



# **RILEVAZIONE DELLE PERCEZIONI DEL MONDO ECONOMICO TOSCANO SUL RUOLO DI ARPAT NELLE ATTIVITÀ DI CONTROLLO**

*executive summary*

**dicembre 2025**

indagine svolta in collaborazione con:



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE  
**DiSIA**  
DIPARTIMENTO DI STATISTICA,  
INFORMATICA, APPLICAZIONI  
"GIUSEPPE PARENTI"

## Indice

PREMESSA .....	3
IL DISEGNO DI INDAGINE .....	3
I RISULTATI DELL'INDAGINE: <i>EXECUTIVE SUMMARY</i> .....	5
I RISULTATI DELL'INDAGINE: TAVOLE DI RIEPILOGO .....	11
APPENDICE .....	33

## Premessa

ARPAT considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, da parte degli stakeholder e dei clienti esterni.

La valutazione della percezione dell'operato di ARPAT da parte delle aziende oggetto delle attività di controllo è stata effettuata tramite un'indagine in modalità CAWI (Computer Aided Web Interviewing).

Il questionario, finalizzato a raccogliere informazioni utili al miglioramento dei servizi e sviluppato in modo concertato con ARPAT, è stato rivolto a tutti gli enti/aziende/organizzazioni controllati e verificati da ARPAT negli ultimi 24 mesi. Le aziende coinvolte sono quelle sottoposte ad Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) sia nazionale che regionale, alla direttiva Seveso e gli impianti di depurazione, ovvero tutte quelle attività ad elevato impatto ambientale. Le aziende con più impianti - ovvero la cui produzione è distribuita in unità locali differenti - hanno ricevuto l'invito a compilare la scheda di valutazione per ogni impianto monitorato.

In particolare, è stata sottoposta a rilevazione empirica la valutazione sull'importanza e sulla relativa soddisfazione in merito alle attività di controllo svolte da ARPAT in situ e, più in generale, sugli aspetti del rapporto con ARPAT. Grazie a tale indagine, ARPAT potrà verificare il proprio modo di relazionarsi con le imprese del territorio e, sulla base degli esiti della ricerca, migliorare e rendere la sua interazione con le imprese più efficiente ed efficace.

## Il disegno di indagine

Il questionario è stato proposto in compilazione (a fronte di un massimo di cinque solleciti) alle aziende censite nelle banche dati ARPAT. Su una popolazione di 334 unità locali sono stati compilati 179 questionari con un tasso di partecipazione pari al 53,6%. Non si hanno motivi per ritenere che la non partecipazione sia connessa agli aspetti monitorati nel questionario.

Le tavole sottostanti (Tav. 1, 2 e 3) chiariscono come le distribuzioni dei caratteri strutturali del campione dei rispondenti siano approssimativamente analoghe a quelle della popolazione.

**Tav. 1 – Distribuzione della tipologia di aziende nella popolazione e nel campione**  
(valori % di colonna, in corsivo: num. aziende e num. intervistati)

Tipologia	Popolazione		Campione	
	n	%	n	%
AIA	281	84,1	153	85,5
SEVESO	33	9,9	18	10,1
AIA E SEVESO	13	3,9	7	3,9
ALTRO	7	2,1	1	0,6
<b>Totale</b>	<b>334</b>	<b>100,0</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

**Tav. 2 – Distribuzione delle aziende per Provincia nella popolazione e nel campione**  
(valori % di colonna, in corsivo: num. aziende e num. intervistati)

Distribuzione per Provincia	Popolazione		Campione	
	n	%	n	%
AR	31	9,3	15	8,4
FI	54	16,1	35	19,6
GR	15	4,5	9	5,0
LI	41	12,3	21	11,7
LU	46	13,8	23	12,8
MS	12	3,6	9	5,0
PI	48	14,4	26	14,5
PO	57	17,0	22	12,3
PT	14	4,2	9	5,0
SI	16	4,8	10	5,6
<b>Totale</b>	<b>334</b>	<b>100,0</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

**Tav. 3 – Distribuzione delle aziende per Area Vasta nella popolazione e nel campione**  
(valori % di colonna, in corsivo: num. aziende e num. intervistati)

Distribuzione per Area Vasta	Popolazione		Campione	
	n	%	n	%
Area vasta centro	125	37,4	66	36,9
Area vasta costa	147	44,0	79	44,1
Area vasta sud	62	18,6	34	19,0
<b>Totale</b>	<b>334</b>	<b>100,0</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

Considerando il fatto che la popolazione è una popolazione limitata, per i quesiti su scala 1 -10 (la maggior parte dei quesiti che compongono il questionario), nell'ipotesi di massima variabilità (metà della popolazione attribuisce il giudizio 1 e l'altra metà il giudizio 10), il margine di errore massimo per gli intervalli di stima è pari a 0,45 punti (con un'ampiezza degli stessi pari a 0,9). Se la stima puntuale della soddisfazione media da campione fosse pari a 7,3, l'intervallo di confidenza al 95% avrebbe – sempre nell'ipotesi di massima variabilità – un'ampiezza inferiore a 0,9 (e più precisamente  $7,3 \pm 0,41$ ). In considerazione del fatto che per i quesiti di valutazione (importanza e relativa soddisfazione) si sono sempre osservati giudizi medi superiori a 7,3, il margine di errore relativo agli intervalli di stima è quindi certamente inferiore a 0,41.

Le interviste sono state condotte nel periodo settembre-ottobre 2025. L'indagine, affidata da ARPAT al Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" dell'Università degli Studi di Firenze, è stata condotta a cura del DiSIA Lab, il laboratorio tecnico - informatico del suddetto dipartimento.

La predisposizione del presente rapporto è stata curata dai Proff. Silvia Bacci e Bruno Bertaccini e dalla Dott.ssa Xheni Elezi.

## **I risultati dell'indagine: *executive summary***

Al fine di consentire una lettura agevole dei risultati dell'indagine, questo *executive summary* raccoglie e presenta i commenti relativi alle principali grandezze rilevate, seguendo l'ordine concettuale-tematico delle sezioni del questionario, ovvero:

- **SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI**
- **SEZIONE 2 – ATTIVITÀ DI CONTROLLO**
- **SEZIONE 3 – ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO CON ARPAT**

Al termine dell'*executive summary*, sono riportate le tavole di riepilogo complessive seguite a loro volta da quattro appendici che presentano una disaggregazione dei dati per:

- Tipo di azienda
- Area vasta
- Numero di addetti
- Fatturato

---

### **SEZIONE 1 - INFORMAZIONI GENERALI**

Qui di seguito viene descritto il campione indagato tenendo conto delle ulteriori variabili strutturali che caratterizzano le aziende monitorate: tipo di impianto, addetti e fatturato.

Per quanto attiene il tipo di impianto (Tav. 4 e Fig. 1), emerge che la quota prevalente è rappresentata da aziende operanti nel settore della gestione dei rifiuti (29,1%), seguite dall'industria cartaria (11,2%) e da quella chimica (10,6%). In percentuali più contenute sono presenti le imprese appartenenti ai settori tessile (9,5%), della produzione e trasformazione dei metalli (7,3%) e dell'industria dei prodotti minerali (6,7%).

Relativamente alle caratteristiche dimensionali, si riscontra una prevalenza di piccole e medie imprese se si considera il numero di addetti (Tav. 5 e Fig. 2); una distribuzione che tuttavia non trova un riscontro speculare nell'analisi dei fatturati. Più specificatamente, il 45% circa delle aziende rientra nella classe 10-49 addetti, il 34,1% dichiara tra 50 e 249 addetti, mentre il 13% circa si classifica come grande impresa con oltre 250 addetti.

Diversamente da quanto osservato per gli addetti, la distribuzione basata sul fatturato (Tav. 6 e Fig. 3) evidenzia una distribuzione differente: il 21,2% delle imprese si colloca nella fascia dimensionale minore con fatturato inferiore ai 5 milioni di euro; la maggioranza del campione, pari al 52,5%, rientra nella fascia mediana di 5-50 milioni di euro; mentre l'11,2% e il 15,1% registrano, rispettivamente, un fatturato tra 50 e 200 milioni di euro e oltre i 200 milioni di euro. Tale disallineamento suggerisce che la dimensione aziendale in termini di personale non è direttamente proporzionale ai ricavi generati nel campione analizzato.

## SEZIONE 2 - ATTIVITÀ DI CONTROLLO

---

In questa sezione l'indagine è stata rivolta ad esaminare le valutazioni dei rispondenti (in termini di importanza e soddisfazione) relativamente ad aspetti concernenti l'attività di controllo esercitata da ARPAT presso le aziende. In particolare, gli aspetti analizzati sono i seguenti:

- Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo
- Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT
- Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT
- Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT
- Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT
- Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT

- Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT
- Appropriately e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT
- Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT

Come si evince dalla Fig. 4, le aziende intervistate esprimono giudizi complessivamente positivi, sia in termini di soddisfazione che di importanza, su tutti i punti sopra riportati, tenendo presente che la scala di valutazione proposta va da 1 a 10. Dalla mappa di posizionamento (Fig. 4a) si rileva infatti come i servizi offerti da ARPAT si collocano chiaramente nel quadrante della “percezione positiva” (in alto a destra). Tale percezione positiva è confermata dalla lettura delle distribuzioni dei giudizi formulati sia per quanto riguarda l’importanza che la soddisfazione per i vari aspetti considerati, con una prevalenza di risposte assegnata ai punteggi tra 8 e 10 (Tavv. 7 - 15). Tuttavia, merita sottolineare come i giudizi medi di soddisfazione dei vari aspetti considerati siano sistematicamente inferiori all’importanza media attribuita agli stessi, come emerge dalla lettura della Fig. 4b, che evidenzia un posizionamento di tutti gli aspetti sotto la bisettrice del piano cartesiano. Per tutti gli aspetti considerati, le distribuzioni dei giudizi di importanza e soddisfazione assegnati sono asimmetriche negative (cioè con coda a sinistra), con un valore modale pari a 10 per l’importanza di tutti gli aspetti e tendenzialmente inferiore a 10 per la soddisfazione degli stessi.

Nello specifico, i più alti livelli di soddisfazione e importanza sono riscontrabili per gli aspetti di: trasparenza e correttezza degli ispettori ARPAT (valori medi: 9,2 e 8,2, rispettivamente; cfr. Tav. 7), completezza delle informazioni sugli esiti del controllo (valori medi: 9,0 e 8,3, rispettivamente; cfr. Tav. 12), attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT (valori medi: 9,1 e 7,9, rispettivamente; cfr. Tav. 13) e chiarezza nelle richieste degli ispettori (valori medi: 9,0 e 8,1, rispettivamente; cfr. Tav. 11). Al contrario, la comprensione delle logiche aziendali e gestionali dell’azienda e la comprensione dei processi produttivi da parte degli ispettori ARPAT riportano livelli di soddisfazione inferiori rispetto agli altri item (valori medi: 7,2 e 7,4, rispettivamente; cfr. Tav. 10 e Tav. 8), pur mantenendo livelli di importanza molto elevati.

Nel complesso, si rileva come i valori attribuiti alle molteplici attività di controllo da parte di ARPAT sono in media alti, e ciò si conferma anche nel giudizio espresso da circa il 30% dei rispondenti, per i quali l’attività di controllo ha rappresentato un valore aggiunto per la propria azienda (cfr. Fig. 5); inoltre, per poco più del 41% dei rispondenti l’attività si è dimostrata un’opportunità per acquisire informazioni in più sulle tematiche aziendali.

Dall’analisi delle motivazioni alla base del controllo da parte di ARPAT (cfr. Fig. 6), emerge una netta distribuzione su tre macro-tematiche ambientali. Rifiuti, emissioni in atmosfera e scarichi di reflui costituiscono la parte preponderante dell’attività di controllo, registrando frequenze di interazione superiori al 65%, con i rifiuti che superano la soglia del 70%. Al contrario, tematiche come il rumore (circa 22%) e le

maleodoranze (14%), pur rappresentando criticità, generano un volume di rapporti significativamente inferiore rispetto alle tre categorie principali.

### *SEZIONE 3 - ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO CON ARPAT*

---

In questa sezione l'indagine è stata rivolta ad esaminare le valutazioni dei rispondenti (in termini di importanza e soddisfazione) relativamente ad aspetti generali del rapporto con ARPAT. In particolare, i punti analizzati sono i seguenti:

- Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT
- Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT
- Credibilità di ARPAT
- Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT
- Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme

La percezione dei rapporti con ARPAT, come nel caso delle attività di controllo, è positivamente medio-alta (Fig.7a). Le caratteristiche analizzate, anche in questo caso, si collocano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. Osservando la Fig.7b, il rispetto delle procedure tecniche e delle norme da parte di ARPAT è la caratteristica che assume congiuntamente i più alti livelli di soddisfazione e importanza (valore medio: 8,6 e 9,2, rispettivamente; cfr. anche Tav. 20). Seguono, in termini di importanza, la competenza tecnica e la professionalità degli ispettori ARPAT e la credibilità di ARPAT, entrambi gli aspetti con valori medi intorno a 9,1 (cfr. anche Tavv. 17 e 18).

Per quanto attiene al livello di soddisfazione, si riscontrano valori molto positivi anche per la cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT (valore medio: 8,5; cfr. Tav. 16) e per la coerenza in termini di rispetto del ruolo istituzionale (valore medio: 8,4; cfr. Tav. 19).

Analogamente a quanto osservato per gli aspetti relativi all'attività di controllo, anche per gli aspetti generali del rapporto con l'Agenzia, si osservano distribuzioni asimmetriche con code marcate a sinistra con valori modali pari a 10, sia per l'importanza che per la soddisfazione, fatta eccezione della soddisfazione nei confronti del rispetto del ruolo istituzionale che riporta un valore modale leggermente più basso (pari a 9).

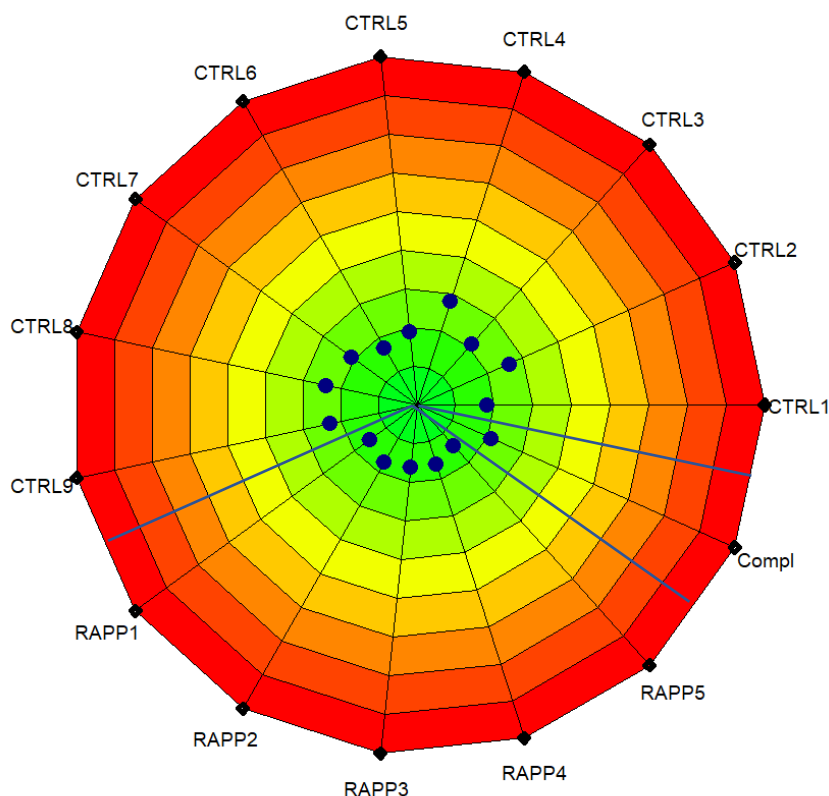
Complessivamente, si riscontrano giudizi molto positivi per tutti gli aspetti legati al rapporto con ARPAT, confermando quanto rilevato dai singoli aspetti fin qui analizzati. Tale risultato si conferma anche nella considerazione da parte dei rispondenti che ARPAT, con il suo operato, contribuisce alla diffusione di una



cultura ambientale tra aziende e territorio (cfr. Tav. 21): quasi il 60% dei rispondenti è d'accordo nel sostenere questo fatto, confermando il ruolo di sostegno all'ambiente svolto da ARPAT (giudizi maggiori di 6).

Infine, il giudizio complessivo in merito al rapporto con ARPAT risulta molto positivo: la media dei valori attribuiti è pari a 7,9 (cfr. Tav. 22). Considerazioni inferenziali ci portano ad affermare che, con probabilità pari al 95%, il livello medio di soddisfazione per l'operato di ARPAT espresso dall'intera popolazione delle aziende controllate si colloca nell'intervallo 7,63 – 8,23. Osservando la distribuzione di frequenza dei voti (in termini di soddisfazione) attribuiti al rapporto con ARPAT si osserva che la moda si attesta sul valore 9. A seguire i valori 10 e 8. Si osserva che la frequenza delle valutazioni con giudizi nell'intervallo 1 – 5 è residuale, ciascuna con percentuali inferiori al 2,3%.

Il grafico a bersaglio riportato nella figura sottostante è stato realizzato per una immediata lettura delle valutazioni medie ottenute in relazione a ciascuno degli aspetti monitorati rispettivamente in relazione alle attività di controllo (CTRL) e al rapporto con l'Agenzia (RAPP). Il bersaglio è caratterizzato da nove settori circolari presentati secondo una gradazione di colori che vanno dal rosso al verde ed in numero pari agli intervalli unitari necessari per passare dal punteggio di risposta più basso (1) a quello più alto (10). Attraverso un unico colpo d'occhio è possibile avere un quadro di riepilogo dell'indagine e una percezione chiara del livello qualitativo dell'operato dell'Agenzia.



Legenda:

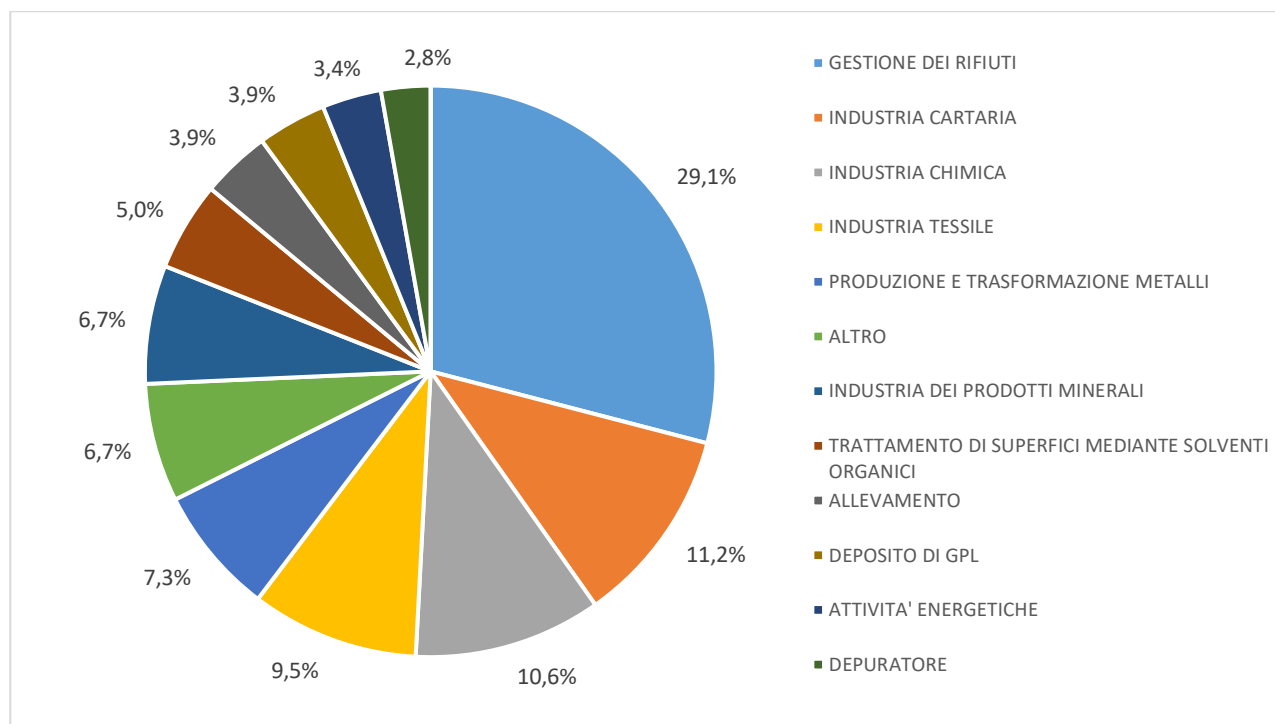
CTRL1	Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo	CTRL9	Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT
CTRL2	Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT	RAPP1	Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT
CTRL3	Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT	RAPP2	Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT
CTRL4	Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT	RAPP3	Credibilità di ARPAT
CTRL5	Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT	RAPP4	Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT
CTRL6	Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT	RAPP5	Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme
CTRL7	Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT		
CTRL8	Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT	Compl	Soddisfazione complessiva per il rapporto con l'Agenzia

## I risultati dell'indagine: tavole di riepilogo

**Tav. 4 – Contingente intervistato, per tipo di impianto**  
*(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)*

Tipo di impianto	n	%
Allevamento	7	3,9
Attività energetiche	6	3,4
Gestione dei rifiuti	52	29,1
Industria cartaria	20	11,2
Industria chimica	19	10,6
Industria dei prodotti minerali	12	6,7
Industria tessile	17	9,5
Produzione e trasformazione metalli	13	7,3
Trattamento di superfici mediante solventi organici	9	5,0
Deposito di GPL	7	3,9
Depuratore	5	2,8
Altro	12	6,7
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

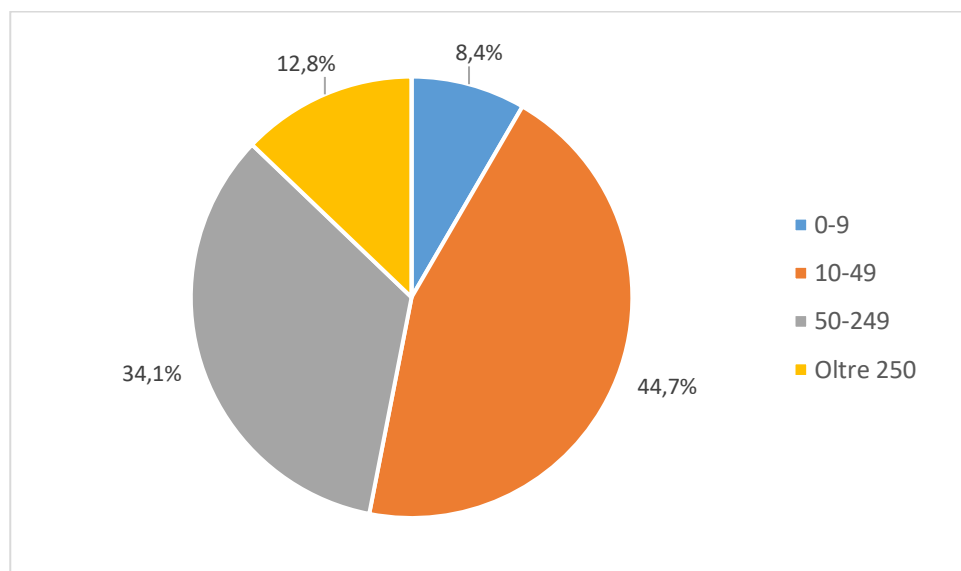
**Fig. 1 – Contingente intervistato, per tipo di impianto**  
*(valori %)*



**Tav. 5 – Contingente intervistato, per numero di addetti**  
*(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)*

Numero addetti	n	%
0-9	<i>15</i>	8,4%
10-49	<i>80</i>	44,7%
50-249	<i>61</i>	34,1%
Oltre 250	<i>23</i>	12,8%
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

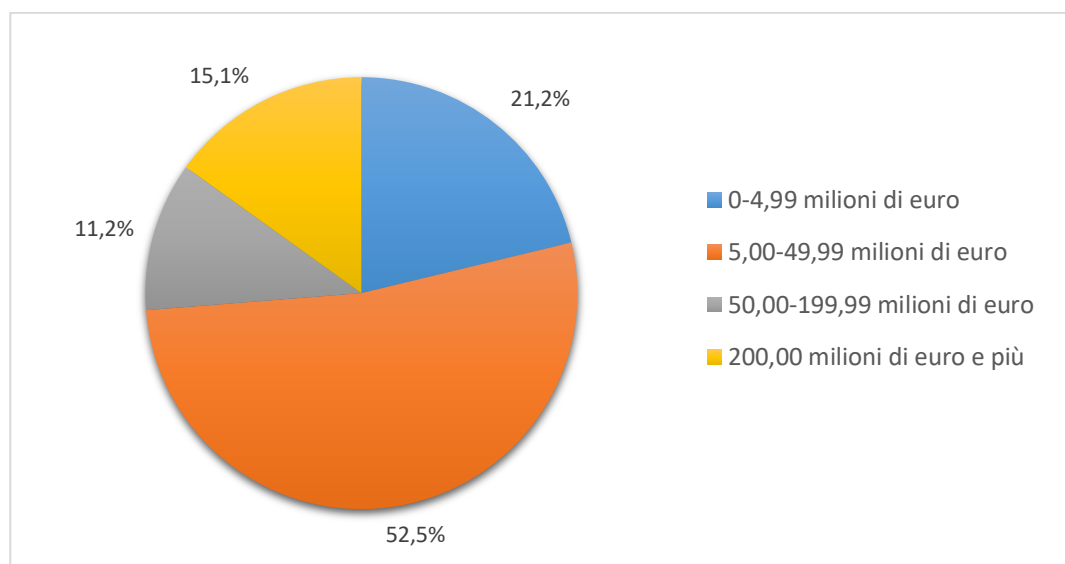
**Fig. 2 – Contingente intervistato, per numero di addetti**  
*(valori %)*



