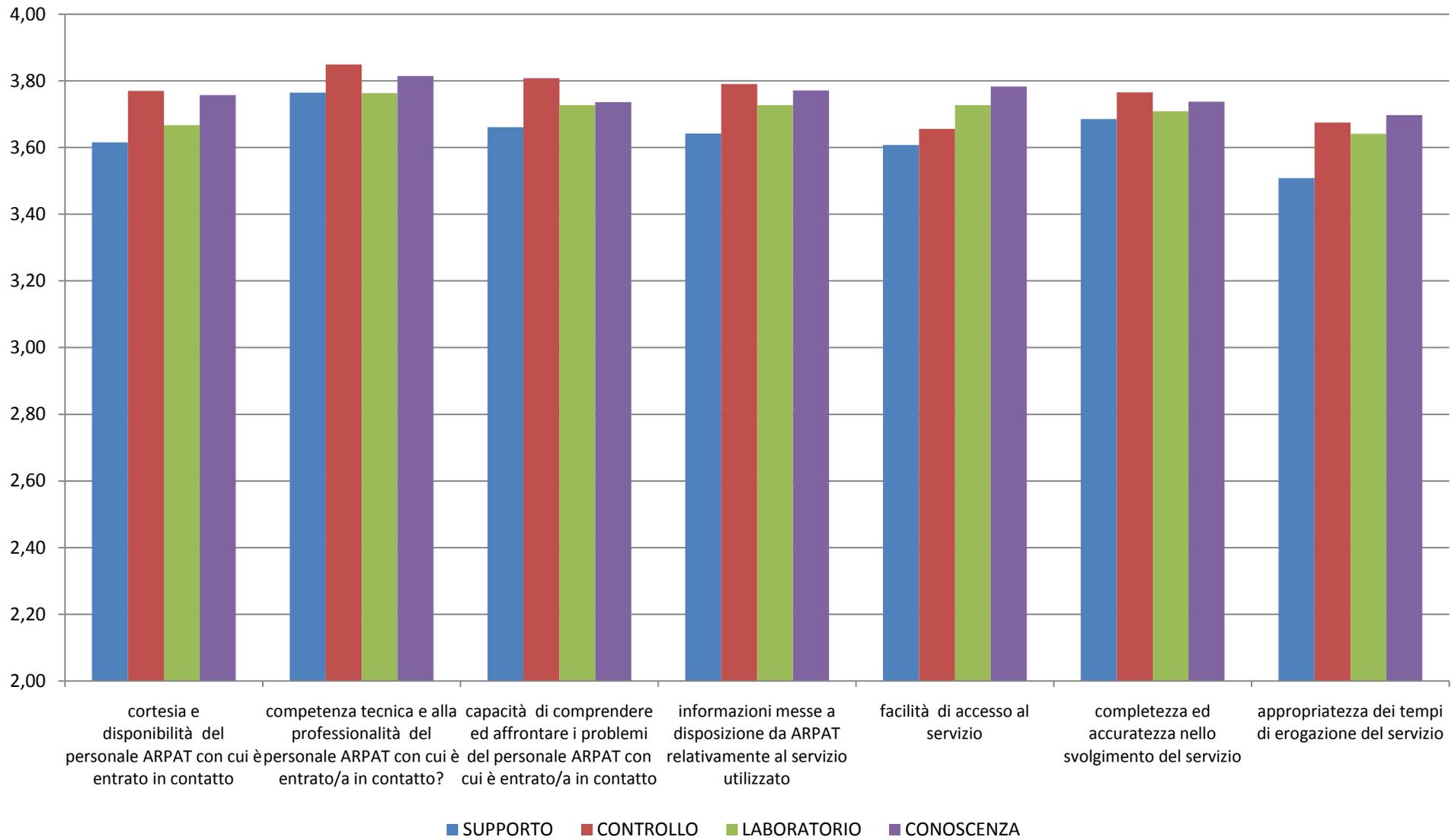
Può indicarci il territorio in cui è residente?



