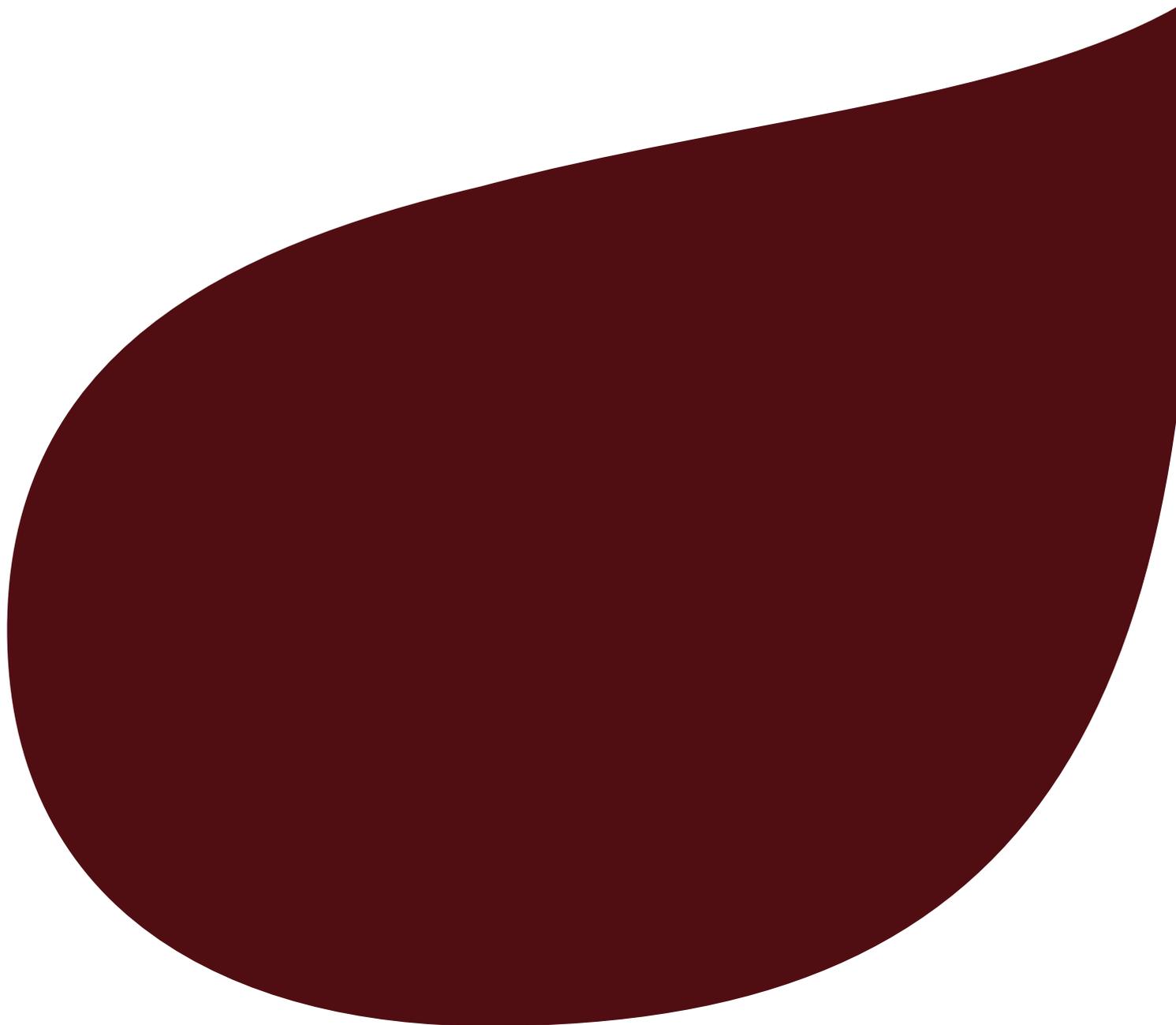


# Le attese degli utenti nella fase di avvio di Arpae

Report dell'indagine





**Le attese degli utenti  
nella fase di avvio di Arpae**

**Report dell'indagine 2016**

<b>Redazione</b> R.UO.S.P.R.U./M. Banzi	<b>Verifica</b> R.A.P.S.C.D./A. Libero	<b>Approvazione</b> R.S.A.I.P.C./G. Bortone
--	---	--

Responsabili della ricerca:

Michele Banzi (Resp. UO Strumenti di pianificazione e rapporti con l'utenza - Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale - D.G.)

Adriano Libero (Responsabile Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale – D.G.)

Gruppo di lavoro: Michele Banzi, Adriano Libero, Giulia Caiani (Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale – D.G.); Mauro Bompani (Area Comunicazione – D.G.); Giovanni Fantini (Area Affari Istituzionali, Legali e Diritto ambientale – D.G.); Federico Toth (Università di Bologna)

# INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUZIONE ALLA RICERCA</b> .....	<b>2</b>
Gli obiettivi.....	2
Il periodo di rilevazione.....	2
La metodologia.....	3
Le domande.....	6
Il campione degli utenti.....	15
<b>RISULTATI</b> .....	<b>19</b>
Ambito tematico: “Ruolo”.....	21
Ambito tematico: “Autonomia e autorevolezza”.....	28
Ambito tematico: “Unicità e omogeneità”.....	33
Ambito tematico: “Semplificazione e terzietà”.....	36
Ambito tematico: “Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale“.....	38
<b>CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE</b> .....	<b>43</b>
<b>ALLEGATI</b> .....	<b>45</b>

## PREMESSA

### *La nuova Agenzia, le nuove attese*

Il 1° gennaio 2016, in applicazione della L.R. 13/2015, è nata la nuova Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia (Arpae). Essa “eredita” funzioni, personale, competenze di Arpa, degli ex Servizi Ambiente delle Province e del Settore Demanio idrico degli Servizi tecnici di bacino.