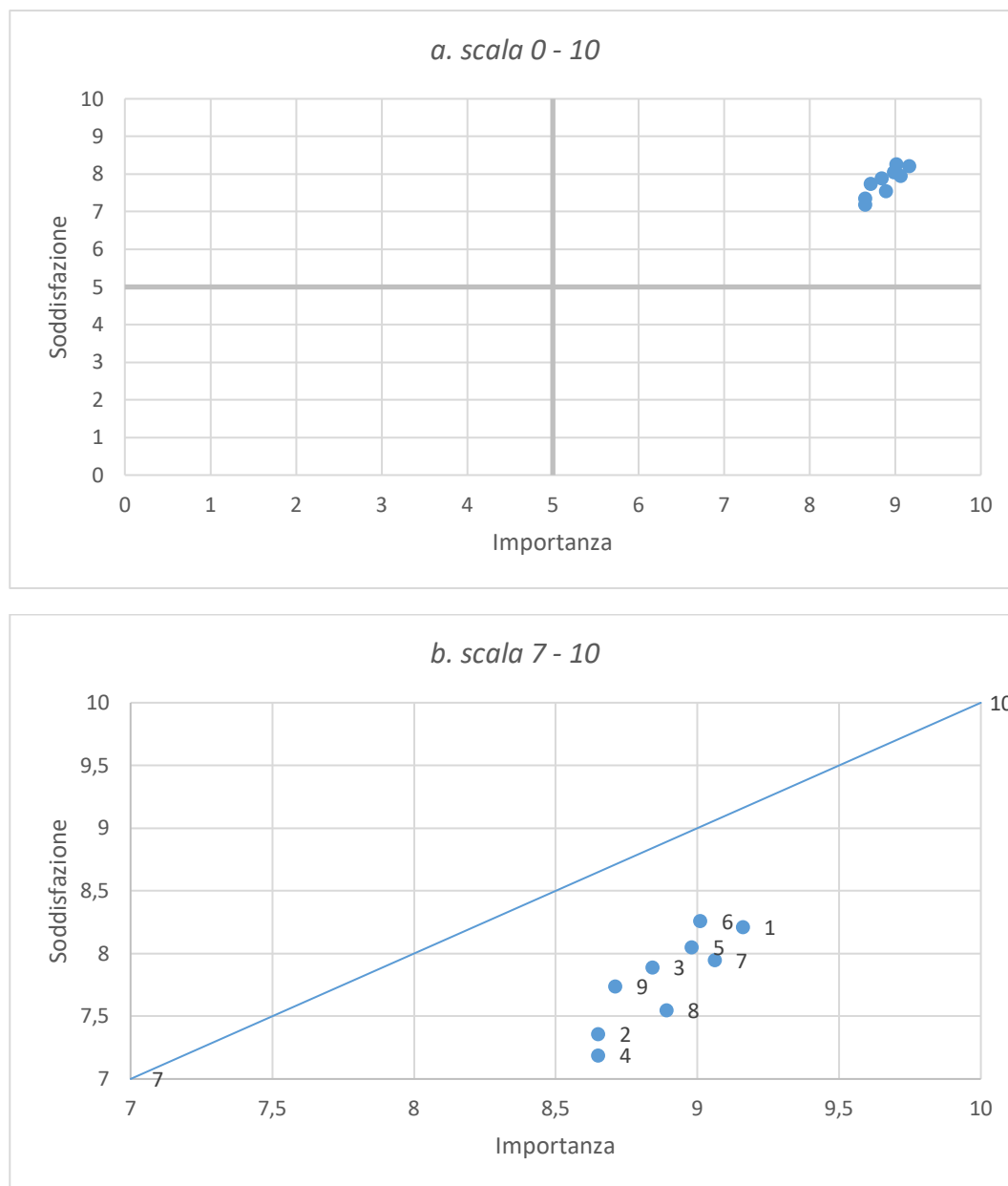
**Tav. 6 – Contingente intervistato, per fatturato**  
*(valori % di colonna, in corsivo: num. intervistati)*

Fatturato	n	%
0-4,99 milioni di euro	38	21,2
5,00-49,99 milioni di euro	94	52,5
50,00-199,99 milioni di euro	20	11,2
200,00 milioni di euro e più	27	15,1
<b>Totale</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

**Fig. 3 – Contingente intervistato, per fatturato**  
*(valori %)*



**Fig. 4 – Mappe di posizionamento (valori medi)**

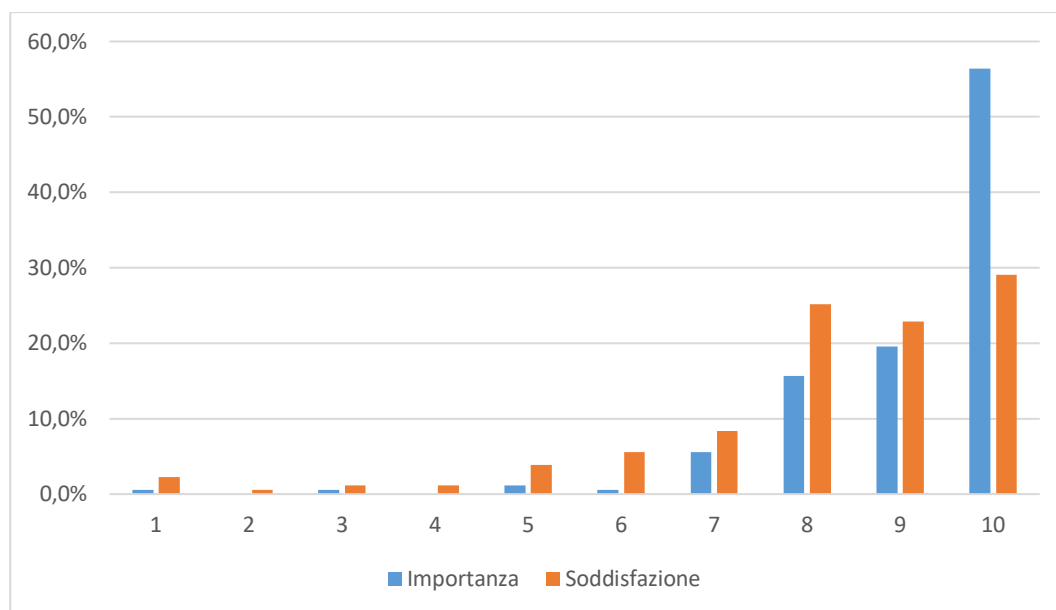


**Legenda:**

1. Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo
2. Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT
3. Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT
4. Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte dagli ispettori ARPAT
5. Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT
6. Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT
7. Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT
8. Appropriatezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT
9. Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT

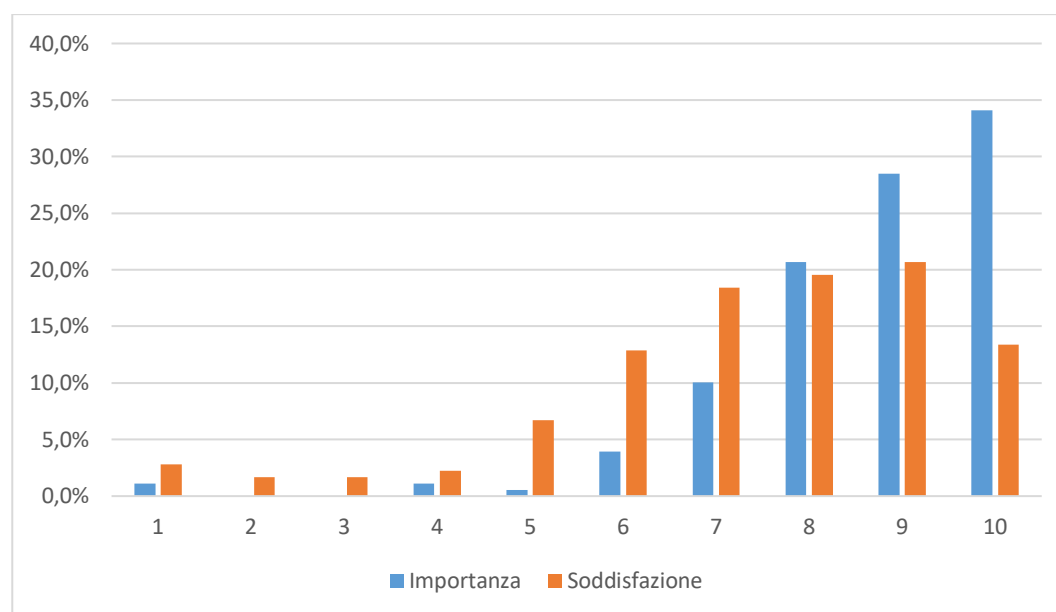
**Tav. 7 - Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo**  
(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,2	1,310	8,963	9,350
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,2	1,945	7,920	8,494



**Tav. 8 - Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

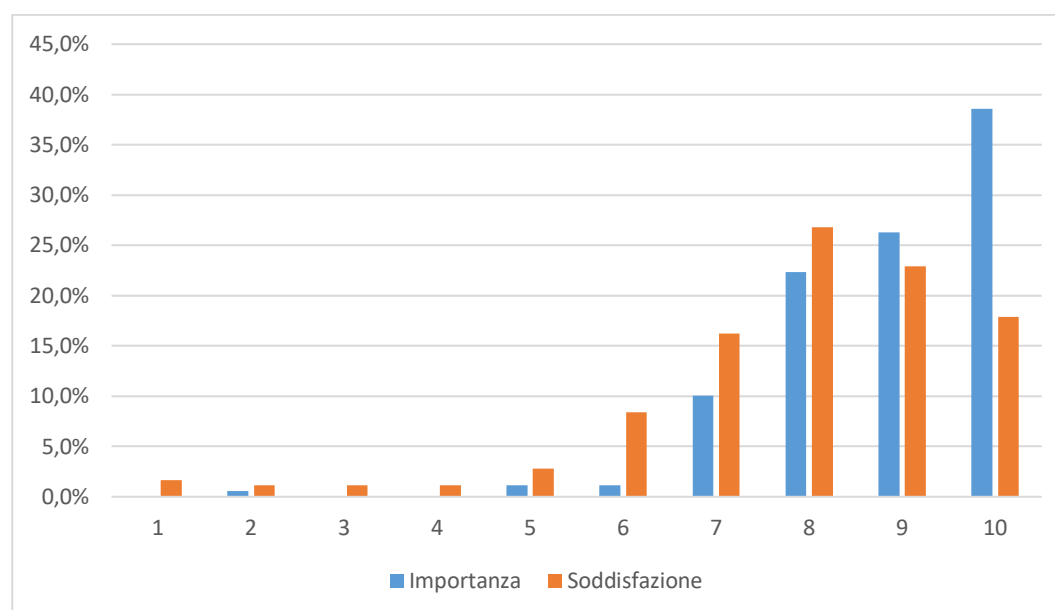
	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	8,6	1,508	8,426	8,870
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	7,4	2,101	7,053	7,673





**Tav. 9 - Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

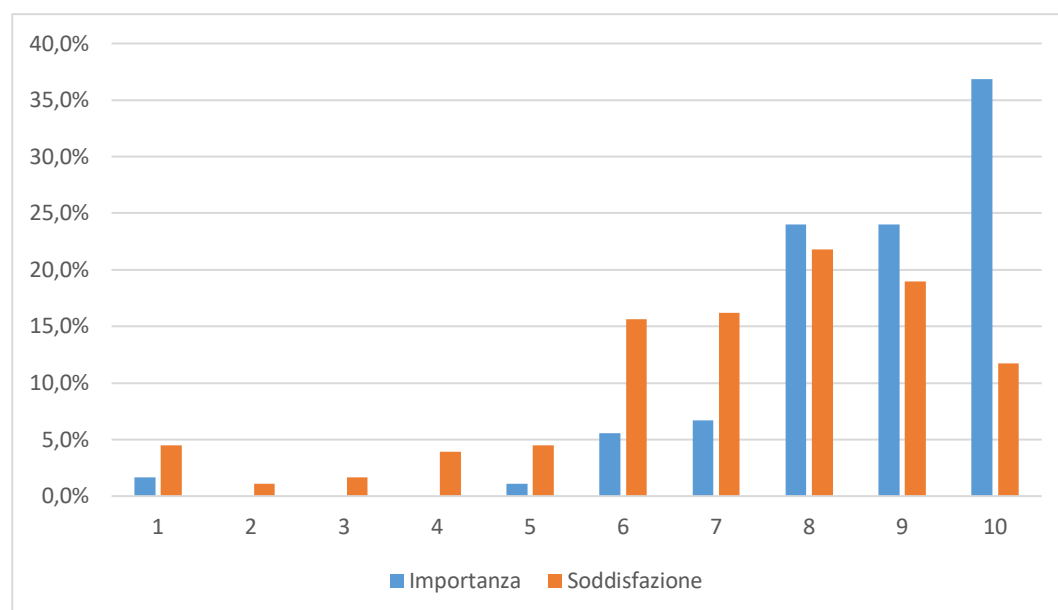
	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di IMPORTANZA	179	8,8	1,244	8,660	9,027
Livello di SODDISFAZIONE	179	7,9	1,839	7,617	8,159



**Tav. 10 - Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte dagli ispettori ARPAT**

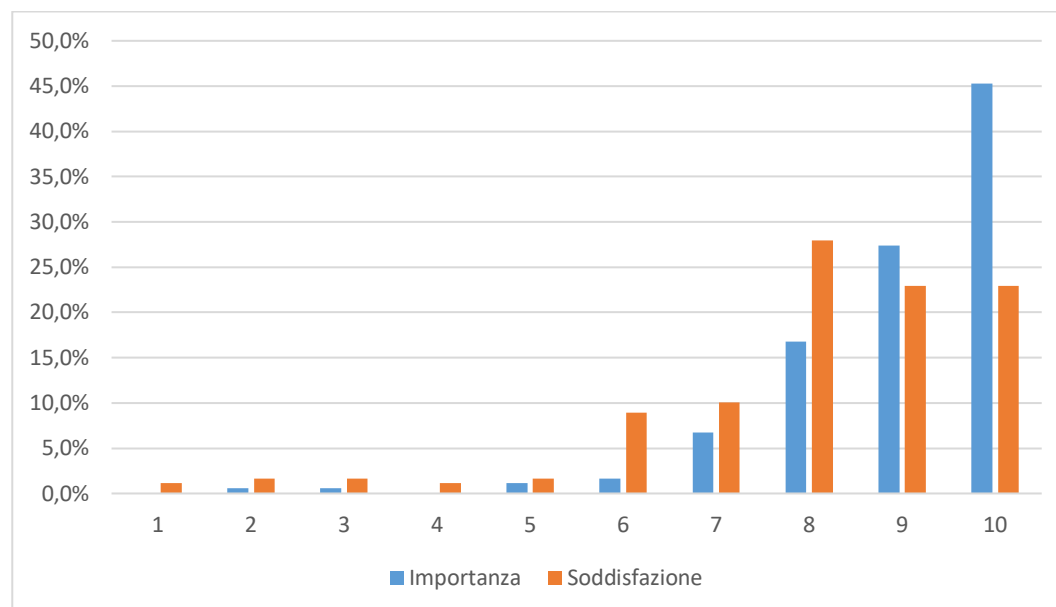
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	8,6	1,588	8,414	8,882
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	7,2	2,206	6,870	7,521



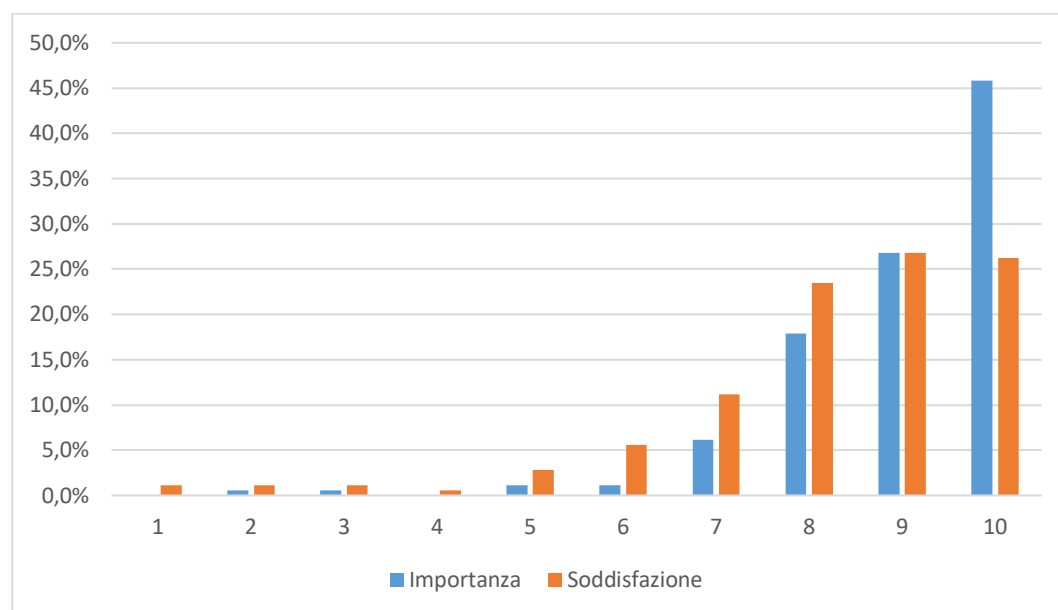
**Tav. 11 - Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,0	1,304	8,791	9,176
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,1	1,876	7,773	8,327



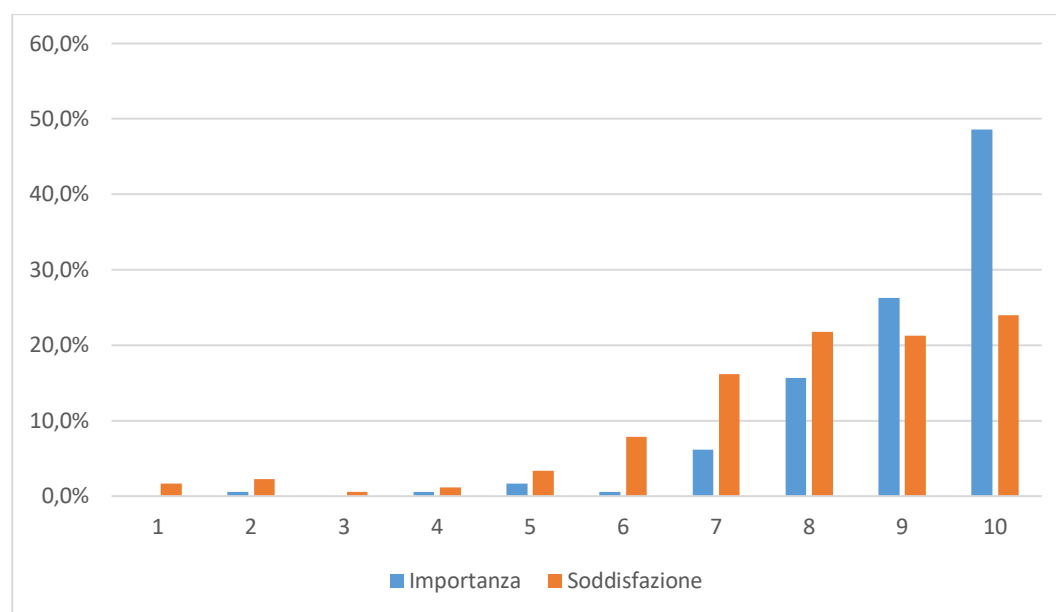
**Tav. 12 - Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,0	1,283	8,816	9,195
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,3	1,781	8,000	8,526



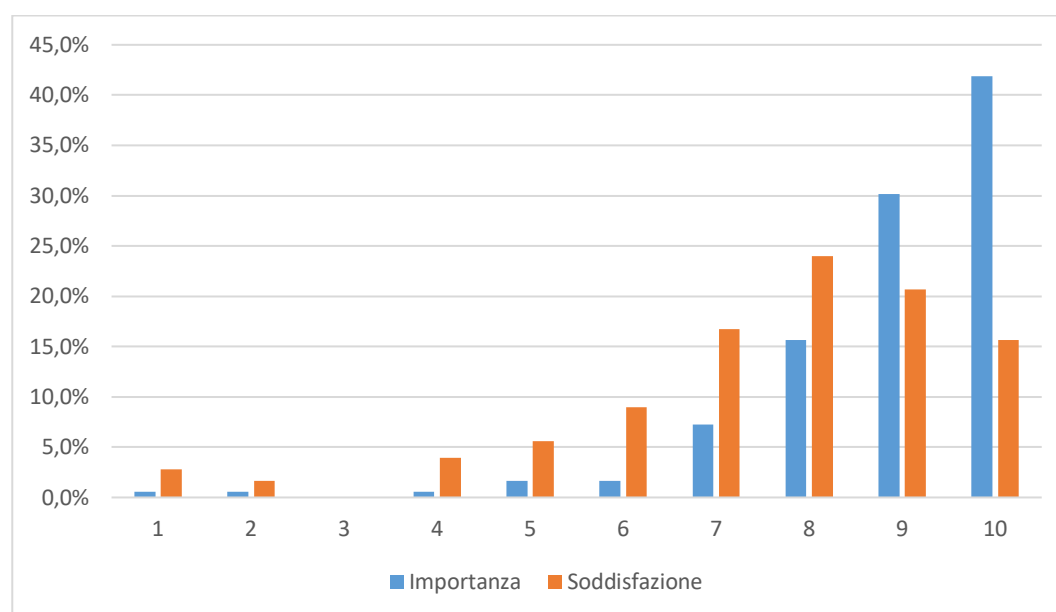
**Tav. 13 – Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,1	1,275	8,868	9,244
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	7,9	1,978	7,658	8,241



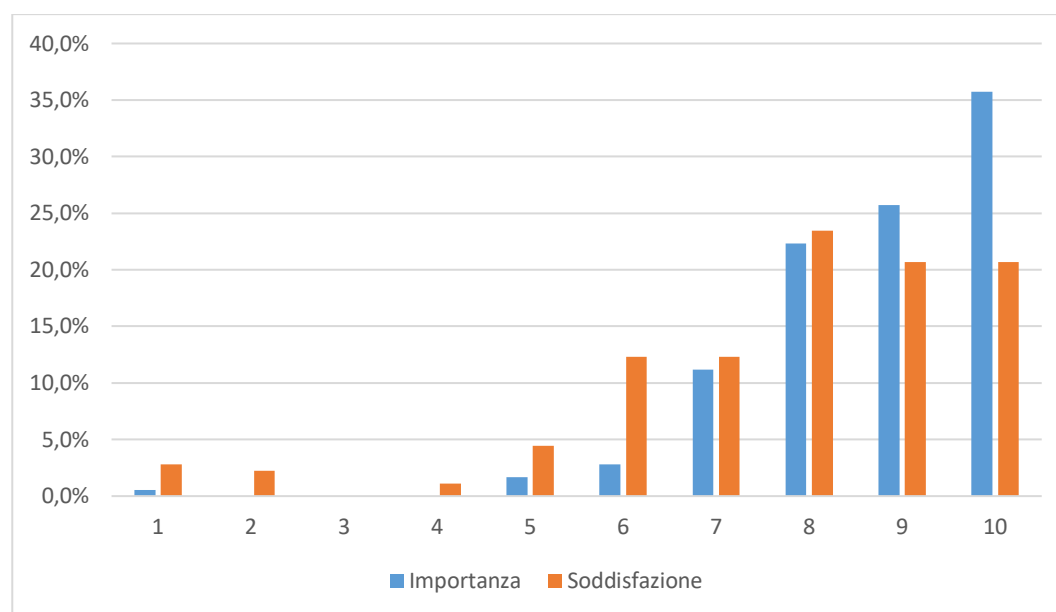
**Tav. 14 - Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	8,9	1,433	8,677	9,099
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	7,6	2,069	7,248	7,858