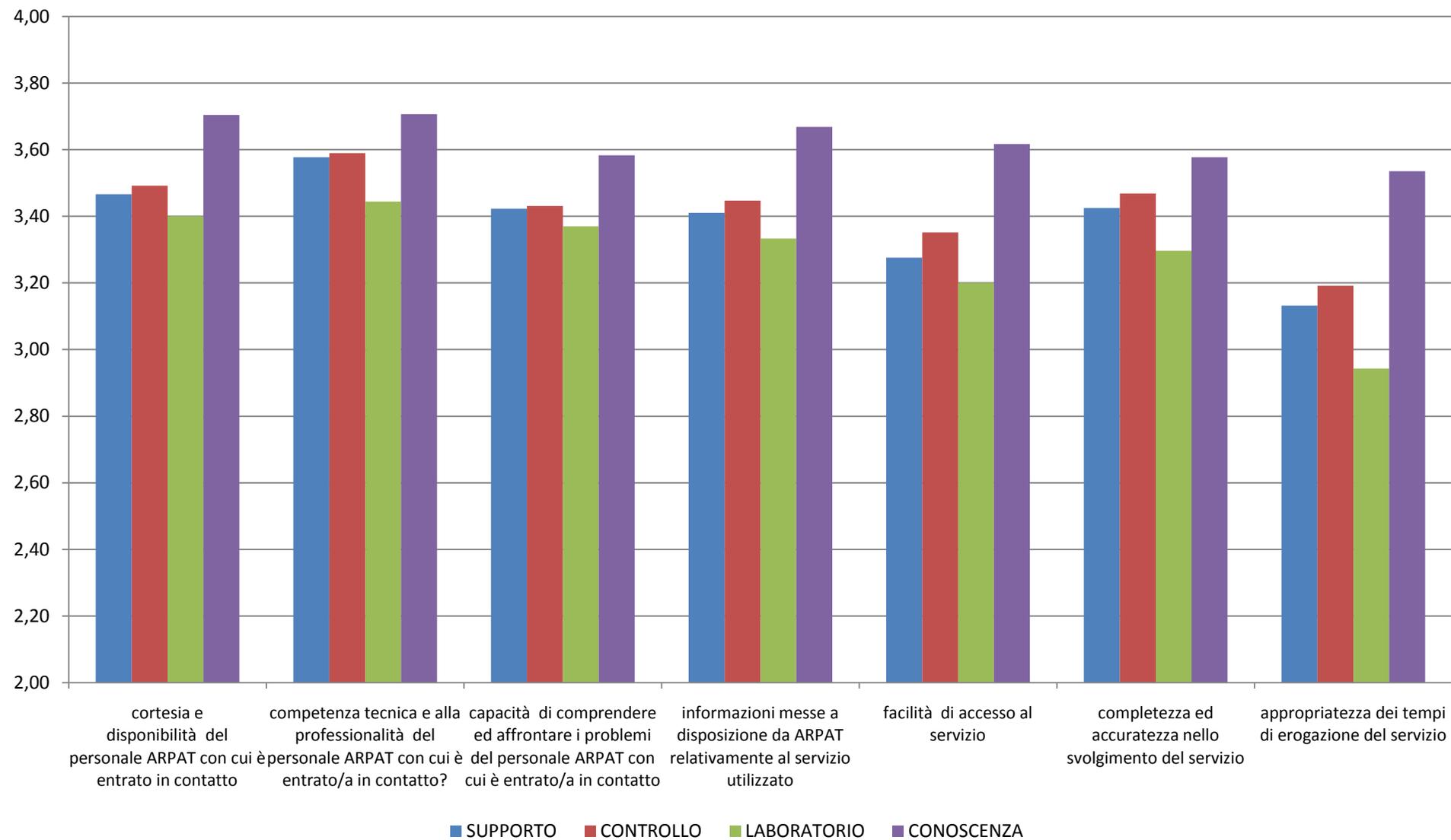
Può indicarci gli studi che ha effettuato



Importanza attribuita ai diversi fattori di qualità analoghi e processo a cui è stato risposto



Grado di soddisfazione per i fattori di qualità analoghi e processo a cui è stato risposto



RISPOSTE RELATIVE ALLE DOMANDE GENERALI DA PARTE DI COLORO CHE NON HANNO DATO RISPOSTE RELATIVE AI SINGOLI PROCESSI

Non hanno risposto a nessuno dei processi, ma alle sole domande generali	143
---	-----

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	n	%
Molto soddisfatto	34	27,0%
Abbastanza soddisfatto	62	49,2%
Poco soddisfatto	15	11,9%
Per niente soddisfatto	15	11,9%
Totale risposte a questa domanda	126	