Non si tratta solo di un cambio di marchio e nemmeno di una sommatoria di servizi in capo ad un unico ente, ma bensì di una rinnovata e potenziata visione del monitoraggio, del controllo, della tutela, del rilascio delle autorizzazioni ambientali. Il progetto di Arpae punta ad una maggiore conoscenza del territorio e delle pressioni ambientali, maggiore omogeneità nell'erogazione dei servizi, maggiore capacità di supporto alle imprese, una più forte capacità elaborativa per le politiche ambientali.

Se l’Agenzia è un nuovo soggetto, nuove o diverse possono essere le attese dei propri utenti, sicuramente diversi sono gli utenti. Infatti, Arpa svolgeva parte rilevante delle proprie attività a supporto del processo autorizzatorio di competenza delle Province, oggi tali competenze, strutture e persone sono parte di Arpae; chi prima era “cliente” di Arpa oggi spesso è collega in Arpae.

Ne consegue che con la modifica del posizionamento della nuova Agenzia rispetto agli Enti che la costituiscono, non ha significato in questo primo anno di vita chiedere una valutazione sulla qualità percepita dei servizi erogati perché non sarebbe possibile identificare il servizio che è mutato nella sostanza rispetto al recente passato, e l’ente erogatore non più esistente o non più competente in materia. È invece utile avviare un’indagine sul profilo percepito e desiderato del nuovo soggetto Agenziale dando voce in modo strutturato e formalizzato a tutti gli utenti, compresi coloro che non hanno specifiche sedi istituzionali per esprimere tali valutazioni e richieste.

## INTRODUZIONE ALLA RICERCA

### ***Gli obiettivi***

Gli obiettivi dell'indagine sono la definizione del posizionamento percepito di Arpa e tra gli utenti pubblici e privati che hanno avuto rapporto sia con i singoli enti che ora compongono l'Agenzia sia con Arpa e stessa, in un'ottica di evolutiva verso il posizionamento desiderato.

Il posizionamento attuale di Arpa e è definito dal profilo percepito, mentre quello atteso è codificato attraverso le caratteristiche del profilo desiderato. Il posizionamento di un'organizzazione *“consiste nel definire l'offerta dell'impresa in modo tale da consentirle di occupare una posizione distinta e apprezzata nella mente dei clienti”*<sup>1</sup>, anche per Arpa e il posizionamento, percepito e desiderato, è definito dai benefici attesi, i problemi risolti ed i bisogni soddisfatti per gli utenti.

Il profilo dell'Agenzia, sempre nella duplice accezione di percepito e desiderato, sostanzia le caratteristiche dell'offerta secondo gli ambiti di definizione del ruolo dell'ente, dell'autonomia decisionale, dell'omogeneità della produzione, della modalità di comunicazione e della semplificazione.

### ***Il periodo di rilevazione***

L'indagine è stata integralmente condotta dall'Area Pianificazione strategica e Controllo direzionale, staff della Direzione Generale di Arpa e, nel periodo compreso tra il 12 luglio ed il 30 settembre 2016. Un importante supporto metodologico all'impostazione del progetto è stato garantito dal prof. Federico Toth del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Bologna.

In questo lasso di tempo sono state inviate oltre 5.100 email con richiesta di partecipazione all'indagine ad altrettanti utenti di Arpa e dei Servizi ambiente delle Province, è stata aperta una pagina dedicata sul sito istituzionale [www.arpae.it](http://www.arpae.it), fornito un servizio di help desk telefonico e tramite email per coloro che desideravano chiedere chiarimenti sulla ricerca o avessero incontrato difficoltà informatiche o di comprensione nella compilazione.

Oltre all'invio delle richieste di partecipazione all'indagine è stato eseguito un recall sempre tramite email tra il 19 ed il 20 settembre.

---

<sup>1</sup> “Marketing Management”, Philip Kotler, Walter G. Scott, 2002, ISEDI

## La metodologia

L'indagine su "le attese degli utenti" si pone in discontinuità con le indagini di customer satisfaction (CS) condotte in Arpa sin dal 1997 e con tempistiche differenti negli altri enti componenti la nuova Agenzia.

Il riferimento concettuale delle indagini di CS è che *"ogni organizzazione ha dei clienti esterni ed interni che hanno proprie esigenze ed aspettative. Il successo di un'organizzazione dipende dal saper comprendere, tali esigenze ed aspettative, presenti e future, dei clienti attuali e potenziali e degli utenti finali, tradurle in requisiti del cliente e caratteristiche dell'offerta e soddisfarle ... mirando a superare le loro stesse aspettative in modo competitivo"*<sup>2</sup>. L'avvio del processo di rilevazione è dato dai bisogni e dalle aspettative degli utenti per valutarne la corrispondenza con i prodotti ed i servizi erogati dall'organizzazione secondo specifiche dimensioni di qualità (*aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, capacità di assicurazione, empatia*)<sup>3</sup> al fine di tradurre gli scostamenti in azioni organizzative orientate ad un eteroriferito miglioramento continuo.

Il questionario o le interviste di CS si pongono quindi a valle del processo di realizzazione di un prodotto o servizio affinché vi sia un contributo circolare, sulla base delle indicazioni degli utenti, al miglioramento o ridefinizione dei prodotti e servizi. L'indagine sulle attese (Customer Requirement) si pone invece come input per la definizione strategica delle caratteristiche che l'Ente deve avere nella scelta e modalità di produzione degli output destinati ai propri utenti (il posizionamento sopra descritto). Di fatto la CR contribuisce alla definizione della mission e della vision dell'ente. Arpae, come tutte le organizzazioni, definisce mission e vision non solo sulla base degli input dei clienti effettivi o potenziali, ma integrando più fattori non ultimi, in particolare che per la pubblica amministrazione, quelli che afferiscono a dettami normativi.