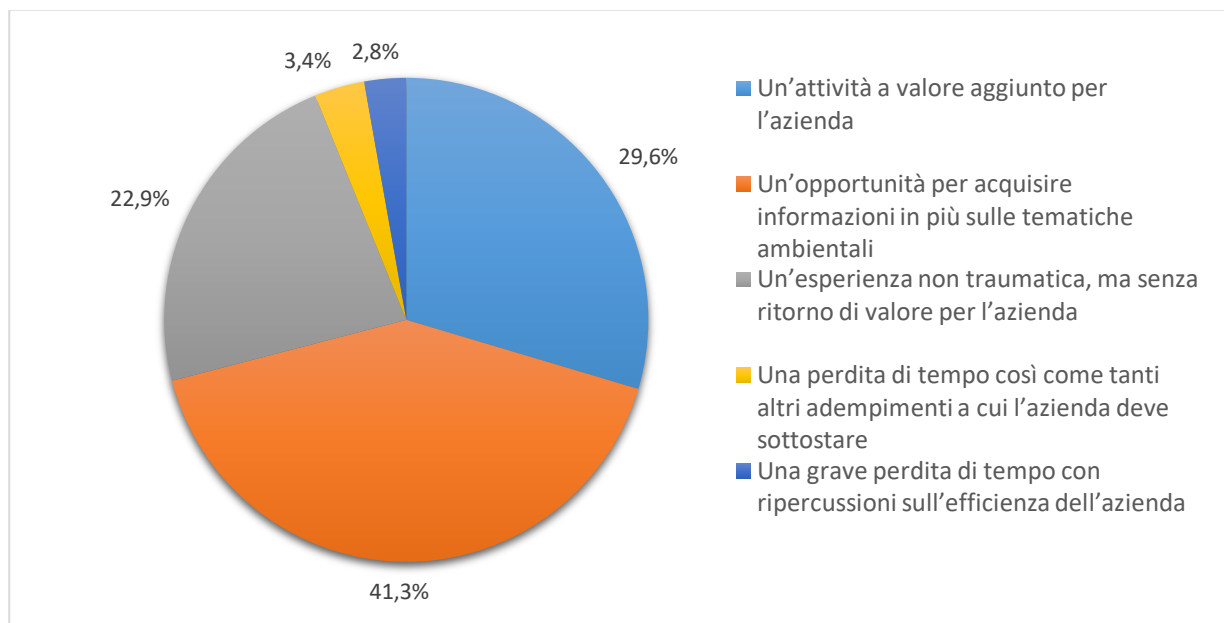


**Tav. 15 - Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

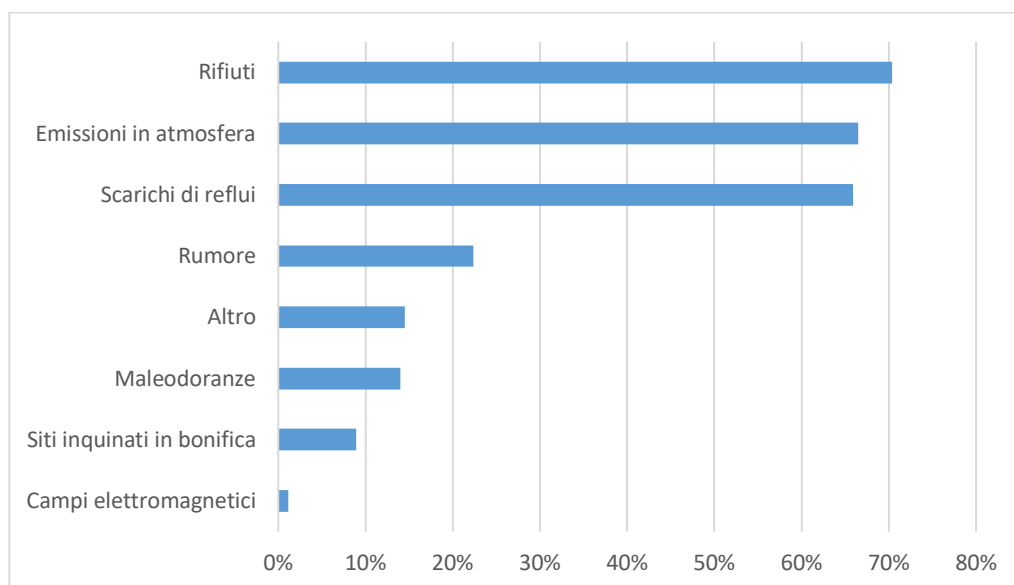
	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	8,7	1,354	8,515	8,915
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	7,7	2,088	7,435	8,051



**Fig. 5 – Giudizio sulla attività di controllo ARPAT**  
*(valori percentuali)*

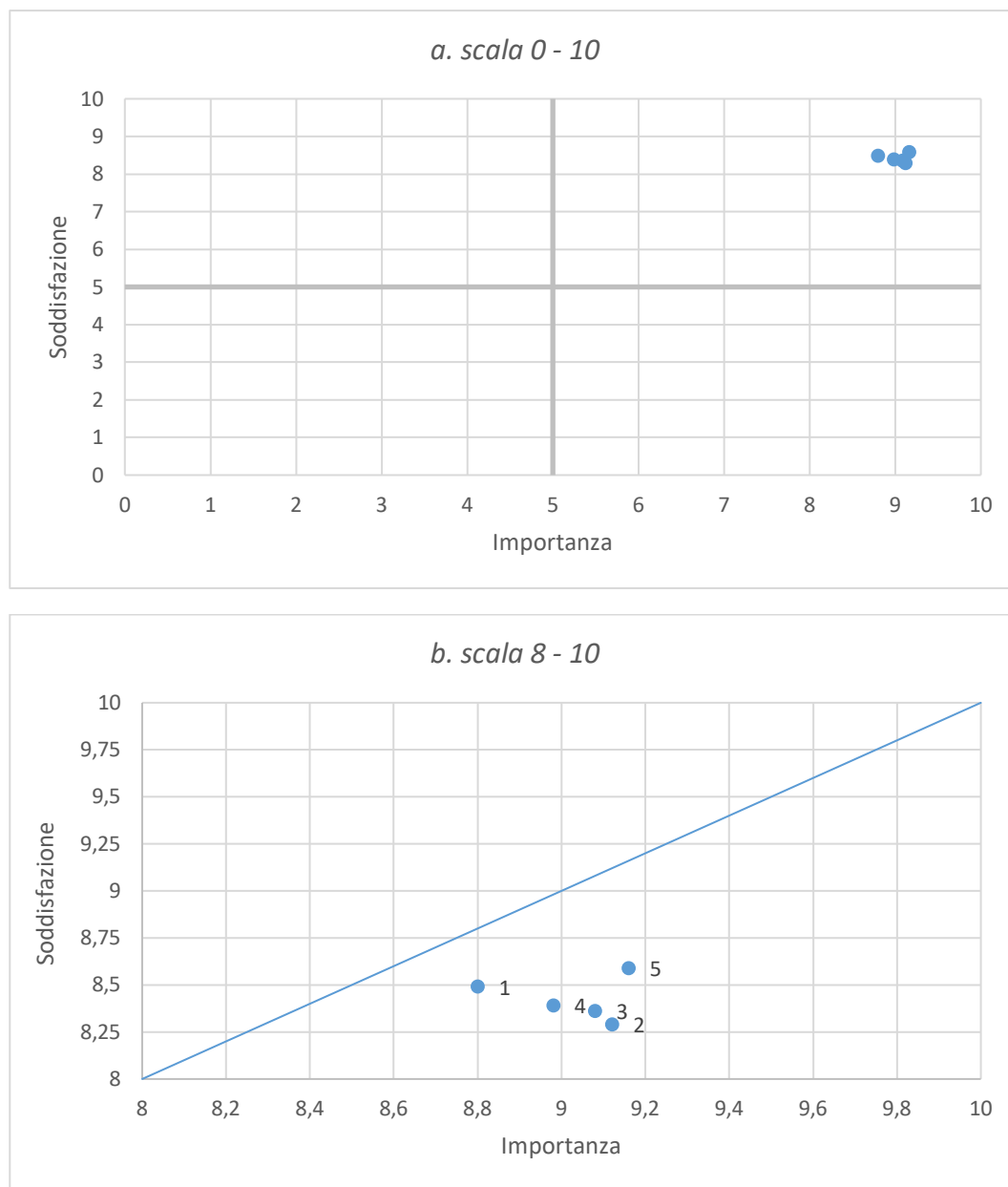


**Fig. 6 – Oggetto dei controlli di ARPAT**  
*(risposta multipla, valori percentuali)*





**Fig. 7 – Mappe di posizionamento**  
(valori medi)

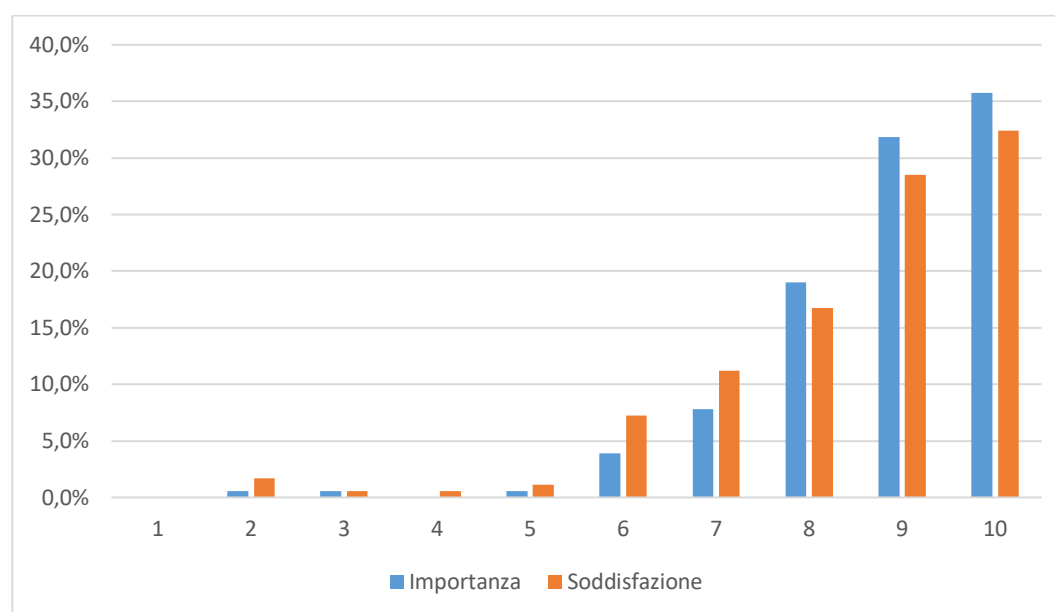


Legenda:

1. Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT
3. Credibilità di ARPAT
4. Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT
5. Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme

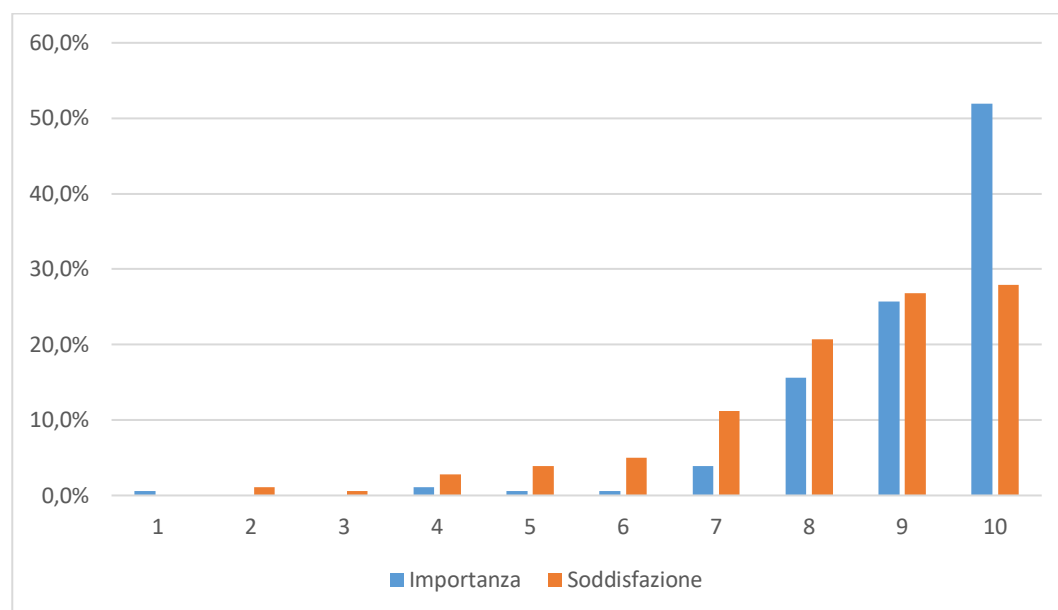
**Tav. 16 - Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	8,8	1,321	8,604	8,994
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,5	1,640	8,250	8,733



**Tav. 17 - Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

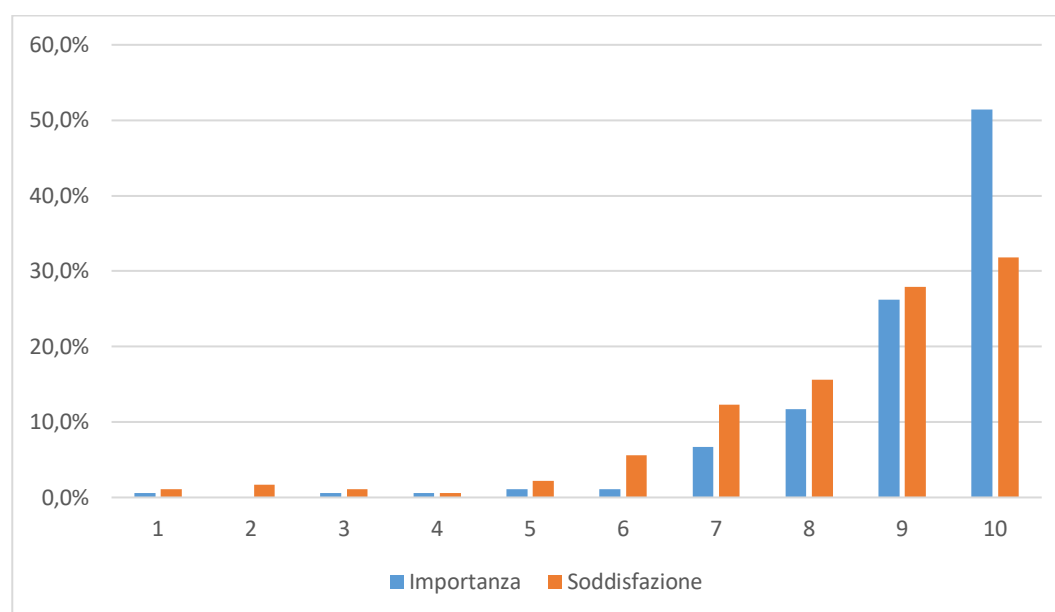
	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,1	1,264	8,959	9,332
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,3	1,724	8,036	8,545



**Tav. 18 - Credibilità di ARPAT**

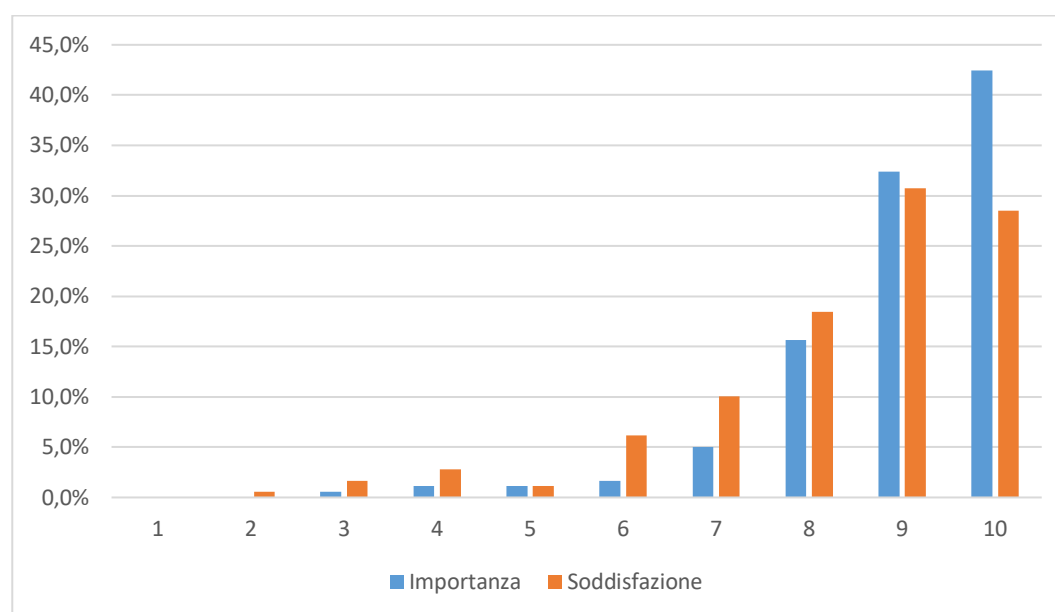
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di IMPORTANZA	179	9,1	1,372	8,876	9,281
Livello di SODDISFAZIONE	179	8,4	1,874	8,081	8,634



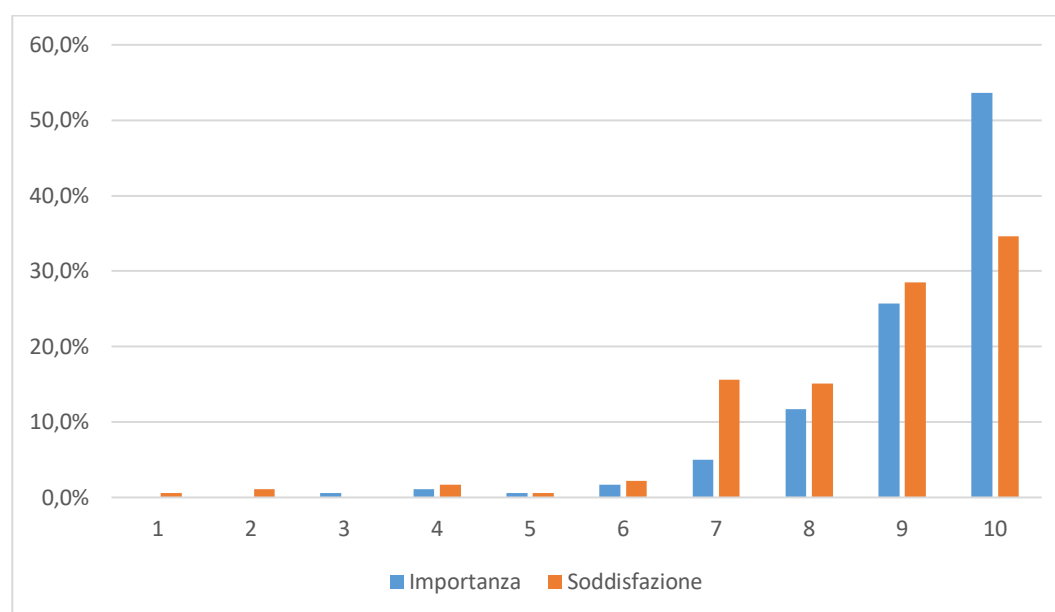
**Tav. 19 - Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,0	1,265	8,797	9,170
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,4	1,680	8,143	8,639



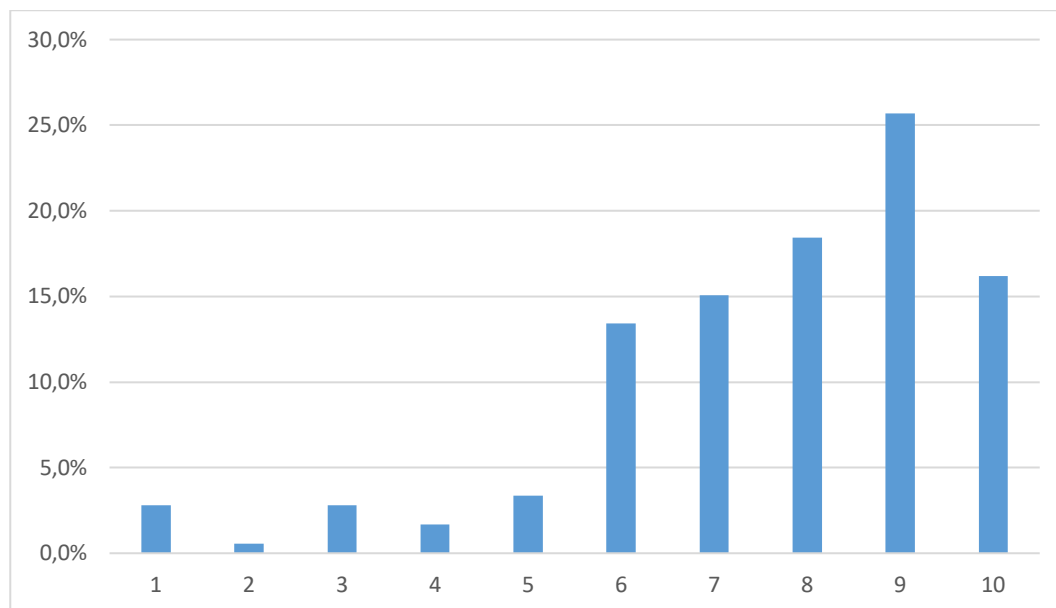
**Tav. 20 - Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Grado di <b>IMPORTANZA</b>	179	9,2	1,249	8,972	9,341
Livello di <b>SODDISFAZIONE</b>	179	8,6	1,607	8,350	8,823



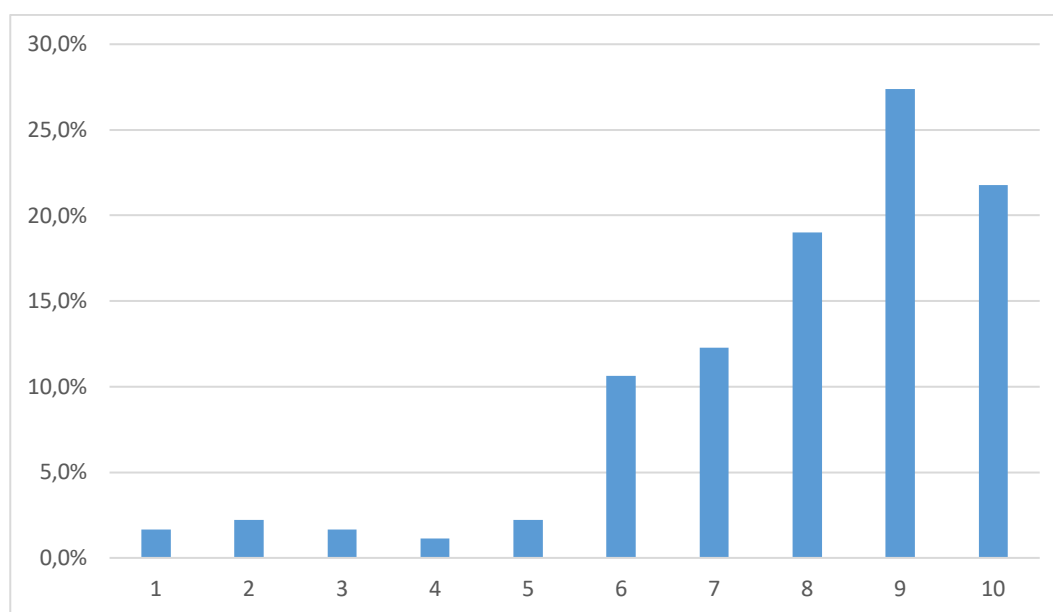
**Tav. 21 – Su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente d'accordo e 10 pienamente d'accordo), ritiene che ARPAT contribuisca alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende e sul territorio?**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Giudizio	179	7,6	2,077	7,319	7,932



**Tav. 22 – Complessivamente, su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente soddisfacente e 10 pienamente soddisfacente), come può definire il suo rapporto con ARPAT?**  
*(distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)*

	n	Media	Dev. Std	Intervallo di confidenza	
				Lim. Inferiore	Lim. Superiore
Giudizio	179	7,9	2,033	7,627	8,227

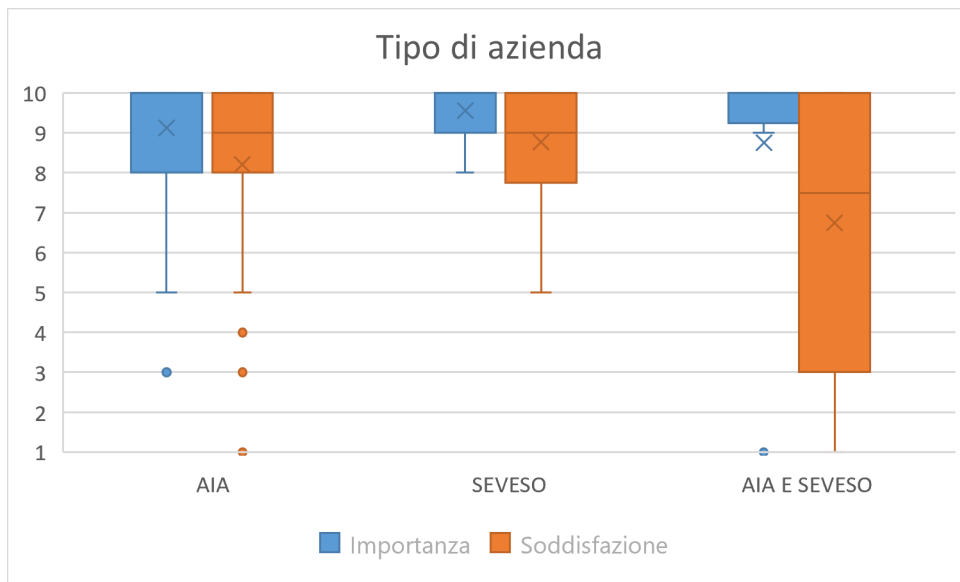




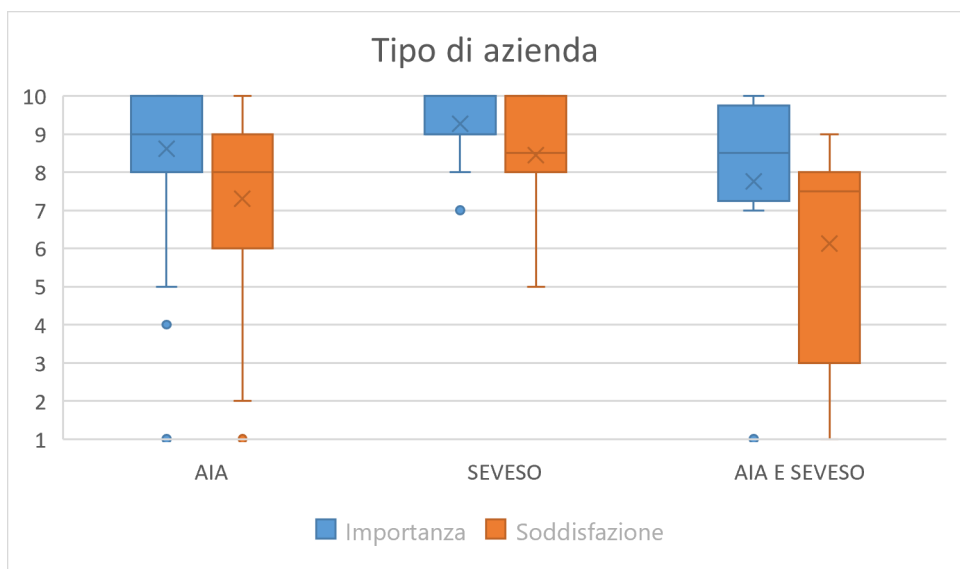
## Appendice

## A – DISAGGREGAZIONE PER TIPO DI AZIENDA

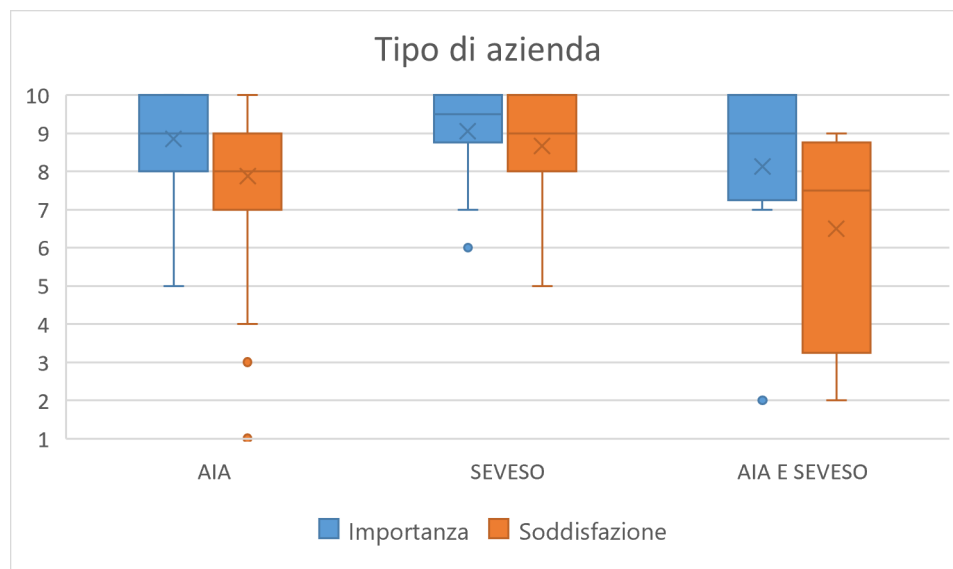
**Tav. 23 – Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo, per tipo di azienda**