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	n	%
Molto importante	126	88,1%
Abbastanza importante	15	10,5%
Poco importante	0	0,0%
Per niente importante	2	1,4%
Totale risposte a questa domanda	143	

Genere	n	%
Uomo	68	54,0%
Donna	58	46,0%
Totale risposte a questa domanda	126	

In quale realtà lavora/opera?	n	%
Agenzie ambientali	21	16,9%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	3	2,4%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	2	1,6%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	19	15,3%
Amministrazione provinciale	3	2,4%
Associazioni ambientaliste	3	2,4%
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	2	1,6%
Aziende di servizi pubblici	12	9,7%
Aziende private	8	6,5%
Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc..	0	0,0%
Comitati di cittadini	0	0,0%
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	0	0,0%
Istituti di ricerca (Università, Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	18	14,5%
Istituti scolastici	4	3,2%
Media (quotidiani, radio, tv)	1	0,8%
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.)	1	0,8%
Professionisti	6	4,8%
Regione Toscana	4	3,2%
Altro	17	13,7%
Totale risposte a questa domanda	124	

RISPOSTE RELATIVE ALLE DOMANDE GENERALI DA PARTE DI COLORO CHE NON HANNO DATO RISPOSTE RELATIVE AI SINGOLI PROCESSI

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	n	%
Carica politica direttiva (consigliere)	4	3,3%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	2	1,6%
Dirigente	15	12,2%
Funzionario	23	18,7%
Impiegato	46	37,4%
Operaio	0	0,0%
Professore universitario o ricercatore	12	9,8%
Insegnante	3	2,4%
Altro	18	14,6%
Totale risposte a questa domanda	123	

Può indicarci la sua età ?	n	%
18-30 anni	8	6,5%
31-40 anni	17	13,8%
41-50 anni	38	30,9%
51-60 anni	42	34,1%
61 o più anni	18	14,6%
Totale risposte a questa domanda	123	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	n	%
Provincia di Arezzo	7	5,7%
Provincia di Firenze	45	36,6%
Provincia di Grosseto	2	1,6%
Provincia di Livorno	1	0,8%
Provincia di Lucca	5	4,1%
Provincia di Massa-Carrara	0	0,0%
Provincia di Pisa	6	4,9%
Provincia di Pistoia	7	5,7%
Provincia di Prato	3	2,4%
Provincia di Siena	3	2,4%
Altra Regione	44	35,8%
Totale risposte a questa domanda	123	

Può indicarci gli studi che ha effettuato	n	%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	3	2,4%
Diploma di scuola secondaria superiore	47	38,2%
Laurea	60	48,8%
Master o specializzazione post laurea	13	10,6%
Totale risposte a questa domanda	123	

Inserisca i suoi commenti e le sue osservazioni

1 - Come tutti i questionari a risposta chiusa, gli aspetti qualitativi sono difficilmente apprezzabili e la quantificazione è sempre abbastanza aleatoria. 2 - Penso che la funzione dell'ARPAT potrebbe essere meglio valorizzabile se nelle amministrazioni comunali ci fossero sempre uno o due agenti addetti e specializzati al controllo del territorio per la miriade di piccoli illeciti ambientali che rappresentano la principale. E' una critica

A causa dei pochi contatti avuti non ho commenti o osservazioni particolari da fare

A mio parere occorre che l'Agenzia debba potenziare le attività di controllo e monitoraggio, oltre alle attività di laboratorio soprattutto per le aree di proprietà comunale sulle quali è stata svolta un'attività a rischio di inquinamento ambientale che riguarda suolo superficiale, suolo profondo e acque sotterranee.