*"La "mission" è lo scopo ultimo dell'azienda, il motivo della sua esistenza, il senso della sua presenza nel mercato. E', allo stesso tempo, un qualcosa di distintivo, un elemento in grado di differenziarla, per quanto possibile, da tutti gli altri player, e quindi dai competitor.*

*La "vision" è la proiezione di uno scenario futuro. Una prospettiva di quello che l'azienda sarà, o del contesto nel quale l'azienda opera, che sia coerente con gli ideali e il messaggio. Fissa gli obiettivi in modo concreto e in qualche modo incentiva all'azione"*<sup>4</sup>

La mission è quindi una guida all'azione strategica da cui, con un lineare processo logico, discendono gli obiettivi e l'operatività dell'organizzazione; diversamente la vision è lo scenario immaginato nel futuro che può essere anche solo idealmente raggiungibile. La vision dà all'organizzazione la rotta verso la quale orientare le proprie politiche e strategie.

<sup>2</sup> UNI 11098:2003, "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo"

<sup>3</sup> "Servire qualità", Parasuraman et al., 1990, MCGraw-Hill

<sup>4</sup> [www.masteruniversity.org/blog/marketing/piano-marketing-differenza-mission-vision/1425/](http://www.masteruniversity.org/blog/marketing/piano-marketing-differenza-mission-vision/1425/)

L'indagine sulle attese degli utenti ha una replicabilità molto più distanziata nel tempo rispetto ad un'indagine di CS. Infatti il posizionamento, percepito o desiderato, tende ad essere più stabile nelle valutazioni degli utenti rispetto all'esperienza del servizio che subisce l'impatto delle azioni che l'organizzazione attiva sulla base delle indagini precedenti, di specifiche scelte aziendali e, per il settore privato, delle azioni dei competitor. Si passa da una periodicità da annuale a triennale per l'indagini di CS ad una periodicità indicativamente quinquennale per quelle di sulle attese degli utenti. Ovviamente mutamenti normativi od organizzativi rilevanti quali l'incorporamento di altri rami di attività o funzioni modificano i termini di ripetizione delle indagini sulle attese degli utenti. È comunque possibile che ad una prima indagine sulle attese relativa all'organizzazione nel suo complesso ne seguano altre di approfondimento su specifici temi o strutture.

La metodologia usata nella ricerca qui descritta trae ispirazione dalle esperienze di Osgood e Thurstone nella creazione di scale di misura dei comportamenti sociali spostando, però, il confronto dal valore o dal significato dei concetti in opposizione nella scala, al differente approccio organizzativo connotato dalle specifiche definizioni usate. I termini in opposizione definiscono quindi i poli di differenti profili organizzativi che non sono in assoluto positivi o negativi, ma che richiedono diversi approcci culturali e manageriali. Il metodo impiegato è stato definito dei "poli semantici in opposizione". I poli opposti sono stati distanziati in una scala a 6 step da valori intermedi affinché il rispondente potesse graduare l'intensità della risposta verso un polo piuttosto che l'altro.

Le domande proposte, sedici (16), sono state ripetute per poter investigare il percepito dell'oggi ed il desiderato del domani.

Al fine di non indurre un'idea di positività o negatività procedendo da un polo all'altro, gli step intermedi non sono stati valorizzati numericamente, ma identificati con simboli che non indicassero un verso a tendere o un valore. La domanda si presentava quindi come nell'esempio: \*\*\* Polo 1; \*\*, \*, ◆; ◆◆; ◆◆◆ Polo 2 dove i segni "+" o "-" frequentemente usati nelle scale sono stati sostituiti da simboli neutri; la sola ripetizione del simbolo indicava un incremento, o decremento, dell'intensità. Trattandosi di scala nominale con intervalli solo supposti come equidistanti, le elaborazioni possibili sono relative alla distribuzione delle risposte.

Non sono state poste domande sulla qualità percepita dell'operato dell'Agenzia visto che l'avvio operativo era avvenuto solo pochi mesi prima dell'indagine, con il rischio quindi di ottenere risposte che di fatto puntavano non sull'attuale organizzazione (Arpae), ma sulle precedenti (Arpa, Servizi Ambiente delle Province, Demanio idrico - Servizi Tecnici di Bacinò).

Non sono state impiegate scale tipo likert di graduazione di uno specifico atteggiamento in quanto non si chiedeva una valutazione di favore o sfavore rispetto all'oggetto d'interesse (dimensione), bensì "una scelta di campo" tra due concetti organizzativi (poli semantici).

Nessuna delle 16 domande sul profilo conosciuto e le altrettante sul profilo desiderato prevedevano una risposta obbligatoria, questo per la consapevolezza dell'eterogeneità degli intervistati e la conseguente probabilità di una conoscenza parcellizzata dell'Agenzia attuale, dei Servizi ambiente ex Province, del Servizio Tecnico di Bacino e di Arpa. I rispondenti hanno colto tale opportunità non rispondendo alle domande per le quali evidentemente non erano in grado di valutare lo stato attuale ovvero ove non vi era un'idea formata sul profilo desiderato dell'Agenzia.

Il confronto tra le "descrizioni" di come è percepita la situazione attuale e le risposte fornite traguardando il futuro, è utile per individuare gli ambiti sui quali investire in modo prioritario al fine di costruire un'identità di Arpae che tenga conto di ciò che i suoi interlocutori chiedono e valutare la distanza dallo stato attuale.

La scelta dei poli, e la ricerca nel suo complesso, ha avuto un forte commitment da parte del Direttore generale di Arpae ed ha seguito un processo di condivisione con il top management, questo ha portato dalla proposta iniziale formulata alla versione definitiva impiegata nella ricerca.