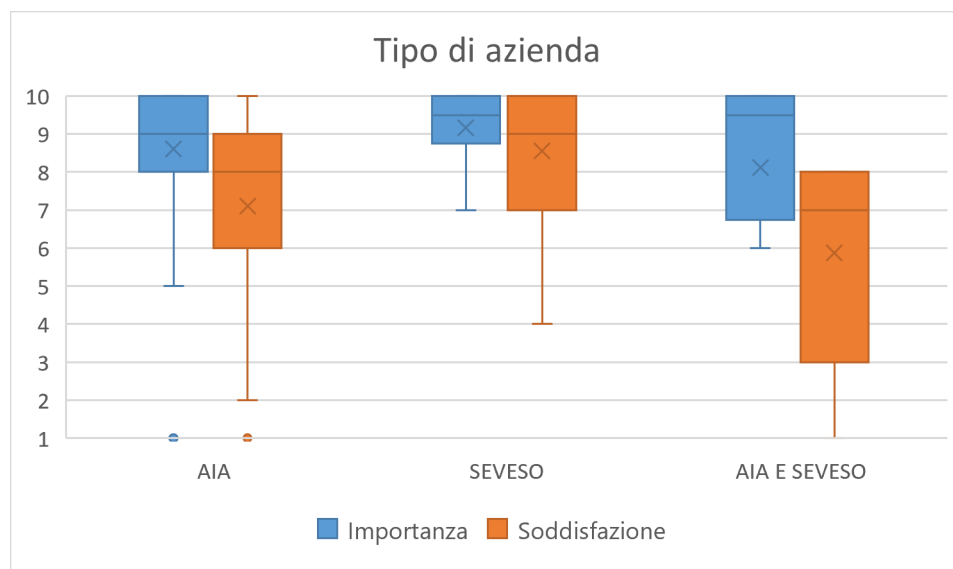
**Tav. 24 – Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per tipo di azienda**



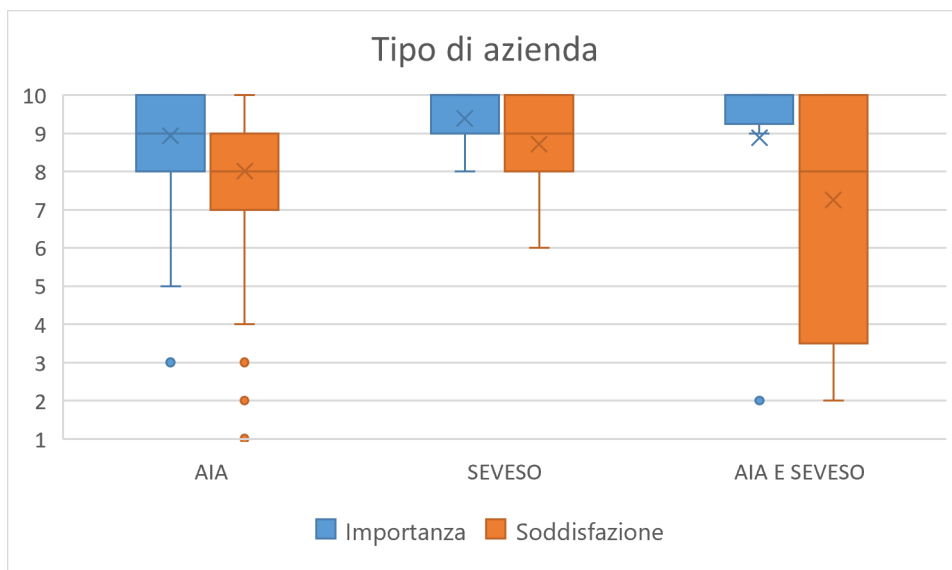
**Tav. 25 – Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per tipo di azienda**



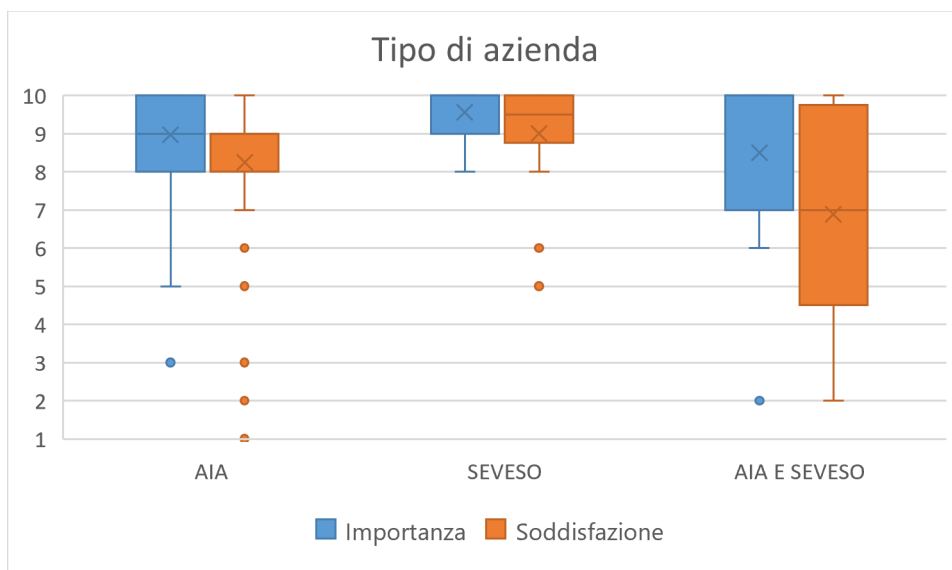
**Tav. 26 – Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte dagli ispettori ARPAT, per tipo di azienda**



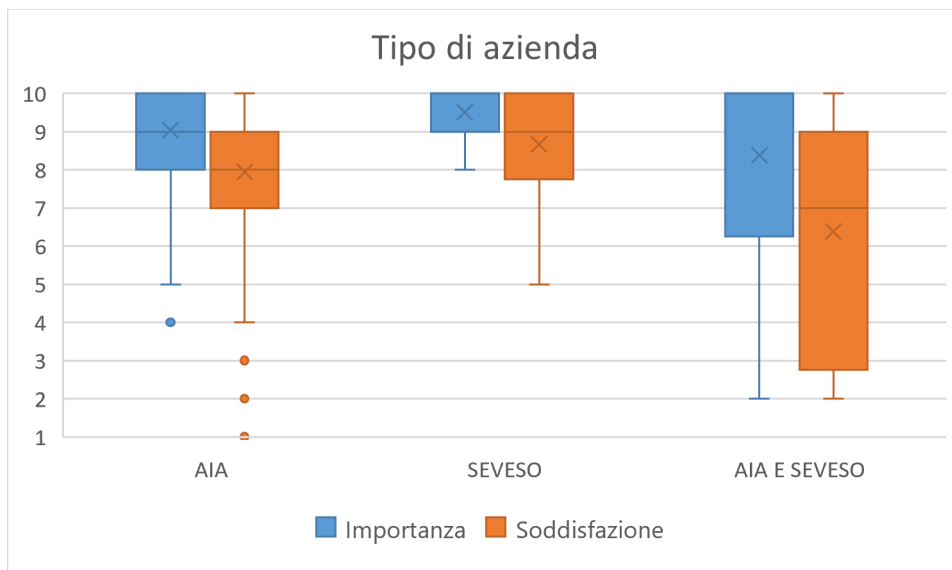
**Tav. 27 – Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT, per tipo di azienda**



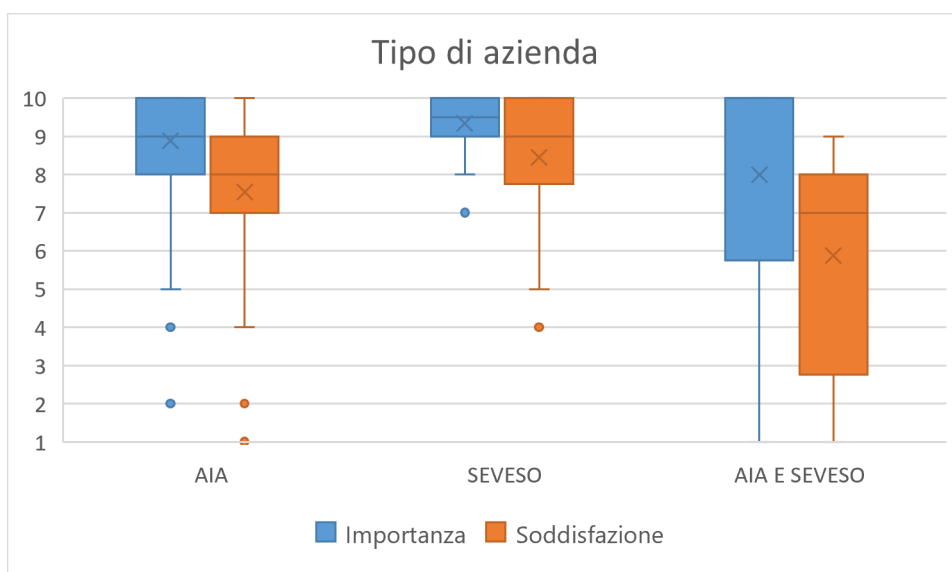
**Tav. 28 – Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT, per tipo di azienda**



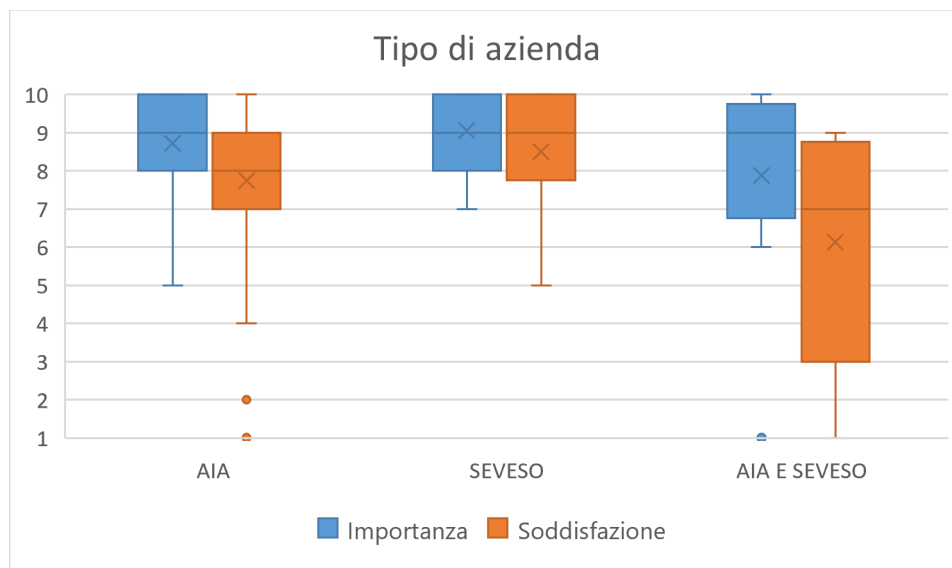
**Tav. 29 – Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT, per tipo di azienda**



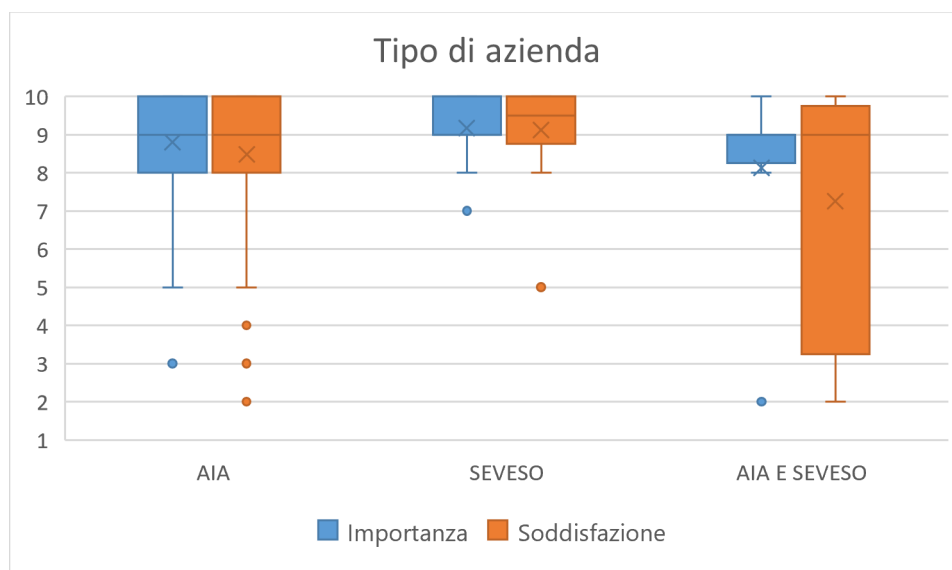
**Tav. 30 – Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT, per tipo di azienda**



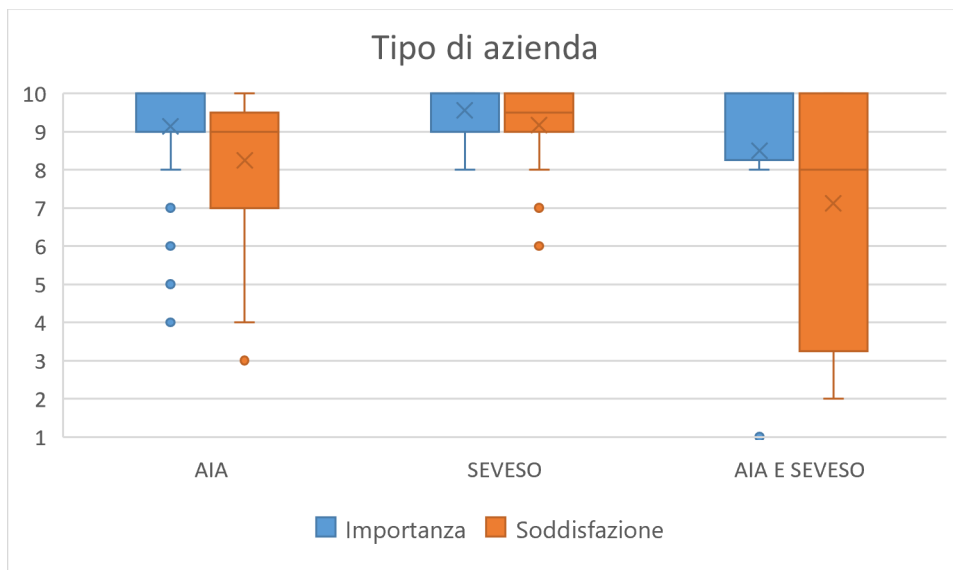
**Tav. 31 – Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT, per tipo di azienda**



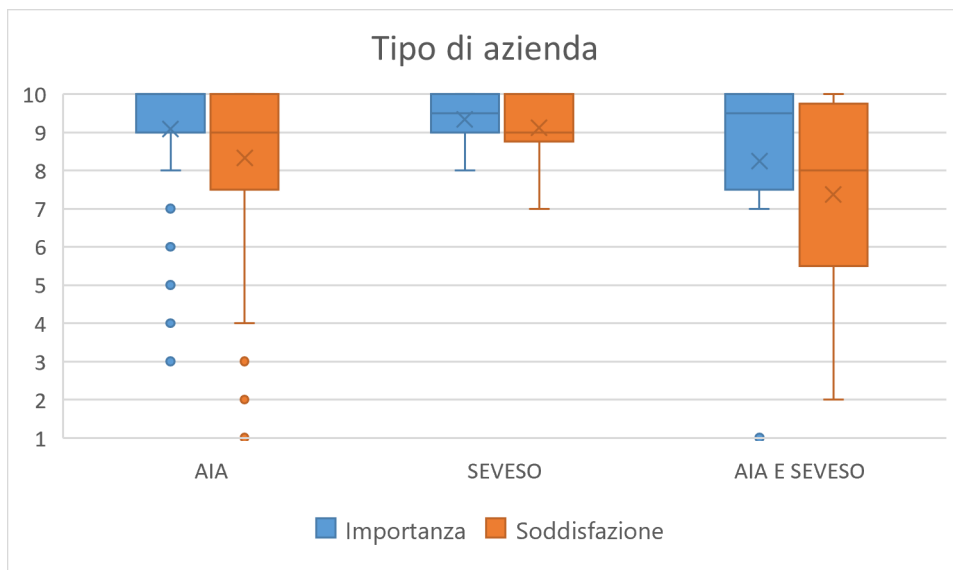
**Tav. 32 – Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT, per tipo di azienda**



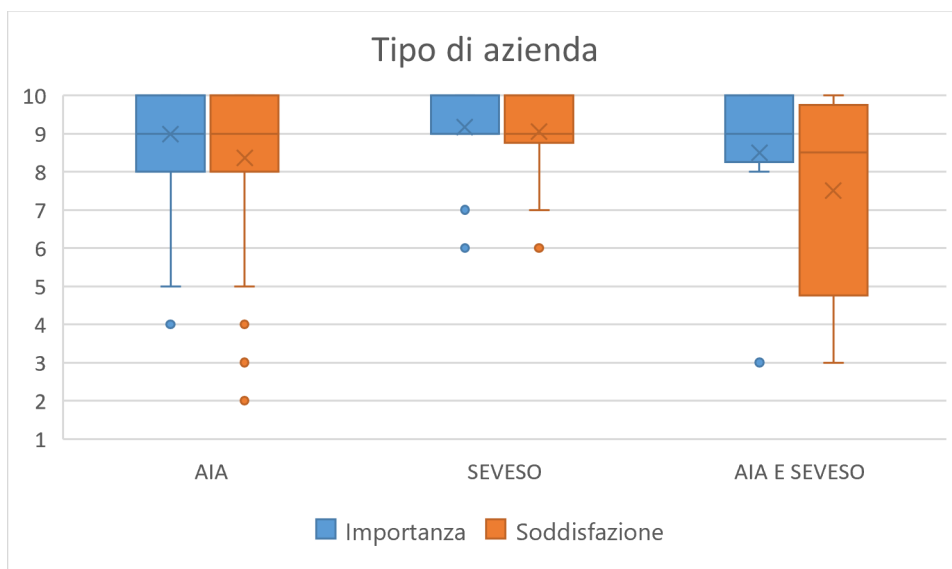
**Tav. 33 – Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT, per tipo di azienda**



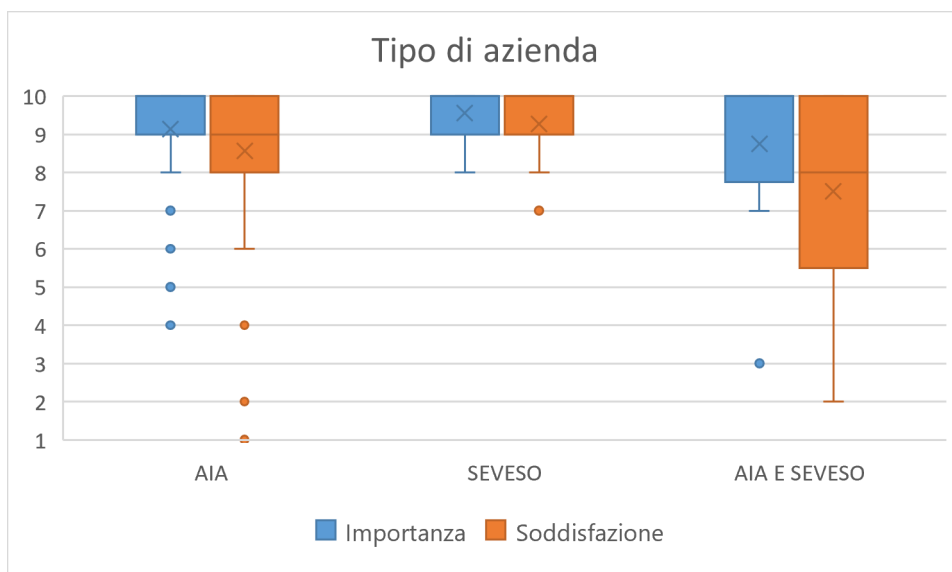
**Tav. 34 – Credibilità di ARPAT, per tipo di azienda**



**Tav. 35 – Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT, per tipo di azienda**

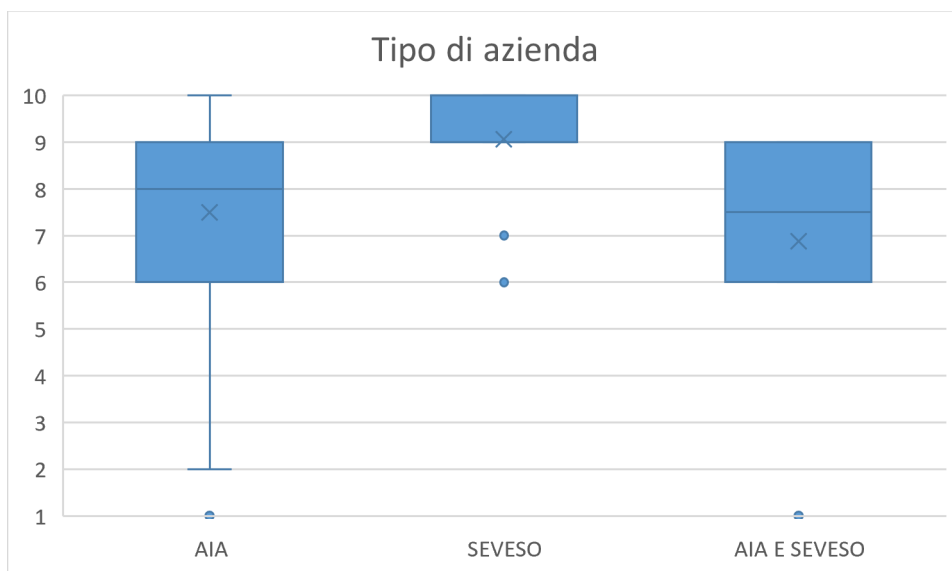


**Tav. 36 – Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme, per tipo di azienda**

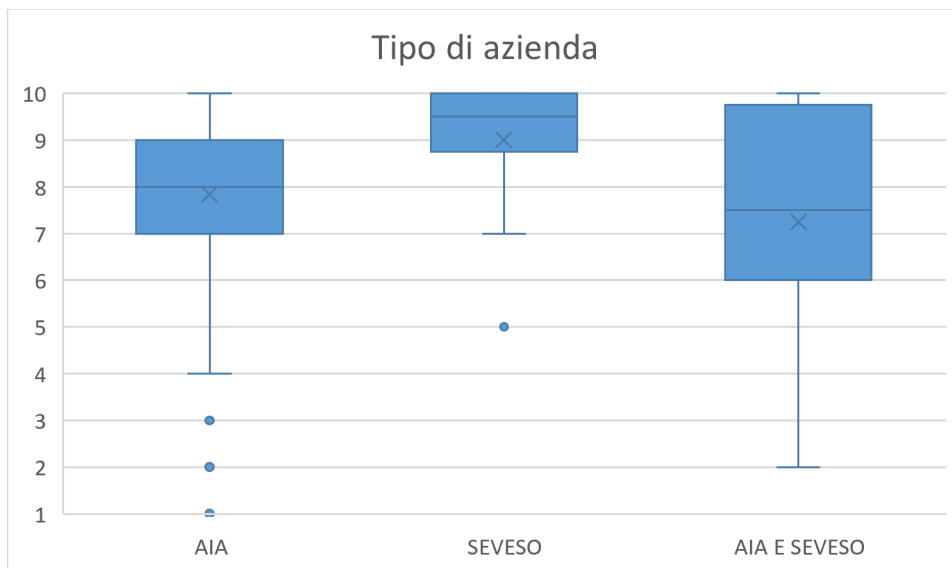




**Tav. 37 – Su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente d'accordo e 10 pienamente d'accordo), ritiene che ARPAT contribuisca alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende e sul territorio?**