Abitando in un territorio vocato all'attività vivaistica presumo che l'utilizzo dei fitofarmaci e pesticidi nei vivai sia consueto. Poichè, recandosi in una qualsiasi rivendita autorizzata di pesticidi, si può trovare di tutto, dai fitofarmaci più innoqui a quelli più pericolosi. Perciò gradirei essere rassicurato che stiamo facendo tutto il possibile per tutelare la salute delle persone e l'ambiente riguardo a questo settore. Poichè è facile vedere, percorrendo le strade di campagna in certi periodi dell'anno, l'erba ingiallita a seguito del diserbo. A tal proposito siamo sicuri che l'utilizzo dei prodotti diserbanti, in tempi lunghi, non arrechino danni all'ambiente e alla salute dei cittadini? Inoltre negli ultimi anni sono aumentate le allergie ai pollini, in tal senso c'è correlazione fra l'inquinamento e le allergie? Ed in caso affermativo il cittadino come si può difendere

Alla prima domanda sul giudizio complessivo, relativa ai contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT il mio Molto soddisfatto si riferisce alla sola lettura della utilissima newsletter, ossia al prodotto. Non posso dare

Apprezzo molto le newsletter quotidiane di ARPAT. Le trovo forse a volte un po' troppo tecniche, ma spesso sono gli stessi argomenti trattati a richiederlo. In ogni caso mi sono utili sia a livello personale che

arpap = servizio INUTILE!!!!!!

Arpat più presente sul territorio locale, maggiore divulgazione delle analisi ambientale, maggiore chiarezza sui risultati, imposizione delle bonifiche dei siti inquinati agli enti locali.

AVREMMO PIACERE CHE IL SERVIZIO FOSSE PROLUNGATO ANCHE IL POMERIGGIO, PER VENIRE INCONTRO ALLE NOSTRE ESIGENZE.

bravi!continuate cos!e che siate di scuola ed esempio agli altri enti,soprattutti quelli statali (ahimè!)

buon servizio erogato richiedo una continua formazione per gli enti locali da effettuare mediante corsi di formazione e specializzazione organizzati da ARPAT"

buono ed utile il sistema di aggiornamento periodico che ricevo, così come gli approfondimenti consultabili.

C'e voluto du ore pe' compilare sto coso.....

CERCARE DI ESSERE PIU' VICINI AL CITTADINO E A CHI OPERA PER LUI

complimenti

consigliere Comune Barberino di Mugello

continuate così

Continuate sulla difficile strada intrapresa...

creare servizio gratuito per tutti i richiedenti per il ritiro a domicilio di qualsiasi prodotto inquinante es. eternit, prodotti chimici ecc. per ridurre drasticamente le discariche abusive in ogni dove, e darne grande risalto con tutti i mezzi di comunicazione

Credo che Arpat dovrebbe diventare sempre di più soggetto terzo in tutti i processi decisionali, di monitoraggio, controllo e informativi/partecipativi a cui partecipa

E' importante la tutela del territorio, ma i controlli dovrebbero essere ancora più incisivi.

è necessario migliorare e rendere paritario il rapporto con l'utenza. è necessario dare risposte in tempi accettabili e almeno per i casi più semplice contenerli in 2-3 mesi massimo. Per i casi più complessi deve comunque essere individuato un tempo massimo per evitare che attività si trascinino inutilmente vanche

E' necessario per alcuni tecnici e operatori destinati al contatto con il pubblico e/o a lavorare in equipe migliorare il livello e la capacità di comunicazione interpersonale. Spesso fanno percepire un atteggiamento di supponenza e una carenza di umiltà e rispetto per le opinioni altrui.

è possibile un alleggerimento grafico della news letter?