La struttura del questionario per "poli semantici in opposizione" e la doppia domanda tra il percepito dell'oggi ed i desiderata del domani permette quindi la predisposizione di un profilo dell'Agenzia a cui tendere. Arpae è un ente che può avere tra i propri utenti sia soggetti privati singoli od associati sia pubblici ed ognuno di questi gruppi potrebbe avere differenti percezioni ed aspettative sull'Agenzia visto che spesso è differente la modalità di rapporto ed il prodotto richiesto. Per meglio analizzare le indicazioni espresse gli stakeholder sono stati quindi divisi nei seguenti tre cluster, definiti sulla base delle scelte formulate direttamente dagli intervistati nelle risposte alle domande della sezione anagrafica:

- cluster 1 - Pubblica amministrazione, coloro che alla domanda "*La conoscenza di Arpae è a titolo personale o come appartenente ad impresa, associazione, pubblica amministrazione o altra organizzazione?*" hanno indicato di rispondere come appartenente ad impresa, associazione o pubblica amministrazione ed alla successiva domanda "*In quale settore opera l'impresa, l'associazione o l'ente al quale appartiene?*" hanno scelto tra Agenzie ambientali (ARPA/APPA/ISPRA); Forze armate e di polizia; Università; Pubblica Amministrazione (escluse agenzie ambientali, università, forze armate e di polizia); Volontariato ed associazionismo in genere
- cluster 2 - Mondo produttivo, come per il cluster 1 coloro che hanno partecipato all'indagine in qualità di appartenenti ad un'organizzazione ed il settore in cui tale organizzazione opera è stato indicato tra Utilities/servizi pubblici, Agricoltura

Altre attività del terziario, Artigianato, Commercio e pubblici esercizi, Industria, Giornalismo e informazione

- cluster 3 - Privati, coloro che alla domanda *“La conoscenza di Arpae è a titolo personale o come appartenente ad impresa, associazione, pubblica amministrazione o altra organizzazione?”* hanno indicato di rispondere a titolo personale

## **Le domande**

Per dimensioni del campione, risorse disponibili e costi, l'indagine basata su questionari auto compilati via web è parsa l'unica soluzione possibile. I risultati in termini di rappresentatività sono molto buoni, ma l'attesa sulla partecipazione attiva, cioè sull'effettiva compilazione del form, era maggiore. Infatti se 750 questionari elaborati hanno permesso un'ottima rappresentatività (errore contenuto al 3%), l'indice di conversione pari al 14,6% richiederà una riflessione sulla metodologia di contatto utilizzata per portare ad un incremento di tale indice nelle ricerche future.

I risultati qui presentati sono quindi statisticamente significativi permettendo l'assunzione nel processo di pianificazione strategica, e più in generale nella politica aziendale, delle scelte formulate dagli stakeholder.

Le domande sono state costruite cercando di coprire tutti gli aspetti più significativi di un'organizzazione quale Arpae, in particolare gli aspetti relativi al ruolo ed alla relazione con gli stakeholder istituzionali o privati, singoli o associati. Ne sono scaturite 16 domande replicate per il percepito dell'oggi ed il desiderato del domani. Ogni coppia di domande (oggi e domani) è stata proposta in sequenza; pertanto, al compilatore veniva chiesto di rispondere alla domanda 1 relativamente al percepito, poi sempre per il tema della domanda 1, era posta la domanda riguardo al desiderato prima di passare alle coppie di domande successive. Per scandire ulteriormente la sequenza delle domande, ogni coppia era visualizzata nella medesima videata.

L'idea progettuale era quella di creare un set di 16 domande tra loro indipendenti senza domande di controllo o overall, questo per non appesantire il questionario e prostrarre eccessivamente il tempo di compilazione. Vista l'impossibilità, sempre per motivi di tempo e di risorse, di predisporre una significativa fase di test prima dell'avvio operativo della ricerca, si è fatta un'analisi ex post della correlazione tra le risposte alle domande per verificare l'effettiva indipendenza delle variabili (in tabella 2 il quadro riepilogativo).

La valutazione del grado di interdipendenza è stata fatta calcolando il coefficiente di correlazione tra tutte le 32 domande (16 domande relative al “percepito oggi”, 16 domande relative al “desiderato domani”); il valore maggiore è stato pari a 0,532 unicamente tra le domande 2bis e 8bis, in tutti gli altri casi non si è mai superato l'indice di 0,360, come valore assoluto, con una mediana pari a 0,07.

I dati esposti dimostrano che le domande scelte sono tra loro indipendenti e che esaminano effettivamente differenti aspetti organizzativi; in aggiunta si palesa anche

l'assenza di un effetto "trascinamento" tra le domande relative al percepito rispetto al desiderato di ogni tema che, come detto, erano poste in sequenza.