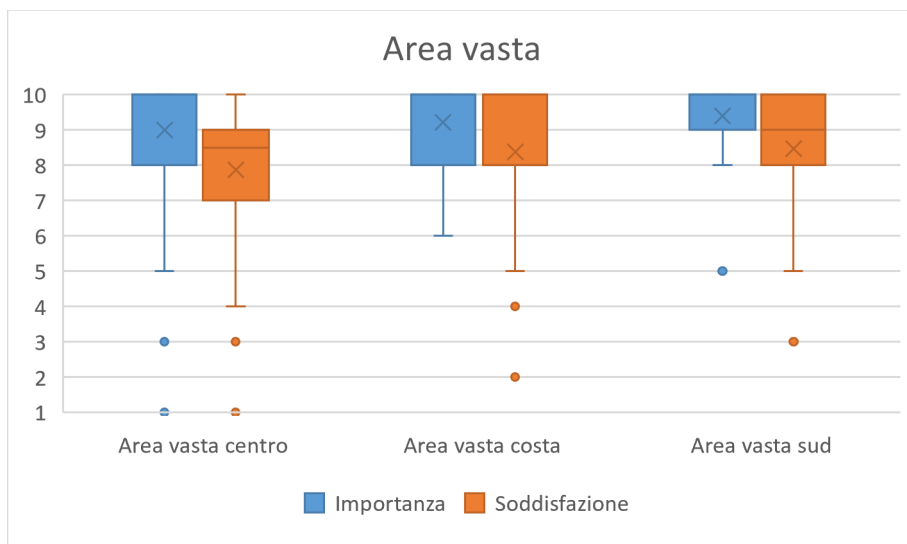


**Tav. 38 – Complessivamente, su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente soddisfacente e 10 pienamente soddisfacente), come può definire il suo rapporto con ARPAT**

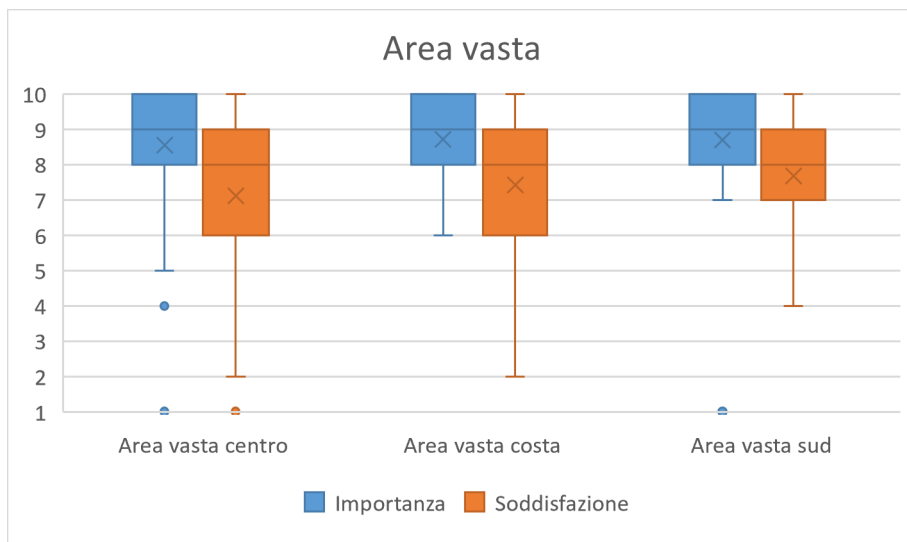


## B – DISAGGREGAZIONE PER AREA VASTA

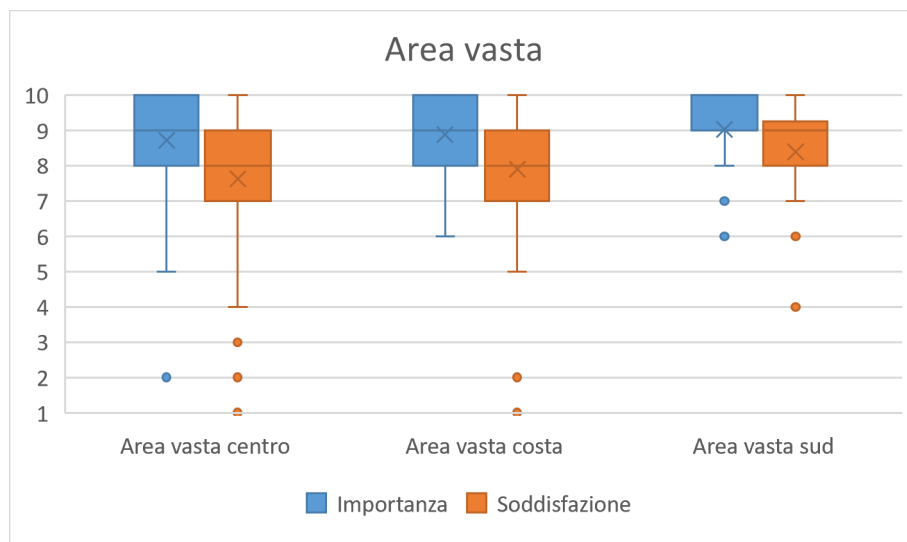
**Tav. 39 – Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo, per area vasta**



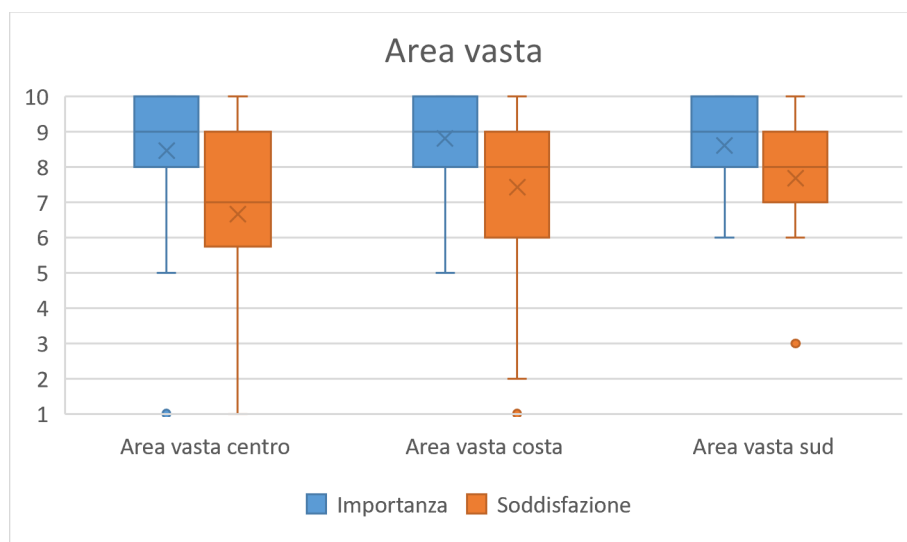
**Tav. 40 – Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per area vasta**



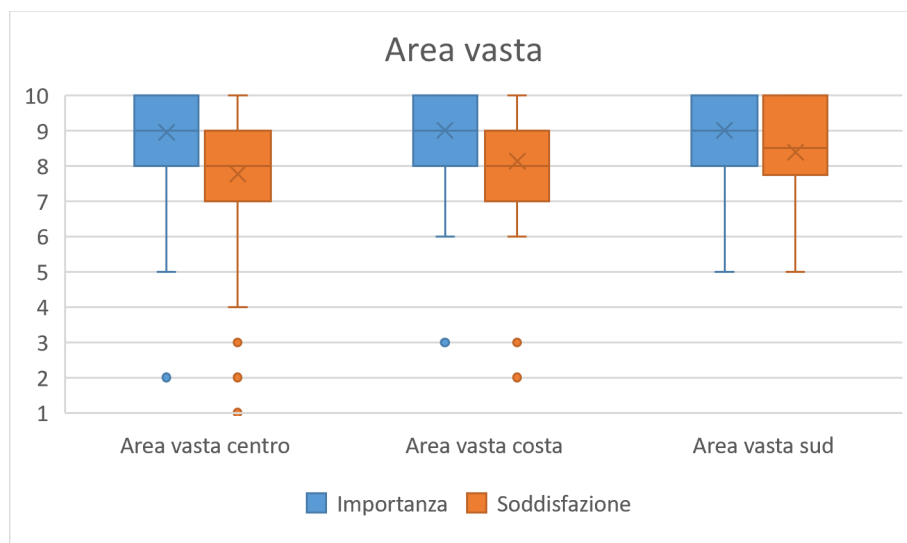
**Tav. 41 – Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per area vasta**



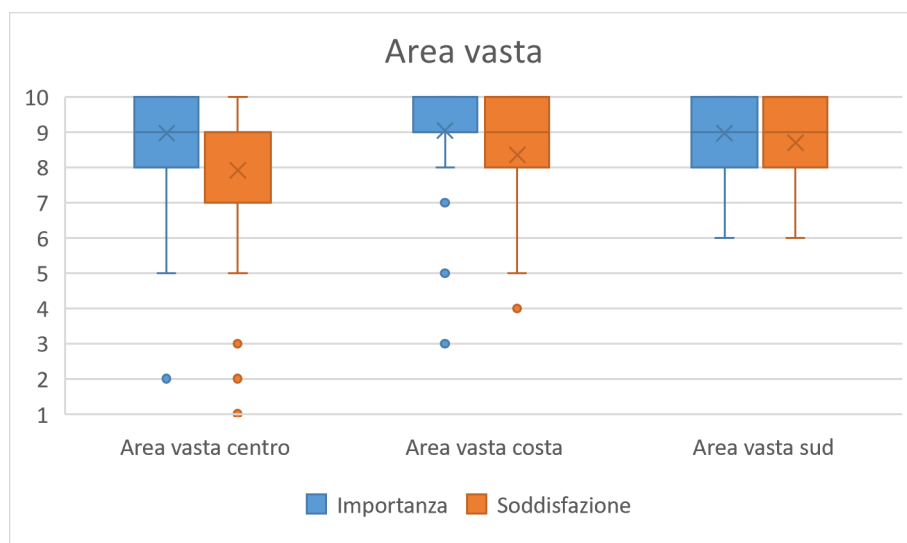
**Tav. 42 – Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte dagli ispettori ARPAT, per area vasta**



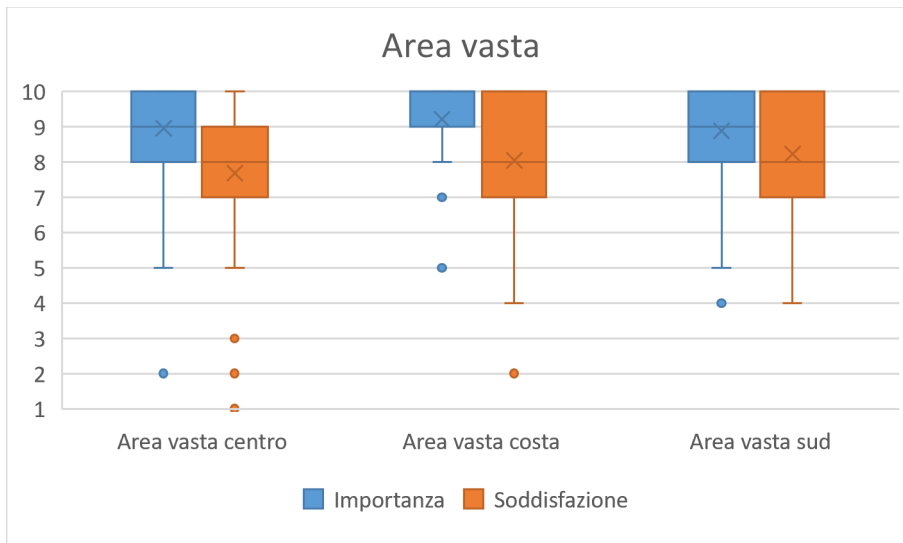
**Tav. 43 – Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT, per area vasta**



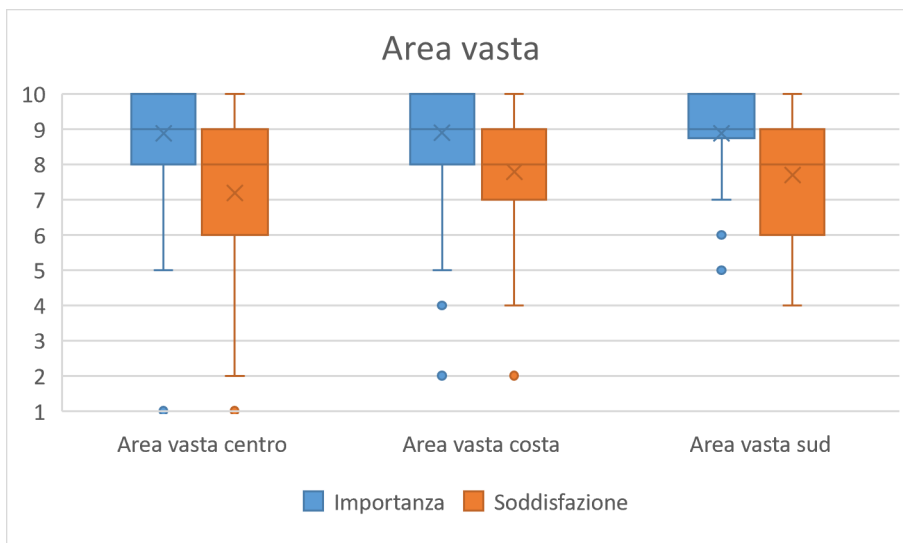
**Tav. 44 – Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT, per area vasta**



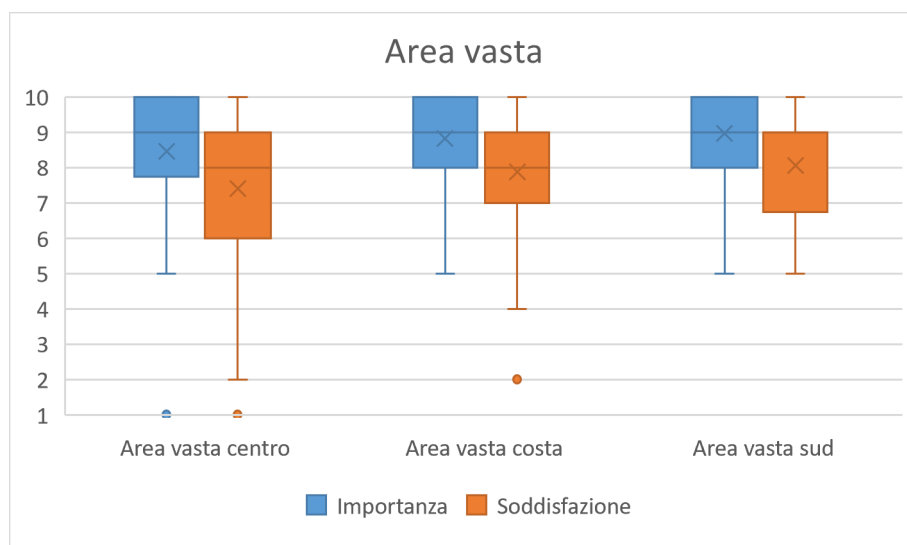
**Tav. 45 – Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT, per area vasta**



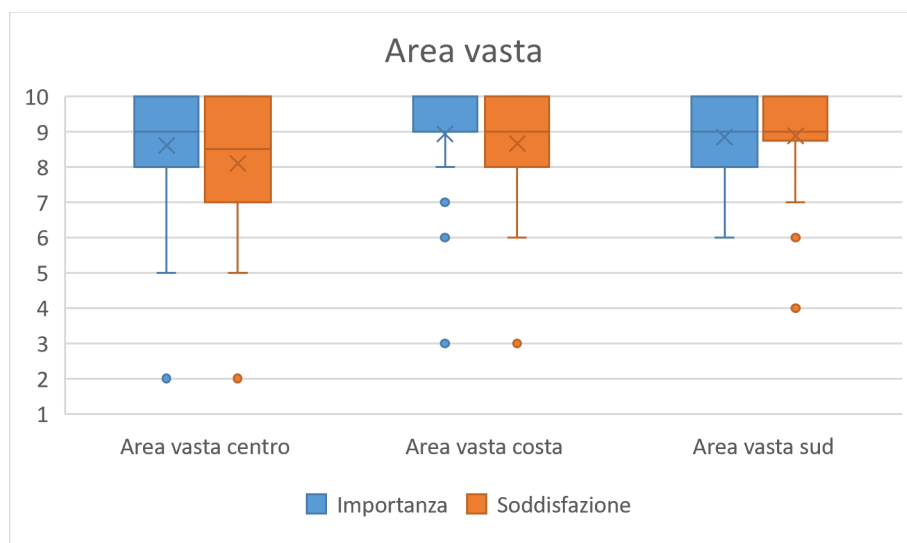
**Tav. 46 – Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT, per area vasta**



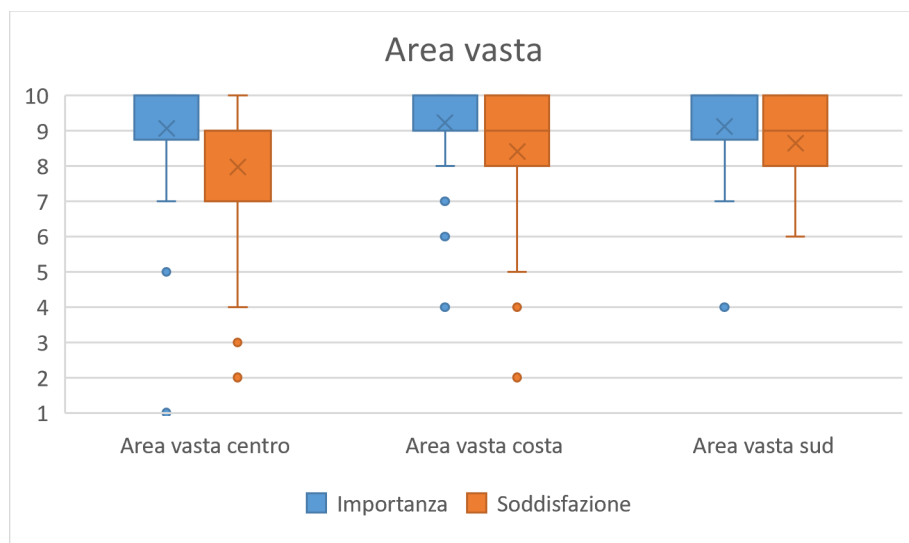
**Tav. 47 – Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT, per area vasta**



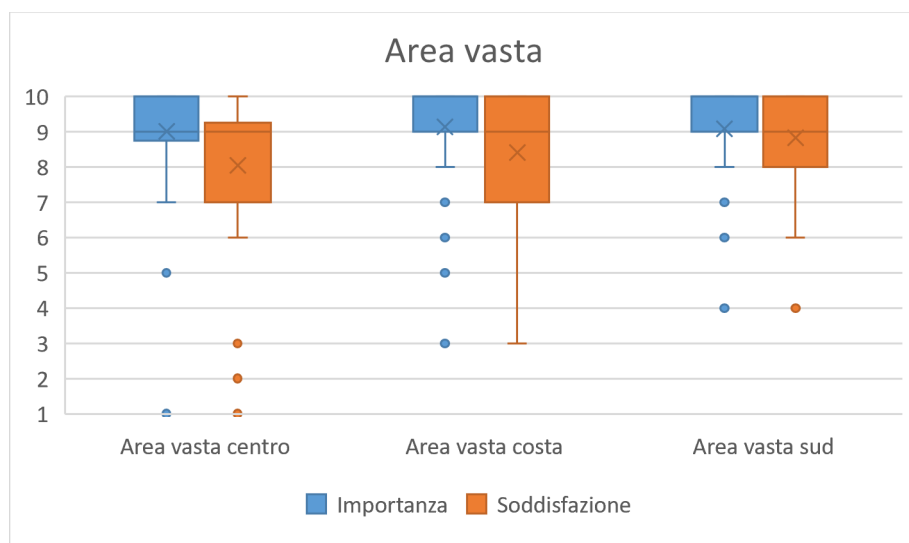
**Tav. 48 – Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT, per area vasta**



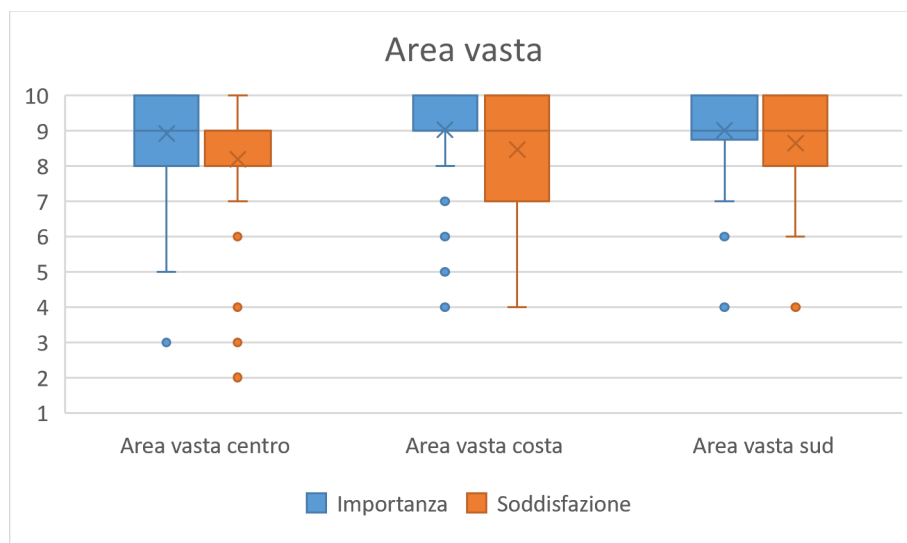
**Tav. 49 – Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT, per area vasta**



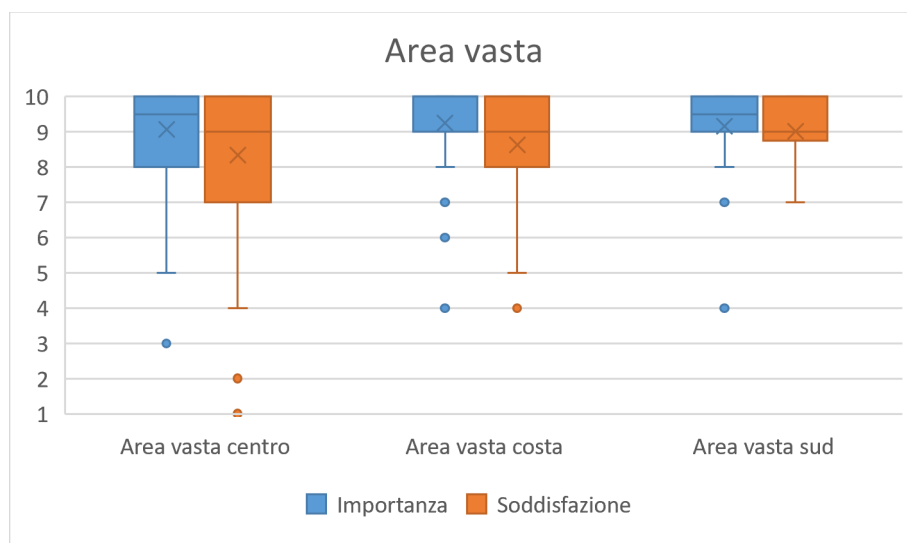
**Tav. 50 – Credibilità di ARPAT, per area vasta**



**Tav. 51 – Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT, per area vasta**

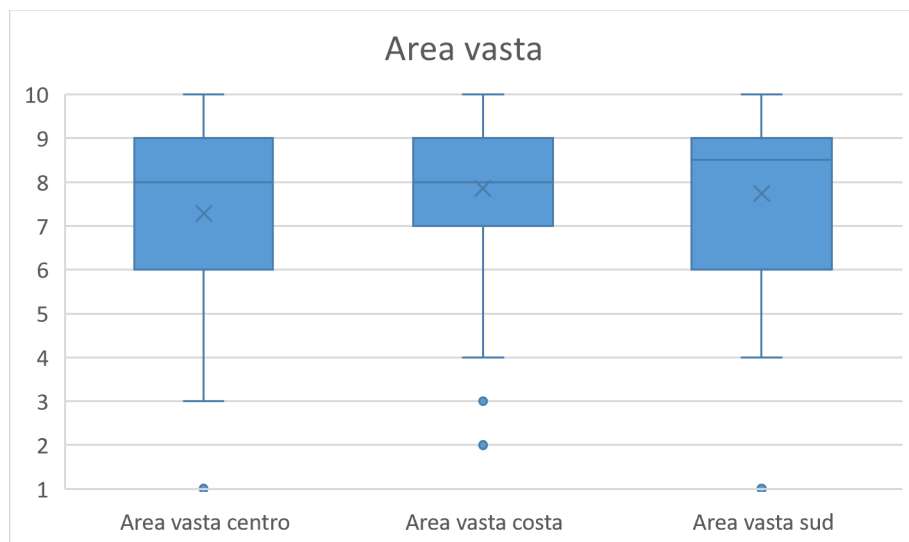


**Tav. 52 – Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme, per area vasta**

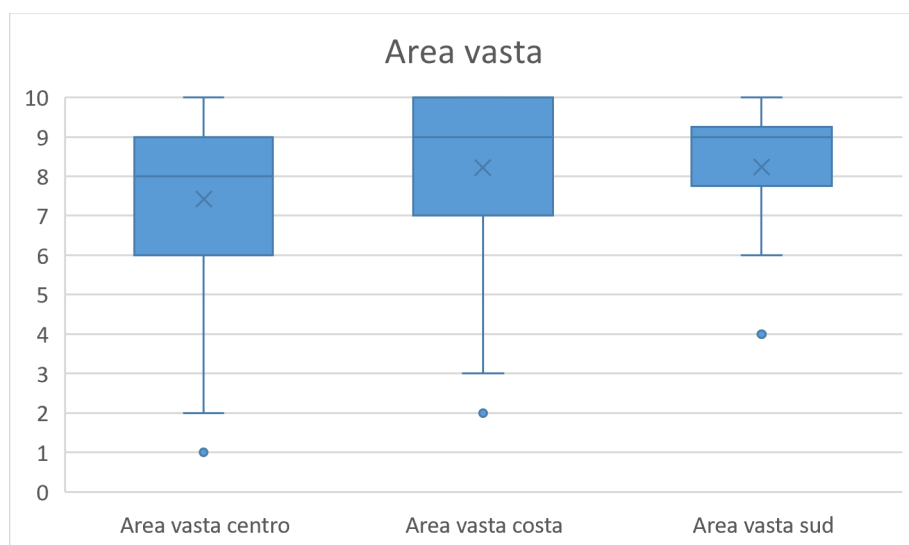




**Tav. 53 – Su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente d'accordo e 10 pienamente d'accordo), ritiene che ARPAT contribuisca alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende e sul territorio?**