E' stata svolta un'attività lavorativa in affiancamento a Tecnici del Dipartimento Provinciale ARPA di Siena con risvolto molto proficuo per il nostro lavoro ARPA a Terni - Umbria. Inoltre vengono seguite con ineteresse le News di aggiornamento ARPAT "
estremamente utile il vostro periodico, vera finestra sulle attività svolte e gli aggiornamenti normativi.
far conoscere ad un più ampio pubblico i vari studi e monitoraggi seguiti da ARPAT, far conoscere a tutti i cittadini l'esistenza e le competenze ARPAT. C'è una grossa parte della cittadinanza che resta lontana dalle tematiche ambientali perchè non le conosce, non perchè non potrebbe dividerle.
Fornite un ottimo servizio con notizie approfondite. GRAZIE
Fornite un servizio di eccellenza, utilissimo sia nella gestione che nel supporto alla programmazione d'interventi nei settori della mobilità , delle risorse idriche, della igiene ambientale, nella tutela dell'ambiente. Vi esprimo i miei complimenti per l'iniziativa.
gradirei che per ogni legge ci fosse allegato una documentazione esplicativa per rendere chiara la sua
gradirei maggiore informazione e disponibilità uffici arpat di livorno"
grazie del vostro lavoro
grazie per l'attività svolta e di continuare con la stessa qualità espressa
Grazie, spero di esservi stata utile come spesso arpat lo è stata con me nel comunicare le vostre news!buon
Ho avuto la possibilità di svolgere un periodo di stage relativo alla tesi di laurea presso ARPAT dipartimento di Siena. Ho trovato tutto il personale, dal dirigente fino all'ultimo impiegato, molto competente e particolarmente predisposto alla divulgazione e alla trasparenza del proprio lavoro, quest'ultimo svolto sempre con grande correttezza, dedizione e forte interesse!
Ho avuto modo di conoscere e collaborare con Arpat ed il personale dell'unità operativa "comunicazione e informazione" di Firenze, in cui ho svolto uno stage formativo di alcuni mesi. Ho trovato un ambiente dinamico ed aperto, formato da persone competenti, cortesi e responsabili, dalle quali ho imparato molto. Ricevo con piacere Arpat news, che affrontano in maniera esaustiva e dettagliata tematiche interessanti, spiegando con terminologie semplici anche gli argomenti più complessi e mostrando ai cittadini l'operato dell'Agencia e non solo. Vivo a Montepulciano e mi piacerebbe che il raggio di azione di Arpat fosse intensificato maggiormente in quest'area a ridosso della Val D'Orcia. Abbiamo un'amministrazione provinciale (Siena) e comunale (Montepulciano) accettabile, ma che necessita a mio avviso di un "aiuto" da
Ho riscontrato un alto livello di professionalità e disponibilità nel personale ARPAT
I miei contatti con l'Agencia in questione risalgono a circa quattro anni fa, per cui non sò fini a che punto possono essere di aiuto i miei giudizi.
I servizi erogati via mail a richiesta forniscono informazioni su eventi, concorsi e quanto altro scaduti o in scadenza. Sono inutili se non tempestivi.
I tempi per le analisi di laboratorio e restituzione dei certificati analitici sono piuttosto lunghi. Comprendo le difficoltà del Dipartimento di Massa Carrara che tuttavia si fa in quattro e nel quale operano tecnici e dirigenti di elevato livello professionale e competenza.
Il corso di formazione, di cui non ricordo l'argomento, era a pagamento e molto caro ciò determina l'impossibilità di partecipare.
Il portale è molto aggiornato ed ha informazioni utili anche per utenti fuori regione complimenti
Il servizio è di grandissima utilità ed è svolto con grande professionalità , permette di rendere conosciute e in qualche modo accessibili le professionalità dell'agenzia
il sito è ben fatto e aggiornato.
il sito viene utilizzato per informazioni e formazione con buoni risultati
il vostro lavoro è soddisfacente
il vostro servizio è eccellente
Immagino che tra qualche comunicherete i risultati anche tramite la Vs. newsletter, giusto?
indicare in modo chiaro come contattarvi:e-mail fax tel per segnalarvi situazioni di allarme o avere risposte
iniziativa interessante che mette a disposizione risultati oggettivi sul livello di efficienza della pubblica amministrazione.