Tab. 2 Indici di correlazione tra le domande

	Dom. 1	Dom. 1bis	Dom. 2	Dom. 2bis	Dom. 3	Dom. 3bis	Dom. 4	Dom. 4bis	Dom. 5	Dom. 5bis	Dom. 6	Dom. 6bis	Dom. 7	Dom. 7bis	Dom. 8	Dom. 8bis	Dom. 9	Dom. 9bis	Dom. 10	Dom. 10bis	Dom. 11	Dom. 11bis	Dom. 12	Dom. 12bis	Dom. 13	Dom. 13bis	Dom. 14	Dom. 14bis	Dom. 15	Dom. 15bis	Dom. 16	Dom. 16bis	
Dom. 1	1																																
Dom. 1bis	0,1010	1																															
Dom. 2	0,0801	-0,0553	1																														
Dom. 2bis	-0,1961	0,2679	0,2151	1																													
Dom. 3	-0,1056	-0,0588	0,0402	-0,0156	1																												
Dom. 3bis	-0,0522	-0,0451	-0,1234	0,0818	0,1437	1																											
Dom. 4	0,0182	-0,0434	0,1697	0,0576	0,0348	-0,0228	1																										
Dom. 4bis	-0,0813	0,1155	-0,0239	0,3170	0,0809	0,1496	0,1391	1																									
Dom. 5	-0,0182	-0,0342	0,1277	-0,0807	0,2741	-0,0287	0,1817	0,0627	1																								
Dom. 5bis	-0,0369	-0,0197	-0,0214	0,1774	0,0589	0,3385	0,0250	0,1760	0,1884	1																							
Dom. 6	0,0718	0,0357	-0,0739	-0,0058	0,1753	0,1639	-0,0291	0,0828	0,0567	0,0899	1																						
Dom. 6bis	-0,0673	0,0501	-0,0031	0,0878	0,2620	0,1517	0,0063	0,0742	0,0900	0,0860	0,1749	1																					
Dom. 7	0,0599	-0,0342	0,0847	-0,0428	0,0593	0,0264	0,0340	-0,0481	0,2158	0,1445	0,2349	0,0144	1																				
Dom. 7bis	-0,0512	0,0081	-0,0052	0,0853	0,1129	0,1099	0,0334	0,1733	0,0320	0,2340	0,0308	0,2300	0,0750	1																			
Dom. 8	0,1480	-0,0088	0,3031	0,0987	-0,1315	-0,0229	0,2353	0,0034	0,0516	-0,0526	0,0291	-0,0174	0,0746	-0,0290	1																		
Dom. 8bis	-0,1786	0,3412	0,0652	0,5317	0,1033	-0,0574	0,0479	0,2922	0,0602	0,0506	0,0436	0,1129	-0,0440	0,1107	0,1277	1																	
Dom. 9	-0,0572	0,0582	0,1379	0,2323	0,1750	0,0674	-0,0141	0,1207	0,1581	0,0692	0,0667	0,1623	-0,0107	0,0523	-0,0569	0,2363	1																
Dom. 9bis	0,0768	0,0102	0,0403	0,1434	0,0407	0,1964	0,0874	-0,0002	-0,0238	0,1261	0,0866	0,0899	0,0455	-0,0225	0,0309	0,0607	0,2578	1															
Dom. 10	-0,0471	0,0525	0,0393	0,0580	0,2226	0,0842	-0,1330	0,0080	0,1536	0,1268	0,1027	0,1671	0,1040	0,0274	0,0219	0,1573	0,3589	0,0768	1														
Dom. 10bis	-0,0361	-0,0071	0,0768	0,1259	0,1960	0,0493	0,1046	0,0472	0,1035	0,0935	0,1328	0,1839	0,0668	0,1538	0,0741	0,1570	0,1660	0,2504	0,2445	1													
Dom. 11	0,0876	0,0033	0,0724	0,1005	-0,0622	0,0139	0,1602	0,1101	0,0439	0,0890	-0,0156	-0,0735	0,0887	0,0306	0,3077	0,0987	0,0262	-0,0047	0,0173	-0,0139	1												
Dom. 11bis	0,0727	0,1780	0,0515	0,1842	0,0555	-0,0219	0,0430	0,1592	0,0380	-0,0127	-0,0459	0,0872	-0,0253	0,0354	0,0751	0,2729	0,0910	0,0139	-0,0122	0,0725	0,1784	1											
Dom. 12	-0,0605	-0,0066	0,1670	0,1039	0,0681	-0,0489	0,1963	0,1291	0,2152	-0,0362	-0,0957	-0,0070	-0,0140	0,0505	0,1387	0,2100	0,2010	-0,0290	0,0963	0,0281	0,2074	0,1801	1										
Dom. 12bis	0,0203	0,0044	0,0846	0,1411	-0,0645	0,0526	0,1335	0,0869	-0,0008	0,0464	-0,0154	-0,0600	0,0339	-0,0390	0,0795	0,0438	0,0576	0,0500	-0,0271	0,0163	0,1127	0,0942	0,2450	1									
Dom. 13	0,0138	-0,1369	-0,0214	-0,1627	0,2982	0,1175	0,1769	-0,0356	0,2371	0,0654	0,1200	0,1581	0,0577	0,0556	-0,0659	-0,0701	0,1137	0,0278	0,1236	0,1211	0,0301	0,0478	0,1559	0,0281	1								
Dom. 13bis	-0,0665	-0,0540	-0,0538	-0,0150	0,0504	0,3202	0,0550	0,0597	-0,0152	0,2969	0,1019	0,0930	0,0134	0,0796	0,0032	-0,0281	0,0716	0,0504	-0,0309	0,0646	0,0370	0,0120	0,0069	0,1486	0,2775	1							
Dom. 14	0,1439	-0,0674	-0,0722	-0,0939	0,0361	0,1067	0,0737	0,0065	0,0287	0,0782	0,2303	0,0844	0,0933	0,0417	0,1183	-0,1019	-0,0585	0,1392	0,0952	0,0876	0,0238	-0,0092	-0,2231	0,0366	0,0710	0,0821	1						
Dom. 14bis	0,0281	0,0071	-0,0094	-0,1046	0,0989	-0,0262	0,0040	-0,0179	0,1039	-0,0183	0,0347	0,1421	0,0645	0,0818	0,0522	0,0868	0,1535	-0,0283	0,2196	0,0917	0,0450	0,1155	-0,0072	-0,1678	0,1060	0,0374	0,2575	1					
Dom. 15	0,1648	-0,0830	0,0770	-0,0555	-0,0157	0,0598	0,2018	0,0355	0,0841	-0,0040	-0,1100	-0,0054	0,0154	0,0235	0,2229	-0,0769	-0,1883	0,0007	-0,0469	0,0261	0,1713	0,0709	0,1281	0,1081	0,0471	0,0627	0,1651	-0,0586	1				
Dom. 15bis	-0,0634	0,1212	0,0258	0,2096	0,1063	-0,1088	0,0332	0,1571	0,0647	0,0264	-0,0700	-0,0209	0,0097	0,0250	-0,0020	0,2952	0,1029	-0,1763	0,0323	0,0054	0,0757	0,2825	0,1694	0,0676	-0,0022	0,0005	-0,1234	0,1584	0,0904	1			
Dom. 16	-0,1361	0,0277	-0,0087	0,0961	0,1269	0,0298	0,1836	0,0811	0,1878	0,0854	-0,0624	0,0441	0,1203	0,1120	0,0483	0,1549	0,2036	-0,0117	0,0423	0,0219	0,1361	0,0250	0,2750	0,0736	0,1471	0,0335	-0,0552	0,0781	0,2205	0,1559	1		
Dom. 16bis	0,0964	-0,1524	0,0760	-0,0727	0,0740	0,0505	0,1816	0,0672	0,0899	0,0991	-0,0361	-0,0205	0,0963	0,0523	0,1228	-0,0686	-0,0278	0,0456	-0,0866	-0,0324	0,1404	0,0363	0,1245	0,1218	0,1716	0,1192	0,1149	-0,0037	0,2569	0,0824	0,2569	1	

Dopo una prima pagina di istruzioni alla compilazione e gli obbligatori riferimenti alla tutela della privacy del rispondente (vedi figura), il questionario si apriva con la batteria della 16 coppie di domande suddivise graficamente in videate differenti.