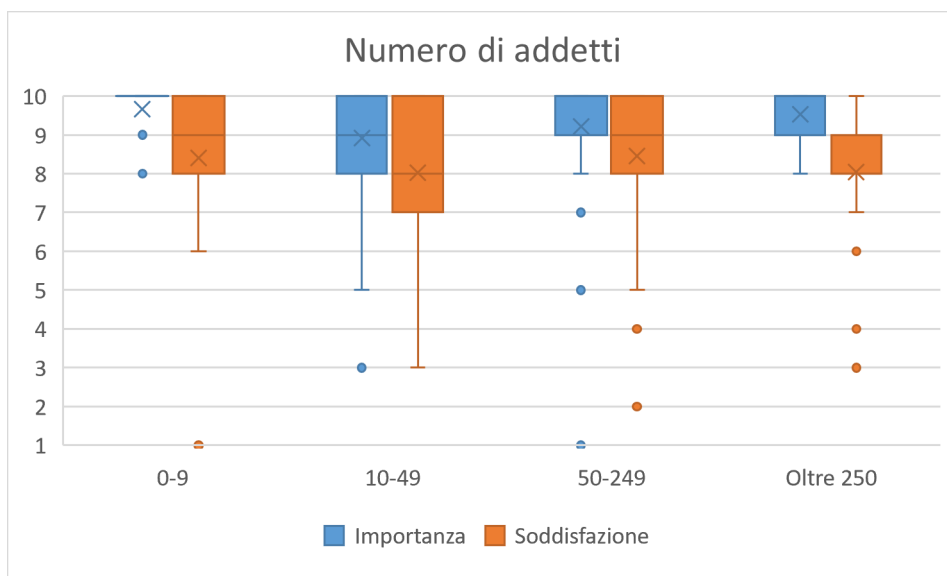


**Tav. 54 – Complessivamente, su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente soddisfacente e 10 pienamente soddisfacente), come può definire il suo rapporto con ARPAT**

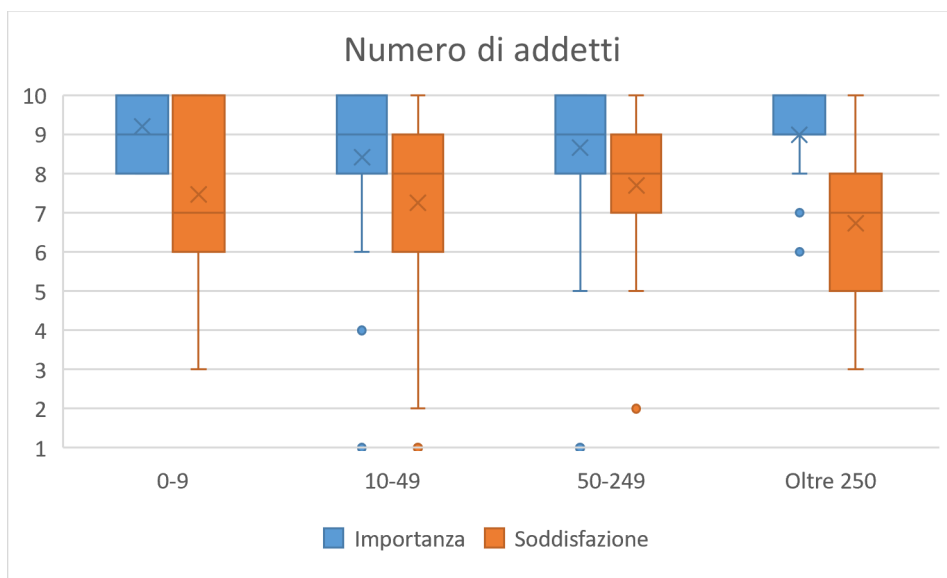


## C – DISAGGREGAZIONE PER NUMERO DI ADDETTI

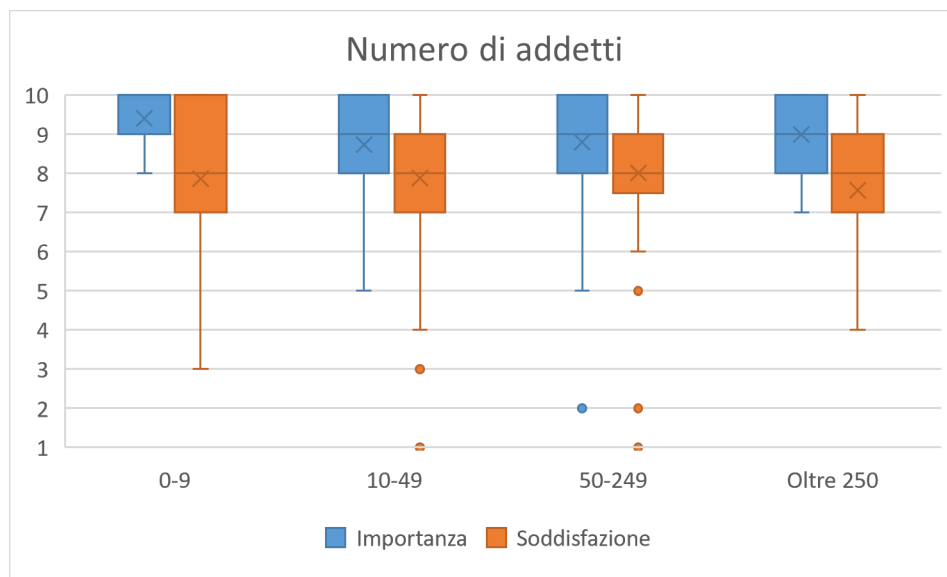
**Tav. 55 – Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo, per numero di addetti**



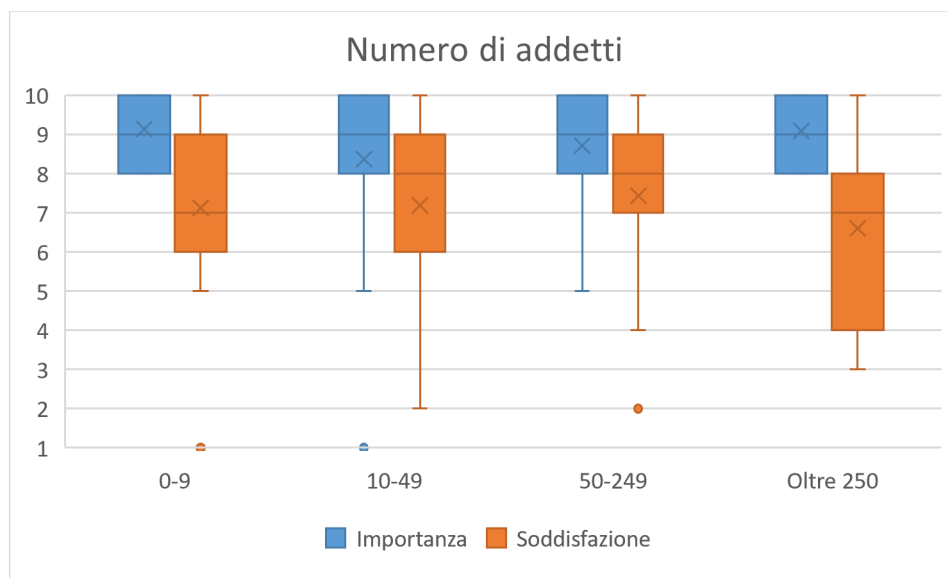
**Tav. 56 – Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per numero di addetti**



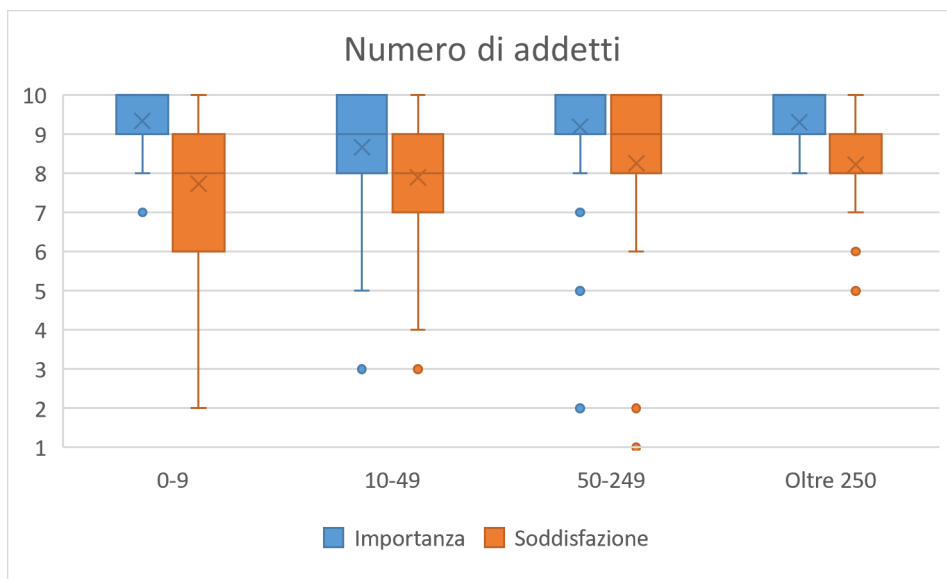
**Tav. 57 – Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per numero di addetti**



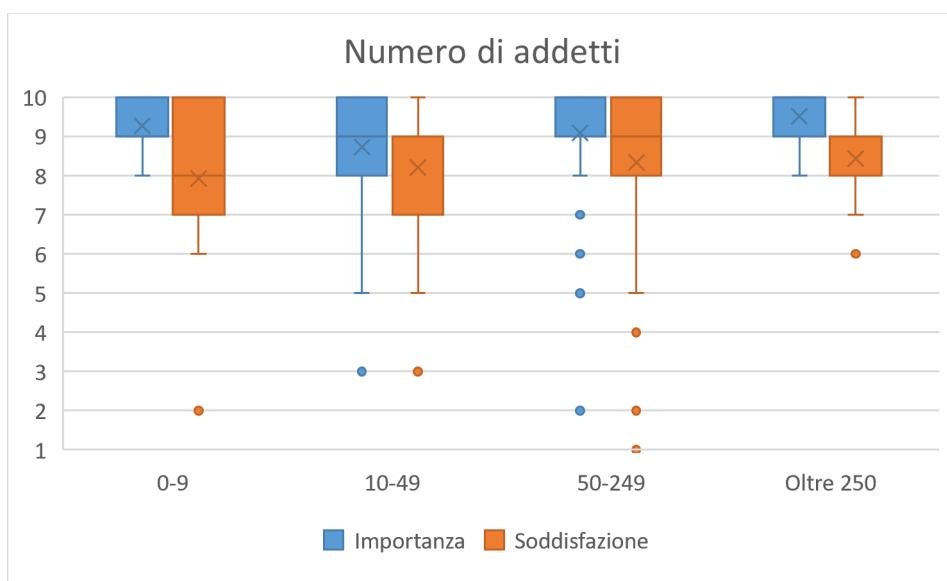
**Tav. 58 – Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte dagli ispettori ARPAT, per numero di addetti**



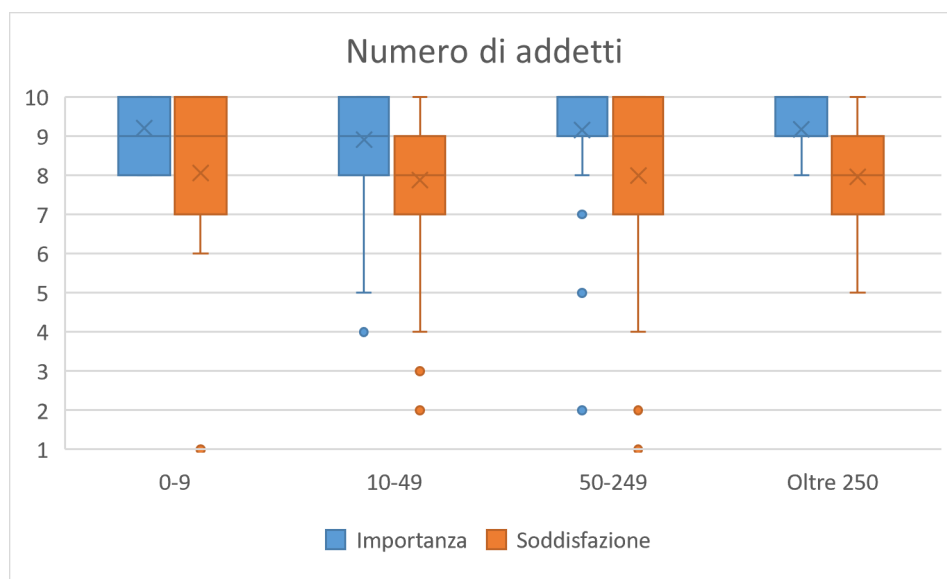
**Tav. 59 – Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT, per numero di addetti**



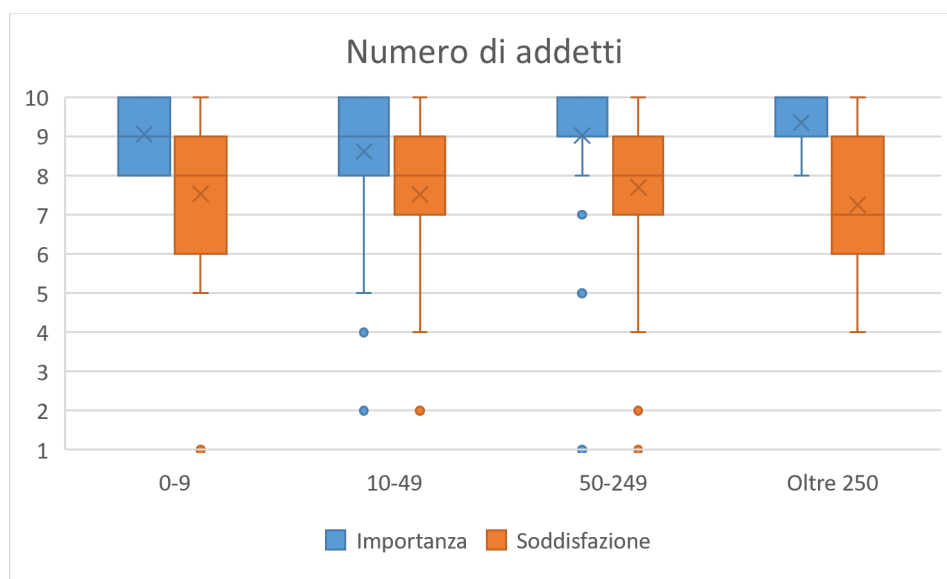
**Tav. 60 – Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT, per numero di addetti**



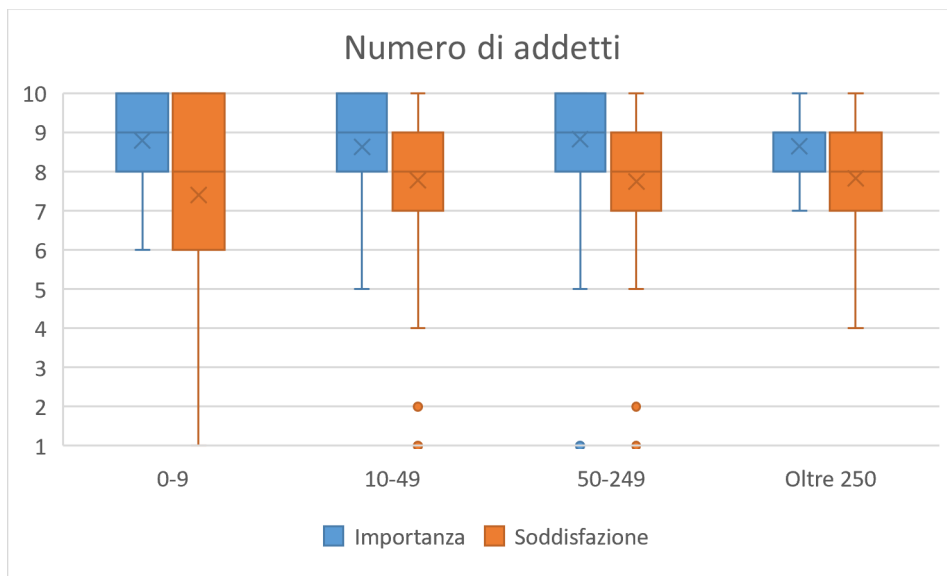
**Tav. 61 – Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT, per numero di addetti**



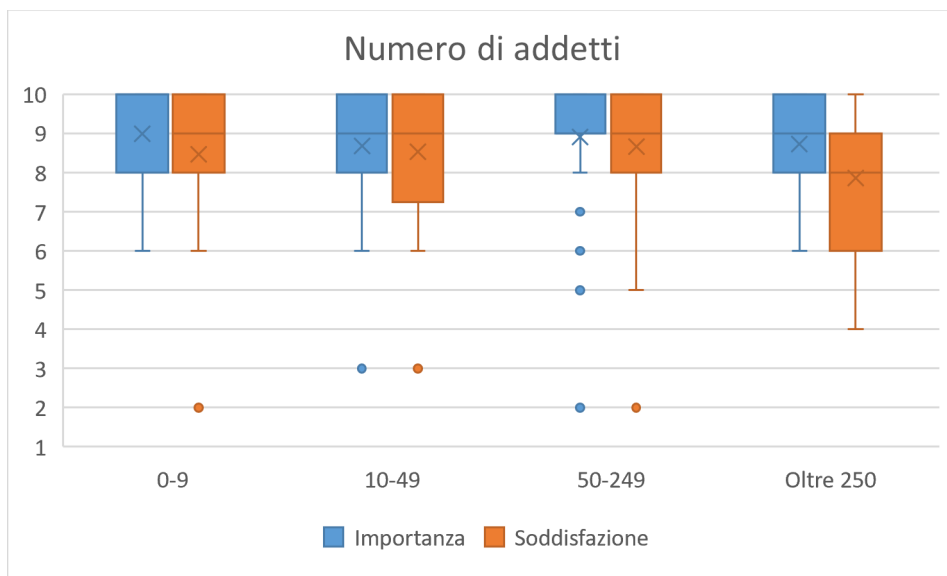
**Tav. 62 – Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT, per numero di addetti**



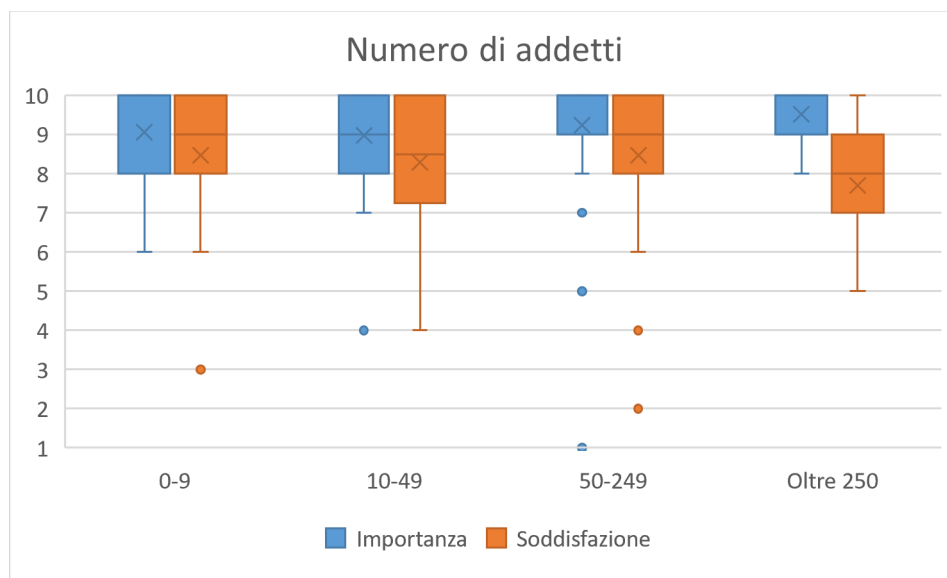
**Tav. 63 – Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT, per numero di addetti**



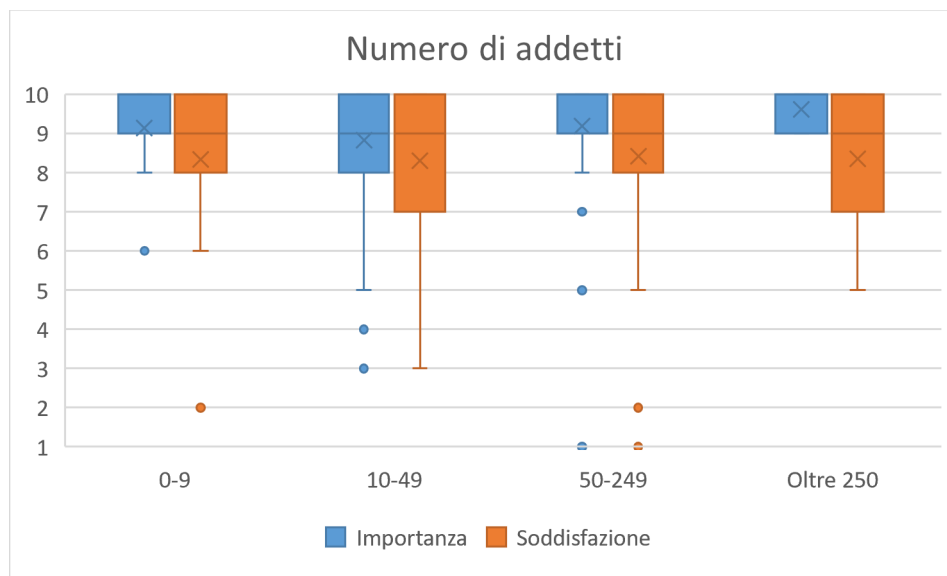
**Tav. 64 – Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT, per numero di addetti**



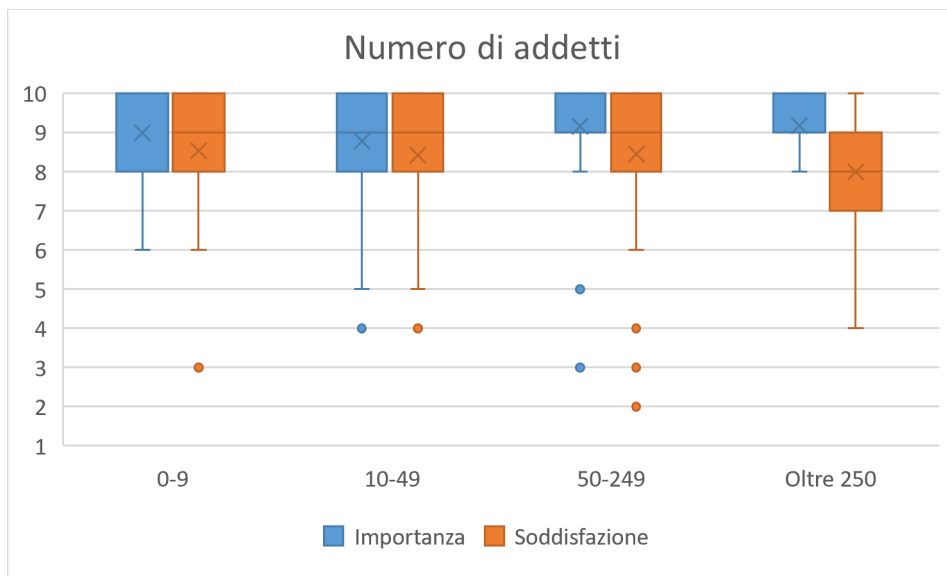
**Tav. 65 – Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT, per numero di addetti**