<p>La competenza tecnica di ARPAT è notevole. Ho avuto modo di entrare in contatto con i tecnici per motivi di lavoro relativamente a problematiche su traffico e ambiente. Mi hanno risposto in modo sollecito ma soprattutto con molta competenza, dimostrando di conoscere bene le problematiche e le possibili soluzioni. La diffusione delle informazioni attraverso le newsletter è fatta molto bene: permette di dimostrare il buon lavoro fatto da ARPAT la propria competenza e mantenere aggiornati tutti sulle notizie relative all'ambiente anche su quelle di minor competenza del lettore che diverta così informato a 360 gradi. Bel lavoro</p>
<p>La tutela dell'ambiente è importante in quanto ne deriva la salute dei cittadini che lo abitano e quindi in buona parte influisce sulle malattie dei cittadini. Penso che occorrerebbe spenderci piu' risorse economiche e piu' energie e anche farlo rispettare educando i suoi abitanti.</p>
<p>LA VOSTRA COMUNICAZIONE E' BEN FATTA CHIARA E SI OCCUPA SEMPRE DI ARGOMENTI ATTUALI ED INTERESSANTI ANCHE PER L'UOMO DELLA STRADA</p>
<p>L'ARPAT è una realtà importantissima ed è molto utile il lavoro che i suoi addetti svolgono, quasi sempre, con correttezza, competenza e tempismo. Spero che qualche politico interessato non ne stravolga natura e capacità operativa.</p>
<p>Lavoro in Arpa ER a Ravenna e usufruisco del servizio di invio di News Letter che trovo molto molto soddisfacente. Utilizzando questionari di customer satisfction, trovo anche molto facile e comprensibile questo questionario. Saluti Franca Strumìa "</p>
<p>Le news che giungono via e-mail spesso trattano temi non importanti per questo ufficio</p>
<p>l'informazione ambientale comprende anche la messa a disposizione di dati elementari in serie storica per consentire analisi più variegata dei fenomeni.</p>
<p>L'interesse dell'ambiente è minimale rispetto all'attenzione che viene posta all'autotutela dei funzionari ARPAT, spesso a scapito dell'effettivo beneficio ambientale</p>
<p>Mi complimento per la grande attenzione all'ambiente e per la tempestività nella diffusione delle informazioni ambientali</p>
<p>Mi pare che il servizio di informazioni tecnico-scientifiche che offrite al cittadino e agli addetti ai lavori sono chiari, trasparenti e evidenziano uno sforzo di apertura completa alla popolazione come tutela, prevenzione e salvaguardia dell'ambiente. Continuate così. Grazie</p>
<p>MI pare che l'Agenzia tenda a ripiegarsi su se stessa e a non partecipare a iniziative scientifiche proposte da altri soggetti</p>
<p>Mi piace la cura delle pagine informative che diffondete</p>
<p>mi piacerebbe che fossero organizzati nei vari capoluoghi di provincia incontri aperti al pubblico e adeguatamente pubblicizzati, per presentare in forma divulgativa il lavoro di Arpat sia in genere che su temi di specifico interesse locale</p>
<p>migliorare sul sito arpat le informazioni per le aziende sugli adempimenti in materia ambientale, e sulla new lwtter spedita via email l'aggiornamento legislativo</p>
<p>Migliorate il grado di diffusione dello stato ambientale e dei benchmarking che sicuramente effettuerete con altre regioni italiane ed altri paesi europei</p>
<p>molto positiva la gestione e la redazione del periodico di informazione che offre sostegno ben al di là dei confini regionali</p>
<p>Molto soddisfatto per la collaborazione e la comprensione delle problematiche poste</p>
<p>nel complesso trovo le informazioni fornite utili per le materie trattate e le tipologie di dati riguardanti il fattore ambiente - il rapporto tra quanto fatto in Italia e all'estero</p>
<p>newsletter sempre ricca di informazioni utili e di suggerimenti. Grazie da Albenga (SV)</p>
<p>Non avendo avuto rapporti diretti, la risposta al grado di soddisfazione serve solo per completare le risposte</p>
<p>non ho avuto contatti con agenzia pertanto alla penultima domanda ho dovuto rispondere senza essermi fatta un solo giudizio. prevedete nel questionario l'opzione nessun contatto.</p>
<p>Non ho idea del perchè mi sia arrivato questo questionario da compilare</p>
<p>Nota una burocrazia esasperante per l'accesso al più semplice servizio</p>
<p>OK</p>
<p>ottima attività di diffusione della sensibilità e cultura ambientale</p>