## Il profilo di Arpae

Nel ringraziare per il tempo dedicato, per una più facile compilazione si precisa che:

- la compilazione richiede circa 10 minuti;
- per ogni domanda sul profilo di Arpae è possibile dare una sola risposta;
- posizionarsi nei valori più vicini ad un estremo indica che quella è la priorità, più o meno spiccata, rispetto a quella opposta;
- se ritenete di non potere rispondere ad una domanda sul profilo di Arpae è sufficiente passare a quella successiva premendo il pulsante "avanti" posto a fondo pagina.



Si informa che ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il titolare del trattamento dei dati è il Direttore generale di Arpae Emilia-Romagna, mentre il responsabile del trattamento è il Direttore del Servizio Affari Istituzionali, Pianificazione e Comunicazione di Arpae Emilia-Romagna.

I risultati saranno presentati in forma aggregata per tipologie e non consentiranno di risalire alle valutazioni espresse dal singolo.

avanti »

I due poli semantici in opposizione sono riportati per singola domanda in tabella 1 nella quale per semplicità di lettura sono stati omesse le graduazioni intermedie, evidenziate nel questionario dai segni grafici relativi al polo di riferimento (\*, \*\*, ◆, ◆◆). Le domande identificate solamente da un numero (1, 2, 3, ...) investigano il profilo percepito mentre quelle dove il numero è seguito da "bis" fanno riferimento al desiderato (1bis, 2bis, 3bis, ...).

Tabella 1 Domande del questionario – Profilo di Arpae

Domande	Poli del quesito
Arpae che: <b>1</b> - conosce oggi <b>1bis</b> - desidera domani	◆◆◆ Arpae è/sarà soprattutto un ente di controllo e vigilanza *** Arpae è/sarà soprattutto un ente che svolge attività di supporto tecnico per il rispetto delle norme ambientali
Arpae che: <b>2</b> - conosce oggi <b>2bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae è/sarà particolarmente attenta alle richieste del cittadino *** Arpae è/sarà particolarmente attenta alle esigenze delle imprese
Arpae che: <b>3</b> - conosce oggi <b>3bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae definisce/definerà azioni e politiche specifiche per il miglioramento e la sostenibilità ambientale e territoriale *** Arpae supporta/supporterà le autorità competenti nei processi decisionali relativi all'ambiente

Arpae che: <b>4</b> - conosce oggi <b>4bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance ambientali delle imprese *** Arpae contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance globali delle imprese
Arpae che: <b>5</b> - conosce oggi <b>5bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae stabilisce/stabilirà in modo autonomo i propri programmi e le attività *** I programmi e le attività di Arpae fanno/faranno riferimento a direttive di altri soggetti
Arpae che: <b>6</b> - conosce oggi <b>6bis</b> – desidera domani	◆◆◆ I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno diversificati per territorio provinciale *** I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno omogenei su tutto il territorio regionale
Arpae che: <b>7</b> - conosce oggi <b>7bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Ogni struttura territoriale di Arpae definisce/definerà quali attività debbono essere svolte sul proprio territorio *** La direzione generale di Arpae definisce/definerà il quadro delle attività che debbono essere svolte sul territorio
Arpae che: <b>8</b> - conosce oggi <b>8bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con le istituzioni *** Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con il mondo produttivo
Arpae che: <b>9</b> - conosce oggi <b>9bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae tutela/tutelerà gli utenti e i cittadini *** Arpae si preoccupa/preoccuperà del rispetto delle regole ambientali
Arpae che: <b>10</b> - conosce oggi <b>10bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli ecosistemi naturali *** Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli impatti ambientali delle attività produttive
Arpae che: <b>11</b> - conosce oggi <b>11bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae realizza/realizzerà monitoraggi ed analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali *** Arpae svolge/svolgerà attività di studio e ricerca per la conoscenza e l'informazione ambientale
Arpae che: <b>12</b> - conosce oggi <b>12bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Dati ed Informazioni ambientali sono/saranno disponibili sul sito web di Arpae *** Dati ed informazioni ambientali devono/dovranno essere espressamente richiesti ad Arpae

Arpae che: <b>13</b> - conosce oggi <b>13bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae coordina/coordinerà altri enti che si occupano di tutela ambientale *** Il coordinamento della tutela ambientale è/sarà affidato ad enti diversi da Arpae
Arpae che: <b>14</b> - conosce oggi <b>14bis</b> – desidera domani	◆◆◆ La comunicazione di Arpae è/sarà per un pubblico specializzato *** La comunicazione di Arpae è/sarà per tutti i cittadini
Arpae che: <b>15</b> - conosce oggi <b>15bis</b> – desidera domani	◆◆◆ Arpae è/sarà orientata a garantire la corretta applicazione delle normative ambientali *** Arpae è/sarà orientata a rispondere alle richieste ambientali della società
Arpae che: <b>16</b> - conosce oggi <b>16bis</b> – desidera domani	◆◆◆ L'accorpamento in Arpae delle funzioni di autorizzazione e concessione semplifica/semplificherà le procedure *** L'accorpamento in Arpae delle funzioni di autorizzazione e concessione rafforza/rafforzerà la terzietà del ruolo tecnico

Al termine della sezione relativa al profilo è stata inserita la sezione anagrafica strutturata sulla base di due percorsi la cui scelta era condizionata dalla compilazione a titolo personale o come organizzazione.