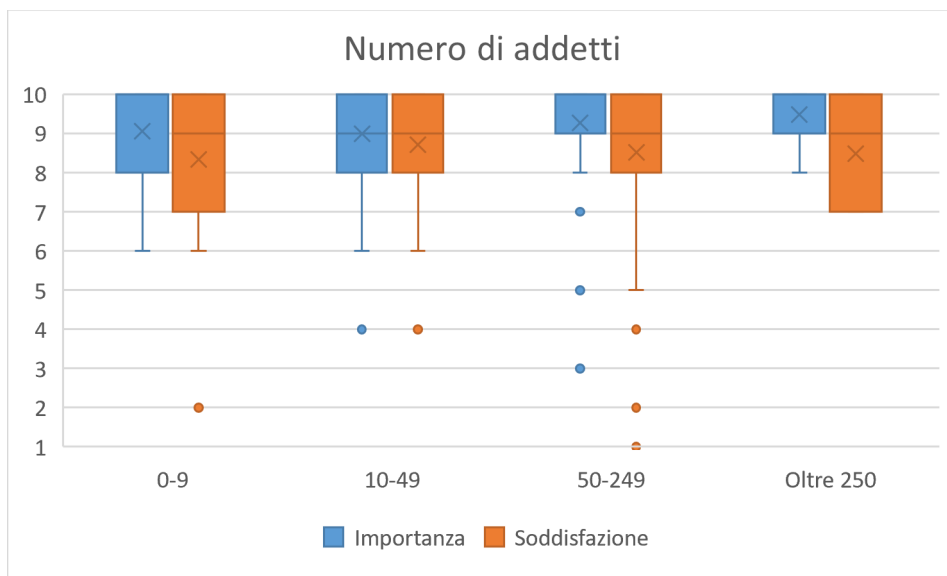
**Tav. 66 – Credibilità di ARPAT, per numero di addetti**



**Tav. 67 – Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT, per numero di addetti**

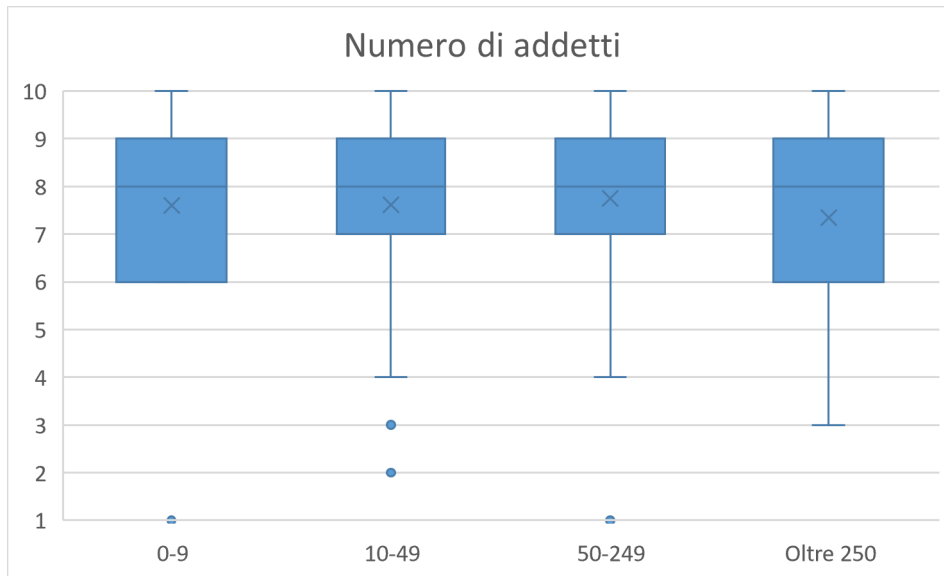


**Tav. 68 – Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme, per numero di addetti**

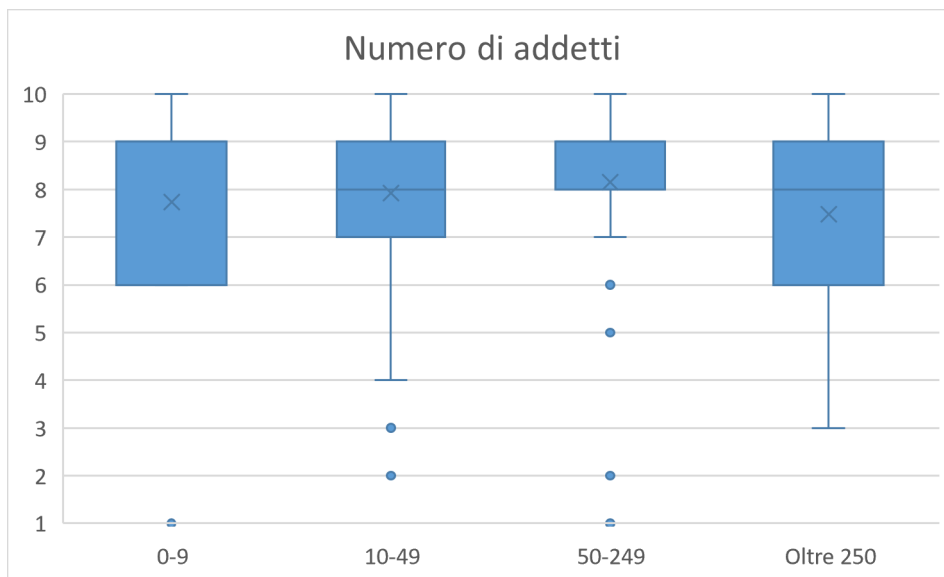




**Tav. 69 – Su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente d'accordo e 10 pienamente d'accordo), ritiene che ARPAT contribuisca alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende e sul territorio?**

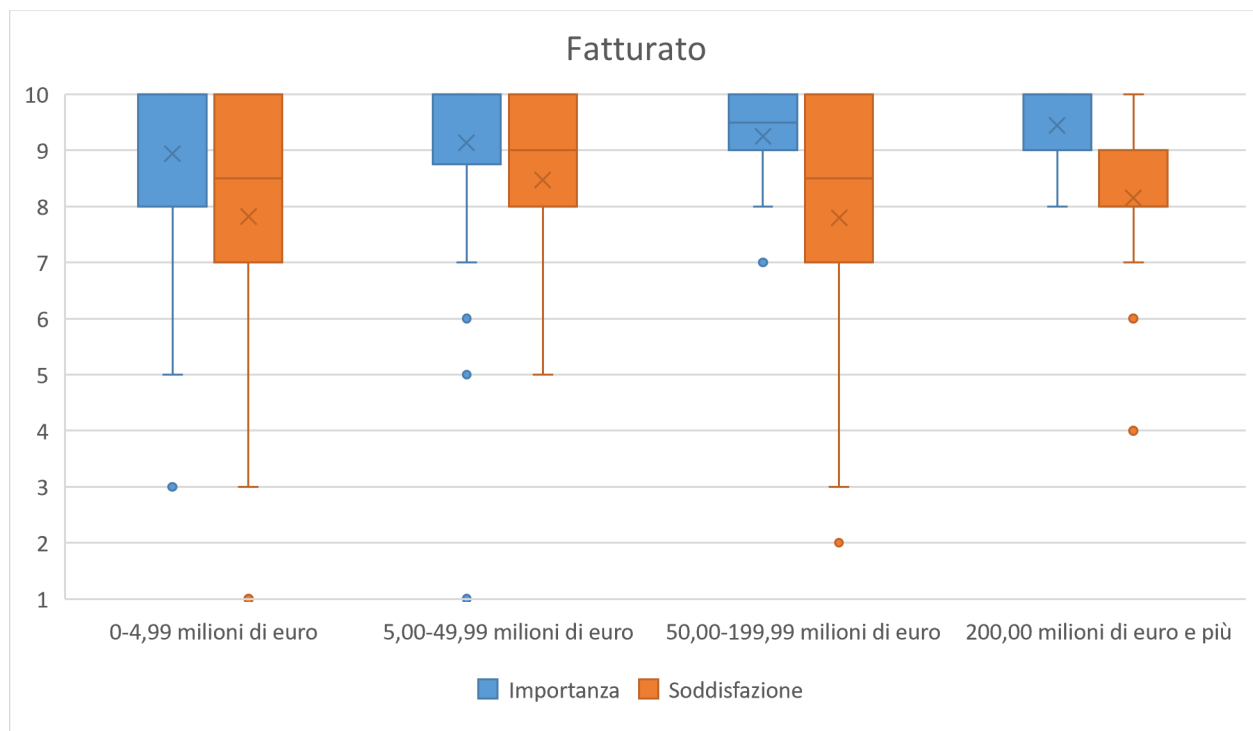


**Tav. 70 – Complessivamente, su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente soddisfacente e 10 pienamente soddisfacente), come può definire il suo rapporto con ARPAT**

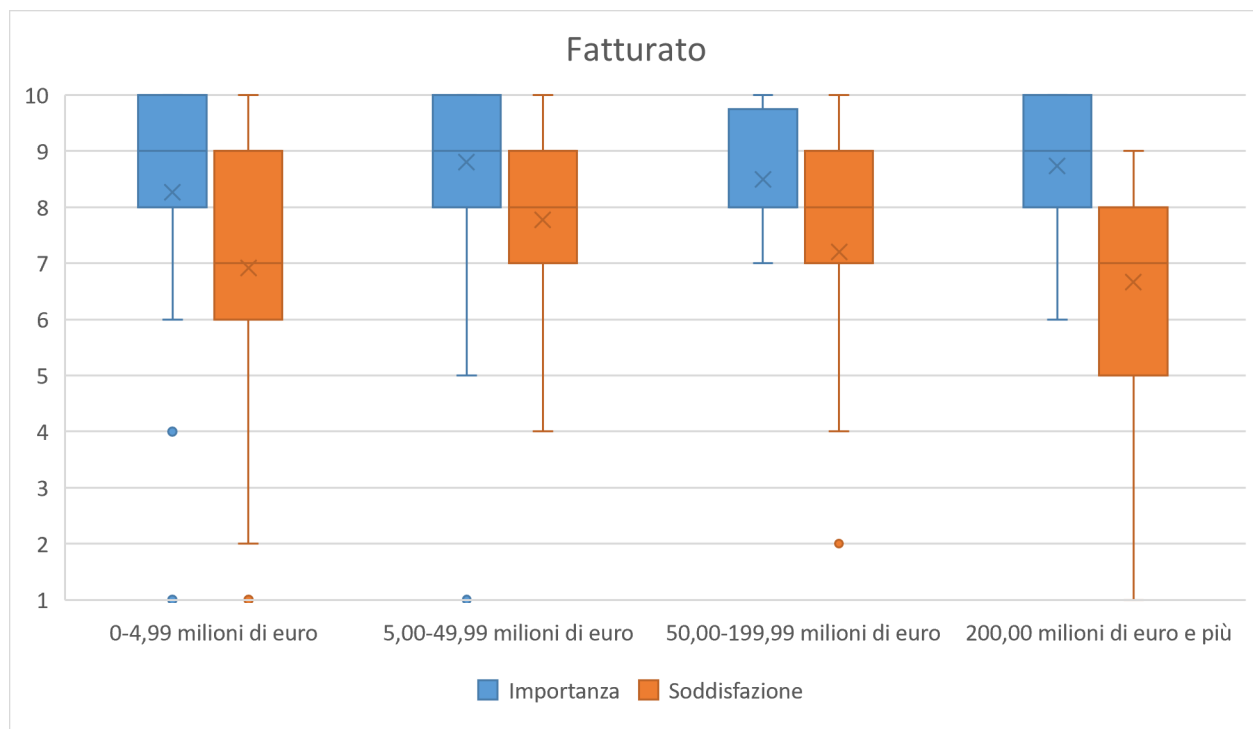


## D – DISAGGREGAZIONE PER FATTURATO

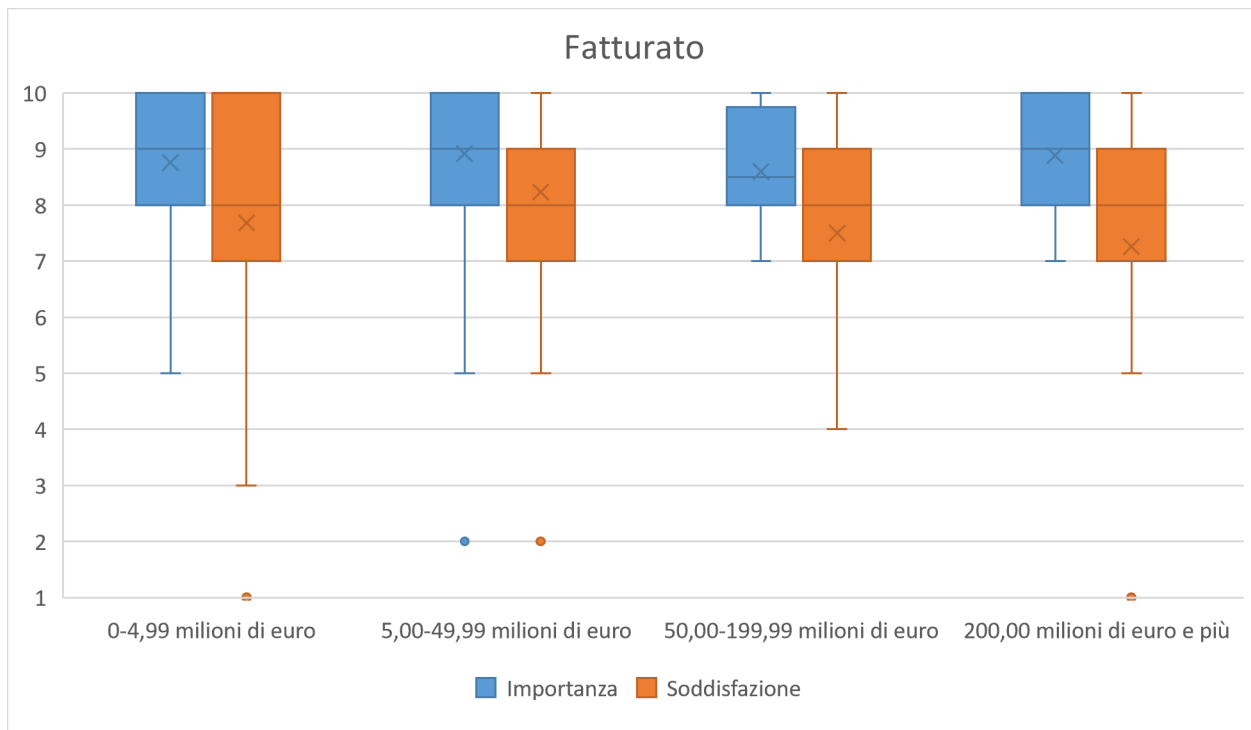
**Tav. 71 – Trasparenza e correttezza tenute dagli ispettori ARPAT durante il controllo, per fatturato**



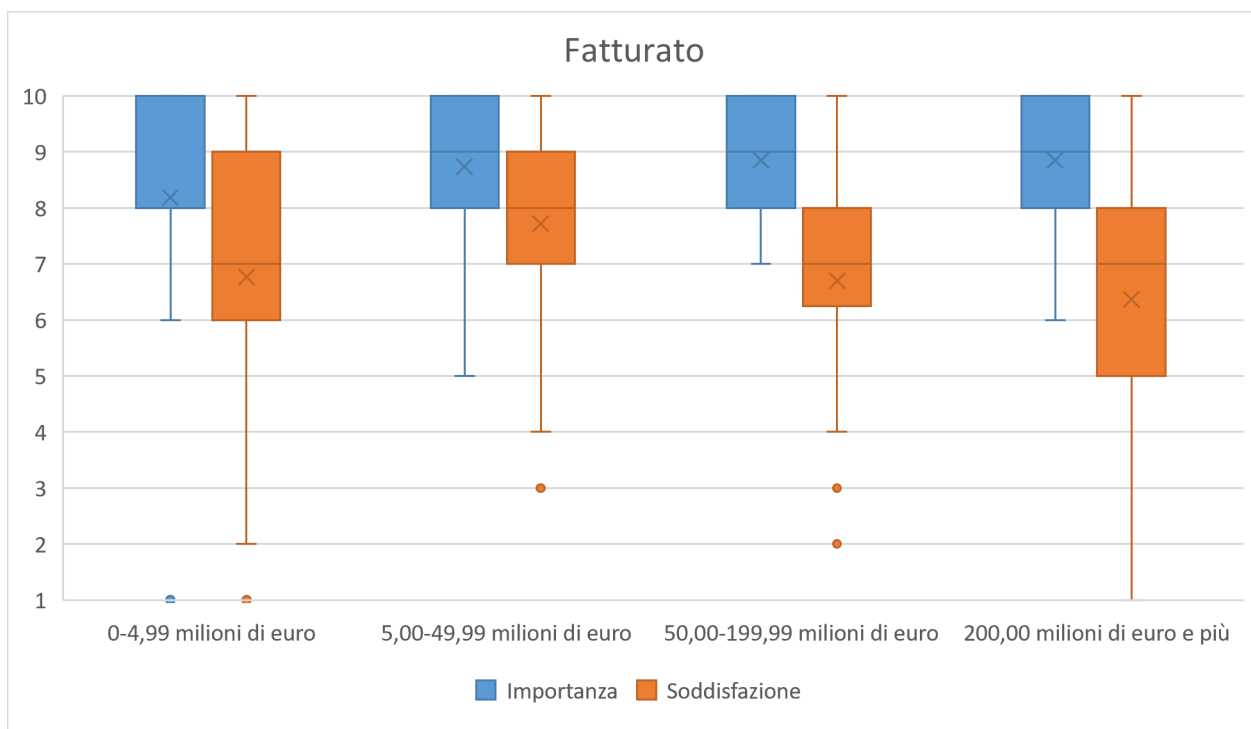
**Tav. 72 – Conoscenza dei processi produttivi della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per fatturato**



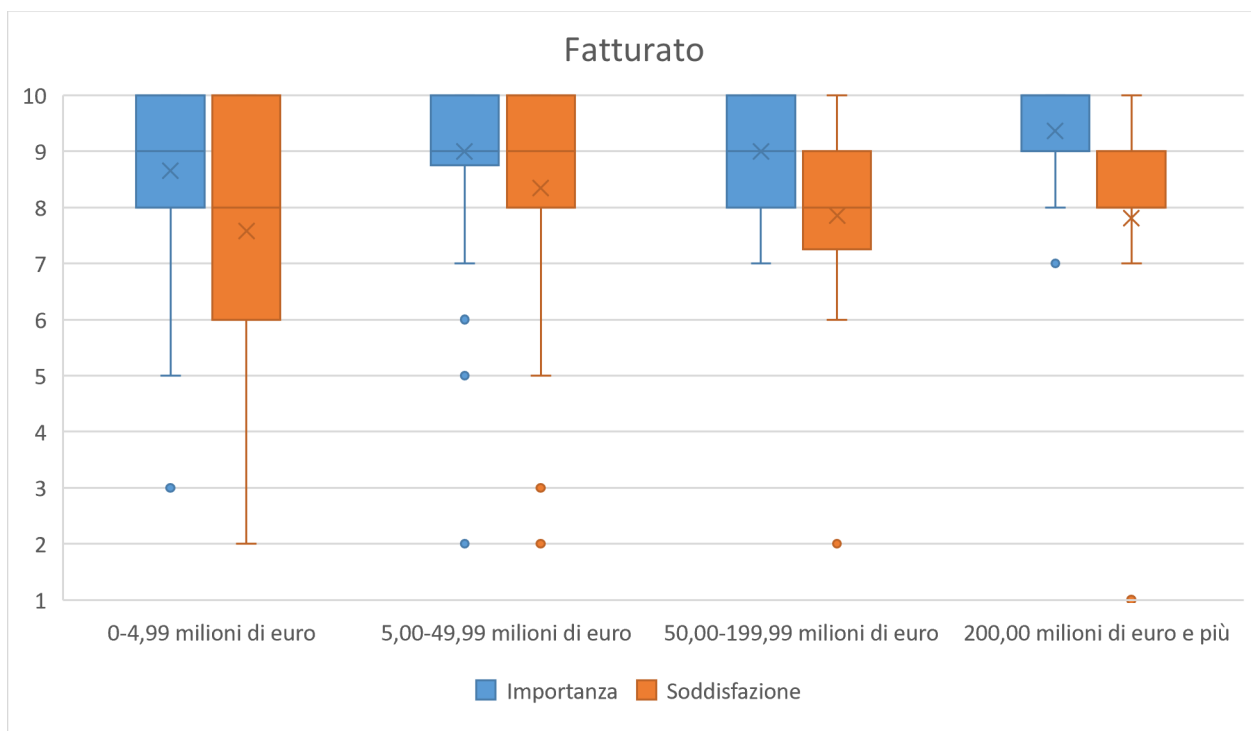
**Tav. 73 – Conoscenza delle tecniche di contenimento delle emissioni della Sua azienda da parte degli ispettori ARPAT, per fatturato**



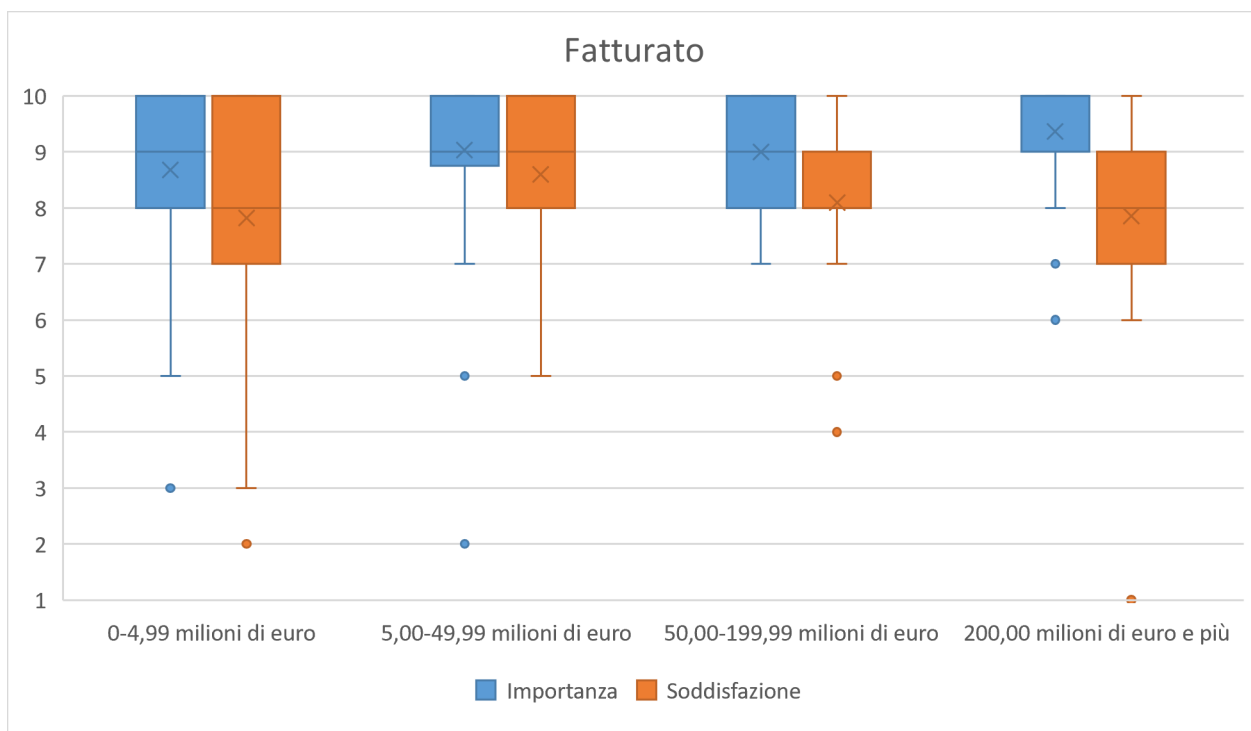
**Tav. 74 - Comprensione delle logiche aziendali e gestionali in cui opera la Sua azienda da parte dagli ispettori ARPAT, per fatturato**



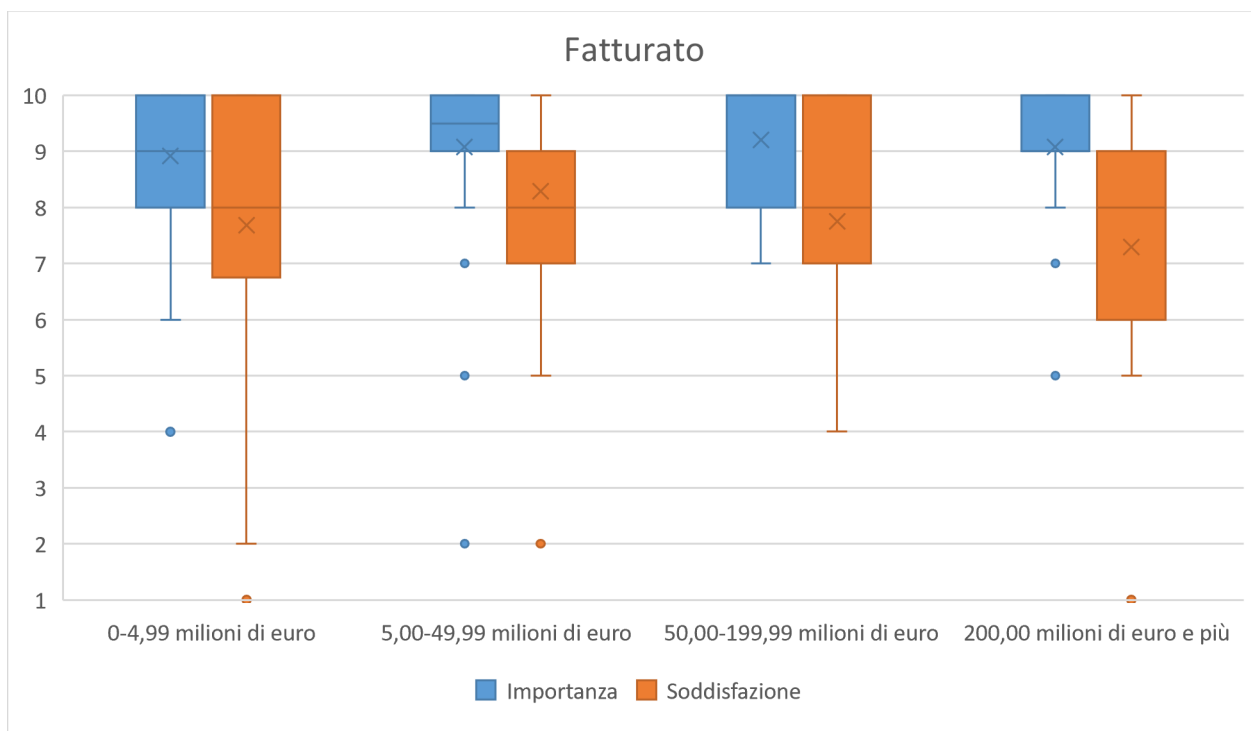
**Tav. 75 – Chiarezza nelle richieste degli ispettori ARPAT, per fatturato**