Ottimo il lavoro di coordinamento del GdL nazionale sul consumo sostenibile
Ottimo il servizio sui report ambientali fonte di conoscenza per tutti
Ottimo lavoro! E' notevole persino il questionario...
ottimo lavoro di ARPA, complimenti. Si auspica che venga facilitato l'accesso a dati grezzi, serie storiche e a cartografia digitale
ottimo servizio di estrema utilità
Per alcuni operatori il diritto amministrativo è un optional
Personalmente, in base all'esperienza maturata in altra realtà regionale (prov di milano), trovo particolarmente lento la macchina organizzativa soprattutto per gli esposti relativi all'inquinamento acustico
Più fatti e meno chiacchiere!
Potrebbe essere opportuno aumentare l'attività di vigilanza sulle operazioni di bonifica e sarebbe auspicabile che le analisi di laboratorio effettuate sui controcampioni venissero effettuate con più rapidità .
Preferirei una conoscenza aggiornata sulle principali strumentazioni tecniche analitiche
preferivo la precedente grafica all'attuale
Protezione dell'ambiente significa che prima di tutto si deve pensare a salvaguardare l'ambiente, poi a ciò che i politici indicano che , se contro l'ambiente, si dovrebbe bocciare! Spesso infatti ciò che è interesse (di varia natura) dei politici non combacia con ciò che sta a cuore ai cittadini di oggi, per far rimanere qualcosa ai cittadini di domani. Finché ci sarà il rischio che i tecnici (dei vari enti) nell'esprimere i loro pareri, magari in contrasto con i "piani" degli amministratori, rischiano di essere "rimossi"Dove vogliamo andare???
Auguri! Spero che possiate fare il vostro lavoro nel miglior modo possibile con sempre più attenzione alle nuove tecnologie che potrebbero ridurre in parte gli impatti negativi sul territorio (che è di tutti, non solo di pur conoscendo per contatti di lavoro avuti in passato la professionalità e la serietà dell'ARPAT quando ne ho chiesto recentemente l'intervento per un controllo di emissioni acustiche non ho ottenuto l'intervento
Putroppo ARPAT non accetta studenti di scuola superiore come stagisti
Qualità della formazione erogata molto alta. Servizi di comunicazione molto efficienti... forse un po' troppo frequenti e quindi associabili all'idea di spam almeno per qualcuno che non sia proprio all'interno della
Quando esce un nuovo concorso????
QUANDO HO AVUTO BISOGNO, NON HO TROVATO INDICAZIONI SUL SITO SULLE PROCEDURE OPERATIVE AUTORIZZATIVE O LIMITI EMISSIONI INERENTI IL D.LGS 152/06.
rendetevi visibili
restate un'organizzazione agile e dinamica !
Ritengo che l'Arpat potrebbe fare molto di più, specialmente per quanto riguarda i controlli. Ma soprattutto potrebbe comunicare meglio quello che fa
Ritengo molto importante il lavoro di documentazione che ARPAT svolge
si richiede una maggiore semplificazione dei linguaggi comunicativi e una maggiore partecipazione ai processi di educazione ambientale in termini di competenze da mettere a disposizione all'occorrenza
Sicuramente un sostegno economico da parte dello stato a questo settore molto importante per il vivaismo sarebbe una cosa molto efficace."
siete un importante riferimento. complimenti!
Sono molto sensibile ai problemi ambientali e ritengo molto importante il compito dell'ARPAT. Dai contatti che ho avuto con l'Agenzia mi sembra che il lavoro che viene svolto sia di grande qualità . Ritengo che attività , difficoltà e risultati dovrebbero essere maggiormente divulgati.
Sono molto soddisfatta, continuate così. Ho preso spesso spunto dai vostri interventi per parlare e sensibilizzare gli alunni nei riguardi dei problemi ambientali e delle risoluzioni attuate.
Sono soddisfatta del servizio prestato per l'ed.Ambientale bisognerebbe migliorare la comunicazione con la cittadinanza
sono soddisfatta dei servizi prestati dall'ARPT di AREZZO
Sono soprattutto interessato alle attività che un chimico con Laurea di primo livello con il max dei voti, possa svolgere nella vostra Azienda, e come sia possibile inserirsi in codesto contesto lavorativo

Tempi troppo lunghi, facciamo in tempo a subire le conseguenze. Sono circa tre anni che ho denunciato un inquinamento acustico. E' un anno e mezzo che Arpat ha iniziato le prove tecniche ed ancora non abbiamo avuto risposta (ho telefonato più volte per avere notizie)

Trovo che la struttura risenta troppo della gerarchizzazione. Questo conferisce una rigidità al sistema organizzativo che visto dall'esterno, non lascia trasparire la professionalità ma una eccessiva burocraticità.

Trovo utile le informazioni ambientali che utilizzo per la mia attività.

tutte le domande iniziavano con "può...?" però erano obbligatorie e quindi sarebbe stato più corretto "ci dica!" - alcune avrei voluto lasciarle in bianco ma non era possibile.

Una maggiore rispondenza alle esigenze pubbliche in fatto inquinamento, con una maggiore partecipazione informativa sulle segnalazioni fatte dalle persone.

vorrei che i pareri finali fossero più precisi