Anche le risposte alle domande della sezione anagrafica erano facoltative, ad esclusione della domanda sopra indicata della compilazione a titolo personale o come organizzazione in quanto condizionava il set di domande che veniva sottoposto a seguire. In tabella 2 ci sono le domande della sezione anagrafica suddivise per i due percorsi di compilazione.

Tabella 2 Domande del questionario – Anagrafica

<b>Domanda</b>	<b>Opzioni di risposta</b>
La conoscenza di Arpae è a titolo personale o come appartenente ad impresa, associazione, pubblica amministrazione o altra organizzazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A titolo personale</li> <li>- Appartenente ad impresa, associazione, pubblica amministrazione o altra organizzazione</li> </ul>
<b>Domanda percorso rispondenti: “A titolo personale”</b>	<b>Opzioni di risposta</b>
Provincia di residenza	Scelta da elenco delle province dell'Emilia-Romagna integrate dalle opzioni “Fuori regione” e “Estero”
Comune di residenza	Per coloro che hanno indicato residenza in Emilia-Romagna scelta tra selezione di Comuni relativi alla provincia indicata; domanda non attiva per chi ha indicato residenza fuori regione o all'estero
<b>Domanda percorso rispondenti: “A titolo personale”</b>	<b>Opzioni di risposta</b>
In quale settore opera l'impresa, l'associazione o l'ente al quale appartiene?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agricoltura</li> <li>- Industria</li> <li>- Artigianato</li> <li>- Commercio e pubblici esercizi</li> <li>- Utilities/servizi pubblici</li> <li>- Altre attività del terziario</li> <li>- Volontariato ed associazionismo in genere</li> <li>- Agenzie ambientali (ARPA/APPA/ISPRA)</li> <li>- Università</li> <li>- Forze armate e di polizia</li> <li>- Pubblica Amministrazione (escluse agenzie ambientali, università, forze armate e di polizia)</li> <li>- Giornalismo e informazione</li> </ul>
Se attività produttiva con impianti in Emilia-Romagna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E' assoggettata all'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)</li> <li>- E' assoggettata all'Autorizzazione Unica ambientale (AUA)</li> <li>- Altro (specificare)</li> </ul>
Quale funzione ricopre nell'organizzazione a cui appartiene?	Domanda a risposta aperta
Qual è il numero addetti (complessivi dell'impresa, ente o associazione di appartenenza)?	Domanda a risposta aperta
In quale provincia si trova la sua sede di lavoro?	Scelta da elenco delle province dell'Emilia-Romagna integrate dalle opzioni “Fuori regione” e “Estero”
In quale comune nel quale si trova la sua sede di lavoro?	Per coloro che hanno indicato la sede in Emilia-Romagna scelta tra selezione di Comuni relativi alla provincia indicata; domanda non attiva per chi ha indicato la sede fuori regione o all'estero

Per tutti i rispondenti	Opzioni di risposta
È interessato a ricevere in seguito un questionario di approfondimento sull'importanza dei servizi erogati da Arpae Emilia-Romagna?	- SI (a coloro che hanno scelto questa opzione veniva richiesto l'indirizzo email) - NO

Le domande, poste in modo randomizzato, sono riconducibili a cinque ambiti tematici che descrivono le macro caratteristiche del profilo organizzativo;

- 1) Ruolo
- 2) Autonomia e autorevolezza
- 3) Unicità ed omogeneità
- 4) Semplificazione e terzietà
- 5) Comunicazione e conoscenza / analisi e divulgazione ambientale

In tabella 3 è riportata l'associazione delle domande agli ambiti tematici.

Il passaggio dall'analisi delle singole domande agli ambiti tematici ha facilitato la comunicazione dei risultati e la creazione di una valutazione di sintesi base per la costruzione della vision desiderata dagli utenti. Infatti l'idea di vision<sup>5</sup>, vedasi il capitolo sui risultati, è stata creata attraverso un processo di astrazione progressivo passando dalle singole domande, alle coppie percepito/desiderato, agli ambiti tematici ed infine ad una proposizione unica.

Tab. 3 Ambiti tematici

Ambito	Domanda	Poli
<b>Ruolo</b>	Domanda 1/1 bis	◆◆ Arpae è/sarà soprattutto un ente di controllo e vigilanza *** Arpae è/sarà soprattutto un ente che svolge attività di supporto tecnico per il rispetto delle norme ambientali
	Domanda 2/2 bis	◆◆ Arpae è/sarà particolarmente attenta alle richieste del cittadino *** Arpae è/sarà particolarmente attenta alle esigenze delle imprese
	Domanda 4/4 bis	◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance ambientali delle imprese *** Arpae contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance globali delle imprese

<sup>5</sup> più precisamente si tratta di elementi di riflessione per il management verso il percorso di definizione della vision di Arpae