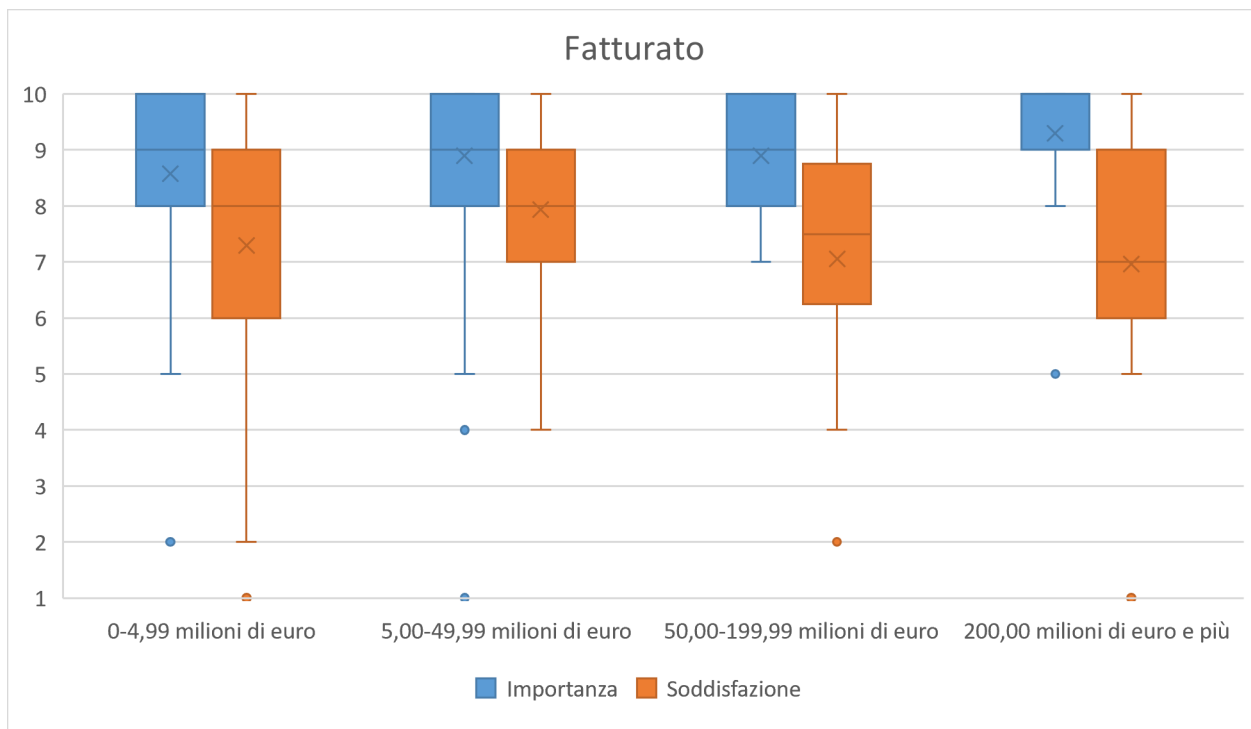
**Tav. 76 – Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT, per fatturato**



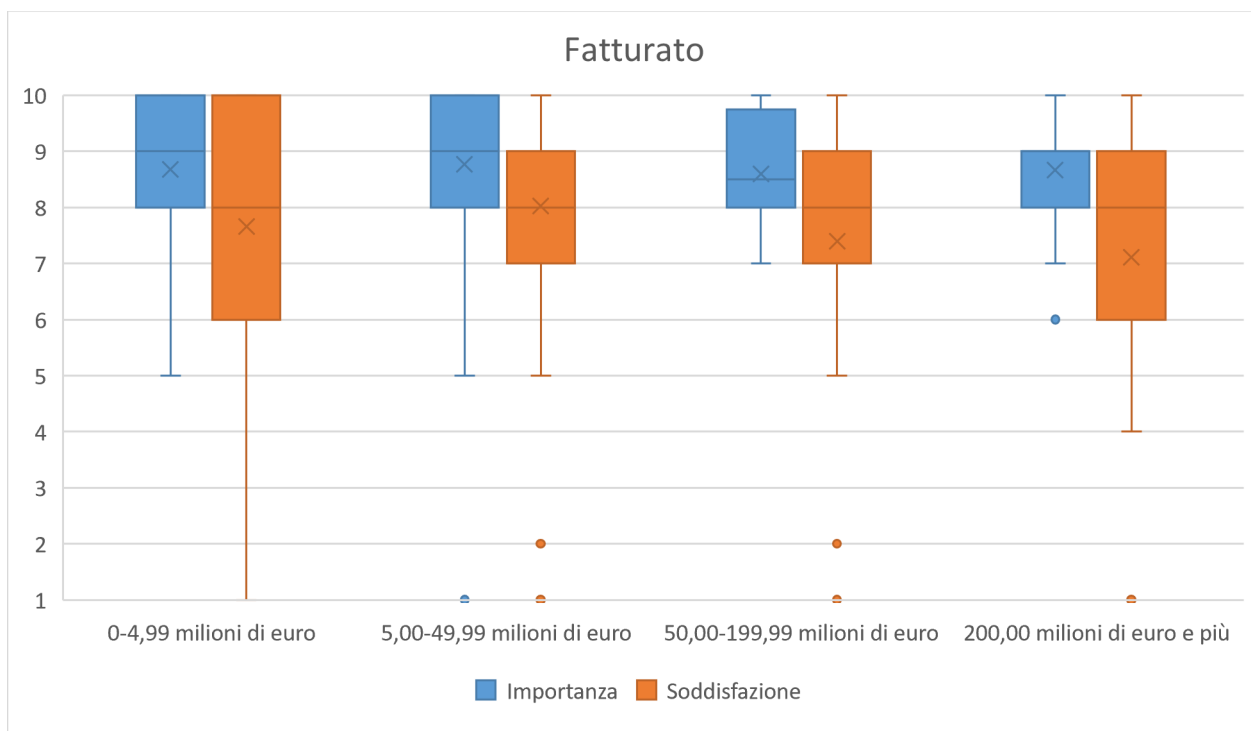
**Tav. 77 – Attendibilità e autorevolezza delle valutazioni prodotte da ARPAT, per fatturato**



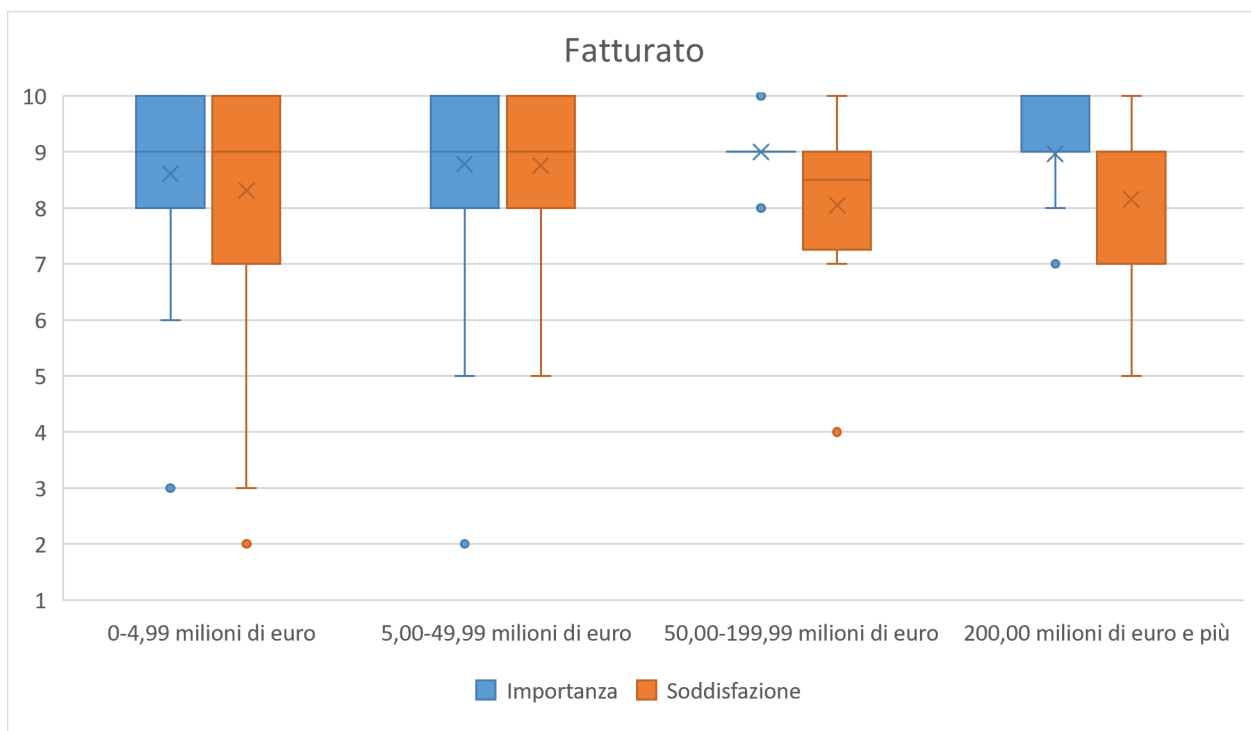
**Tav. 78 – Appropriatelyzza e chiarezza delle proposte di provvedimenti prodotte da ARPAT, per fatturato**



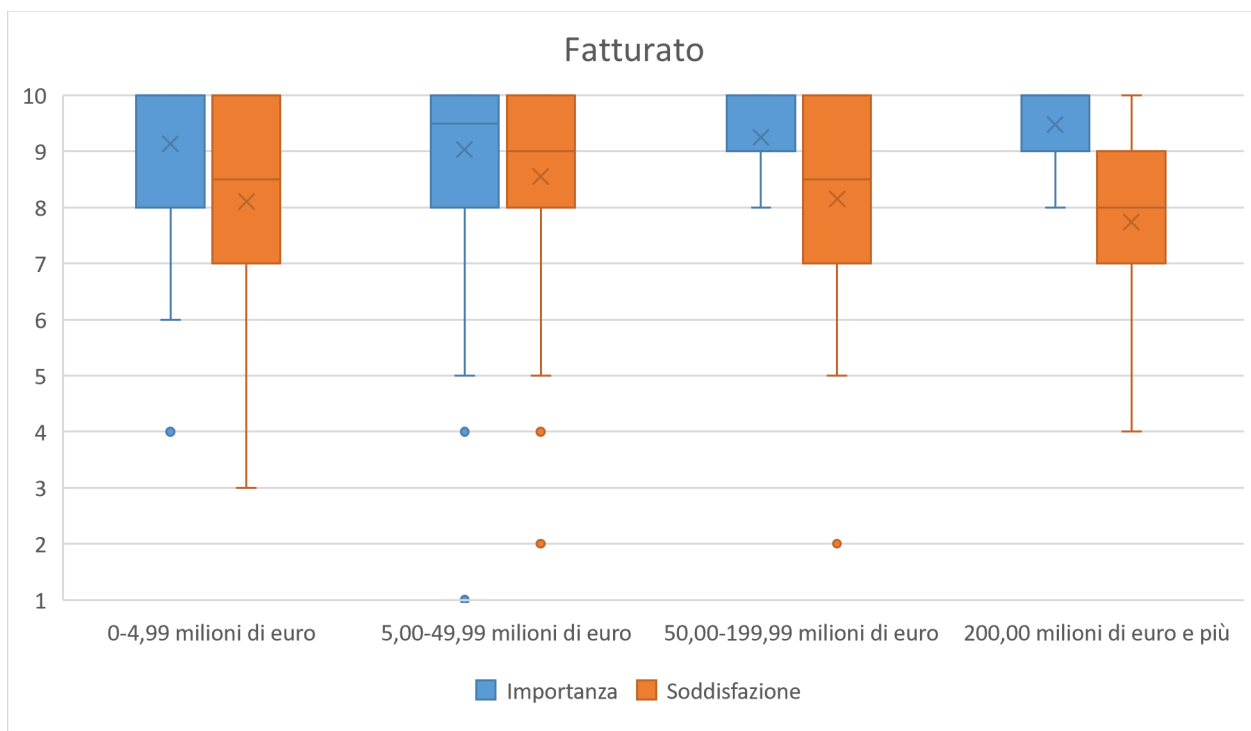
**Tav. 79 – Utilità/fruibilità delle informazioni prodotte da ARPAT, per fatturato**



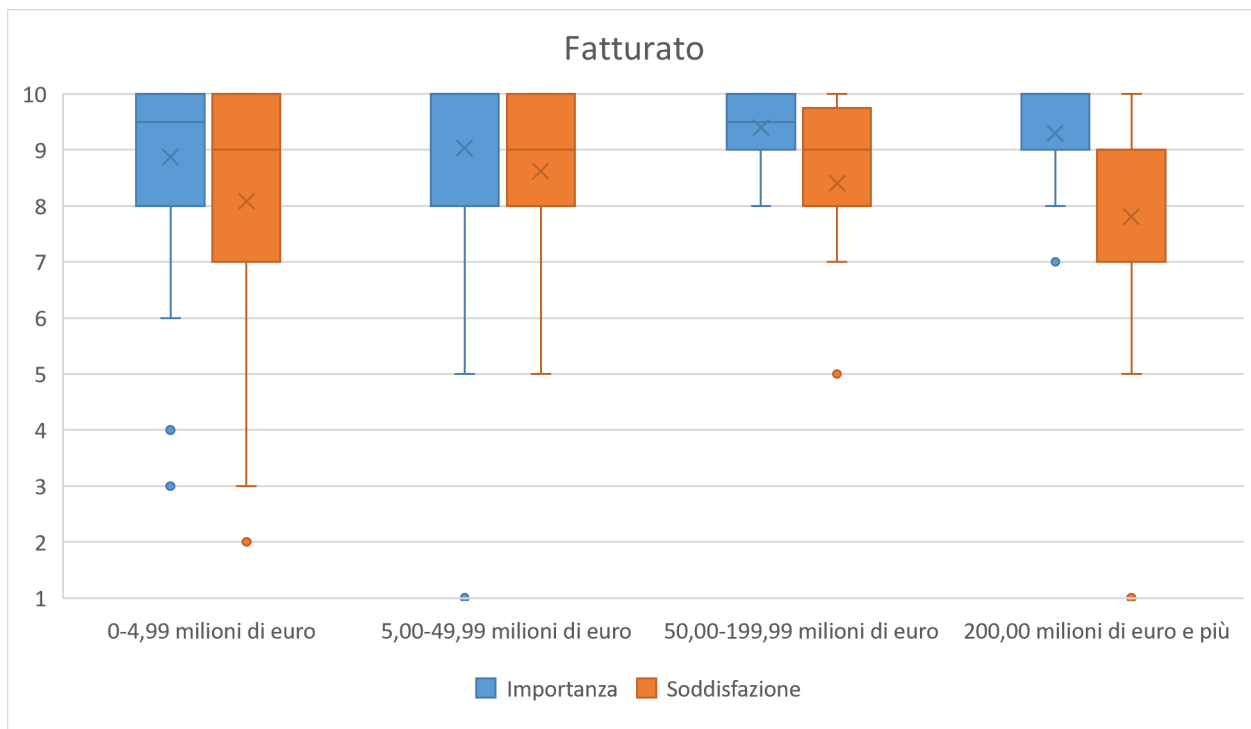
**Tav. 80 – Cortesia e disponibilità degli ispettori ARPAT, per fatturato**



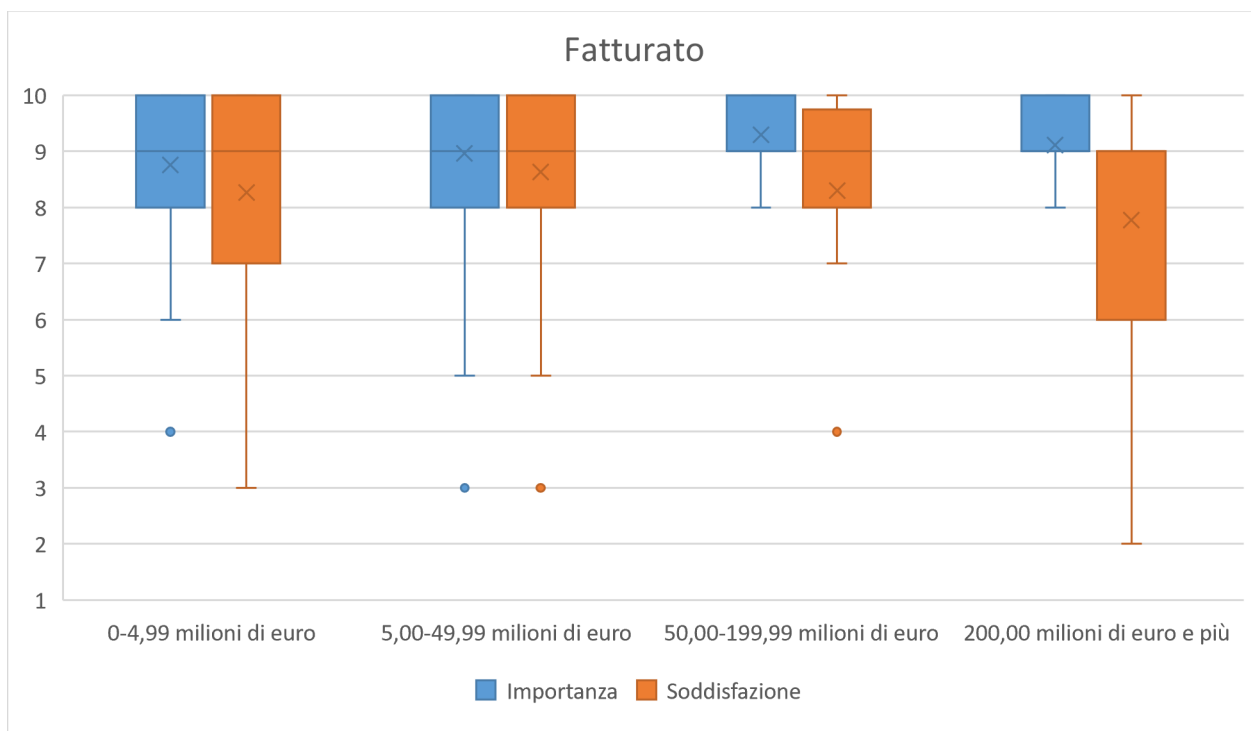
**Tav. 81 – Competenza tecnica e professionalità degli ispettori ARPAT, per fatturato**



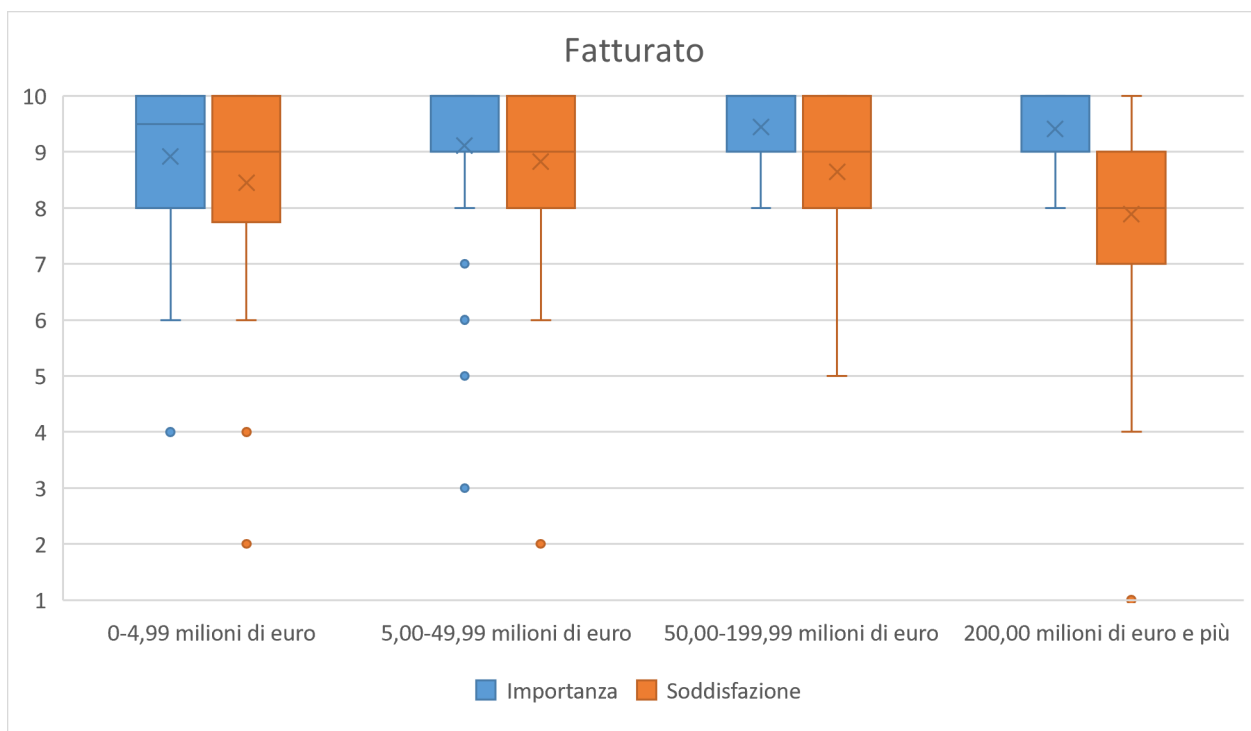
**Tav. 82 – Credibilità di ARPAT, per fatturato**



**Tav. 83 – Coerenza, intesa come il rispetto del ruolo istituzionale, di ARPAT, per fatturato**

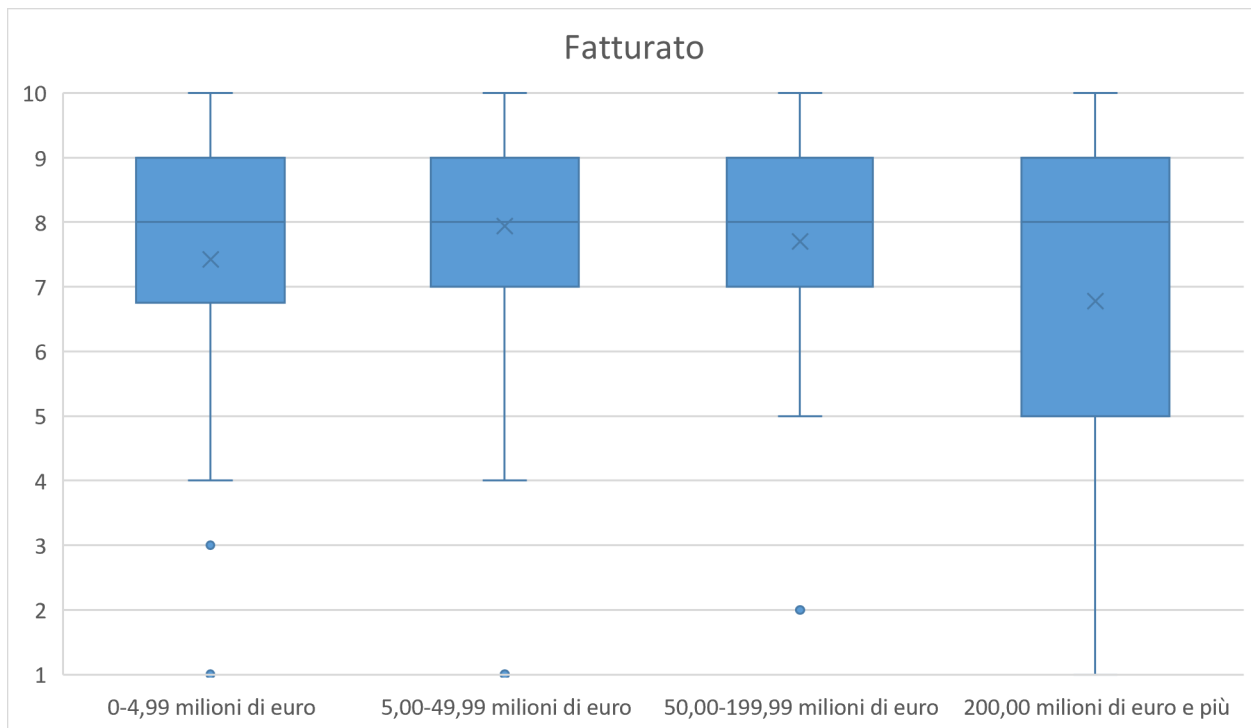


**Tav. 84 – Rispetto di ARPAT delle procedure tecniche e delle norme, per fatturato**





**Tav. 85 – Su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente d'accordo e 10 pienamente d'accordo), ritiene che ARPAT contribuisca alla diffusione di una cultura ambientale tra le aziende e sul territorio?**



**Tav. 86 – Complessivamente, su una scala da 1 a 10 (con 1 per niente soddisfacente e 10 pienamente soddisfacente), come può definire il suo rapporto con ARPAT**