	Domanda 8/8 bis	<p>◆◆◆ Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con le istituzioni</p> <p>*** Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con il mondo produttivo</p>
	Domanda 9/9 bis	<p>◆◆◆ Arpae tutela/tutelerà gli utenti e i cittadini</p> <p>*** Arpae si preoccupa/preoccuperà del rispetto delle regole ambientali</p>
	Domanda 15/15 bis	<p>◆◆◆ Arpae è/sarà orientata a garantire la corretta applicazione delle normative ambientali</p> <p>*** Arpae è/sarà orientata a rispondere alle richieste ambientali della società</p>
<b>Autonomia e autorevolezza</b>	Domanda 3/3 bis	<p>◆◆◆ Arpae definisce/definerà azioni e politiche specifiche per il miglioramento e la sostenibilità ambientale e territoriale</p> <p>*** Arpae supporta/supporterà le autorità competenti nei processi decisionali relativi all'ambiente</p>
	Domanda 5/5 bis	<p>◆◆◆ Arpae stabilisce/stabilirà in modo autonomo i propri programmi e le attività</p> <p>*** I programmi e le attività di Arpae fanno/faranno riferimento a direttive di altri soggetti</p>
	Domanda 13/13 bis	<p>◆◆◆ Arpae coordina/coordinerà altri enti che si occupano di tutela ambientale</p> <p>*** Il coordinamento della tutela ambientale è/sarà affidato ad enti diversi da Arpae</p>
<b>Unicità ed omogeneità</b>	Domanda 6/6 bis	<p>◆◆◆ I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno diversificati per territorio provinciale</p> <p>*** I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno omogenei su tutto il territorio regionale</p>
	Domanda 7/7 bis	<p>◆◆◆ Ogni struttura territoriale di Arpae definisce/definerà quali attività debbono essere svolte sul proprio territorio</p> <p>*** La direzione generale di Arpae definisce/definerà il quadro delle attività che debbono essere svolte sul territorio</p>
<b>Semplificazione e terzietà</b>	Domanda 16/16bis	<p>◆◆◆ L'accorpamento in Arpae delle funzioni di autorizzazione e concessione semplifica/semplificherà le procedure</p> <p>*** L'accorpamento in Arpae delle funzioni di autorizzazione e concessione rafforza/rafforzerà la terzietà del ruolo tecnico</p>

<b>Comunicazione e conoscenza / analisi e divulgazione ambientale</b>	Domanda 10/10 bis	<p>◆◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli ecosistemi naturali</p> <p>*** Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli impatti ambientali delle attività produttive</p>
	Domanda 11/11 bis	<p>◆◆◆ Arpae realizza/realizzerà monitoraggi ed analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali</p> <p>*** Arpae svolge/svolgerà attività di studio e ricerca per la conoscenza e l'informazione ambientale</p>
	Domanda 12/12 bis	<p>◆◆◆ Dati ed Informazioni ambientali sono/saranno disponibili sul sito web di Arpae</p> <p>*** Dati ed informazioni ambientali devono/dovranno essere espressamente richiesti ad Arpae</p>
	Domanda 14/14 bis	<p>◆◆◆ La comunicazione di Arpae è/sarà per un pubblico specializzato</p> <p>*** La comunicazione di Arpae è/sarà per tutti i cittadini</p>

### ***Il campione degli utenti***

Gli utenti contattati tramite email sono stati più di 5.100; di questi oltre 1.300 hanno visionato il questionario rendendo possibile l'elaborazione di 750 questionari pari al 14,6% del totale degli inviti. La numerosità dei rispondenti garantisce dei risultati con un errore inferiore al 3% (calcolo effettuato considerando un livello fiduciario pari al 95% ed elevata eterogeneità della popolazione). In considerazione che il contatto è avvenuto usando la posta elettronica certificata (PEC) di Arpae al fine di dare maggiore ufficialità ed importanza all'attività, si stimava che i ritorni fossero in numero maggiore rispetto a quanto effettivamente accaduto.

Non sono stati utilizzati altre modalità di contatto degli utenti diversi dall'email e dall'apertura di una pagina dedicata sul sito dell'Agenzia.

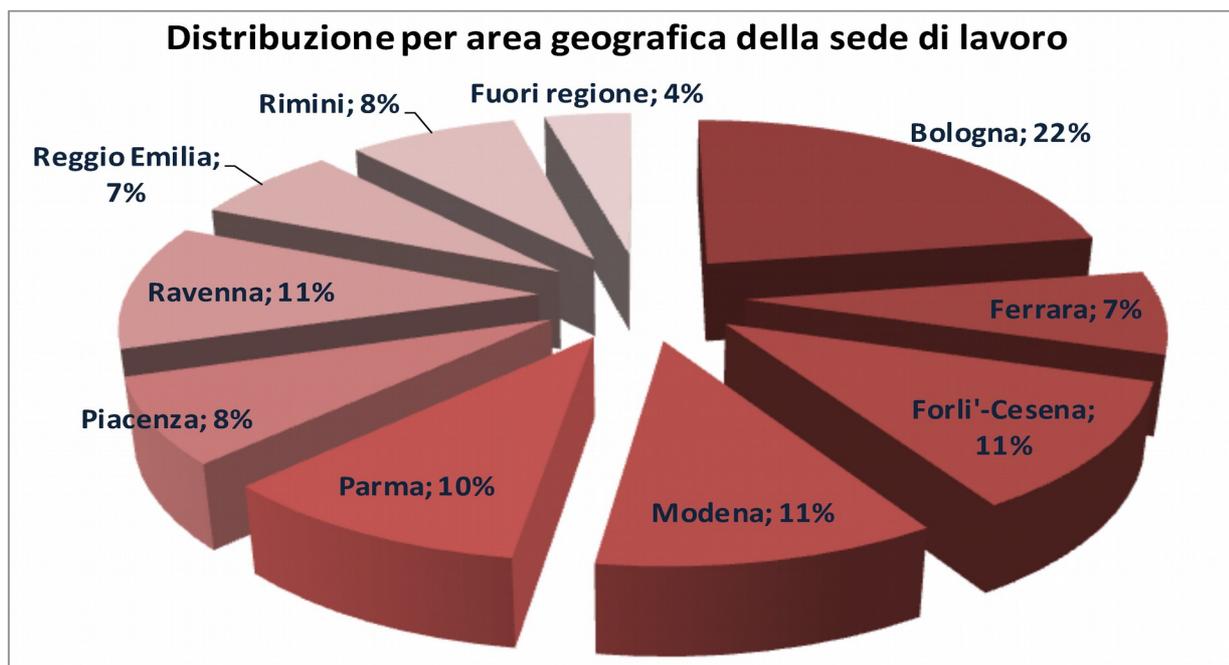
In tabella 4 è riportata la distribuzione dei rispondenti in funzione del settore di attività della propria azienda o ente e coloro che hanno partecipato alla ricerca come utenti che hanno avuto accesso ai servizi non in funzione del ruolo lavorativo svolto (privati).

Tab.4 Distribuzione per Settore di attività

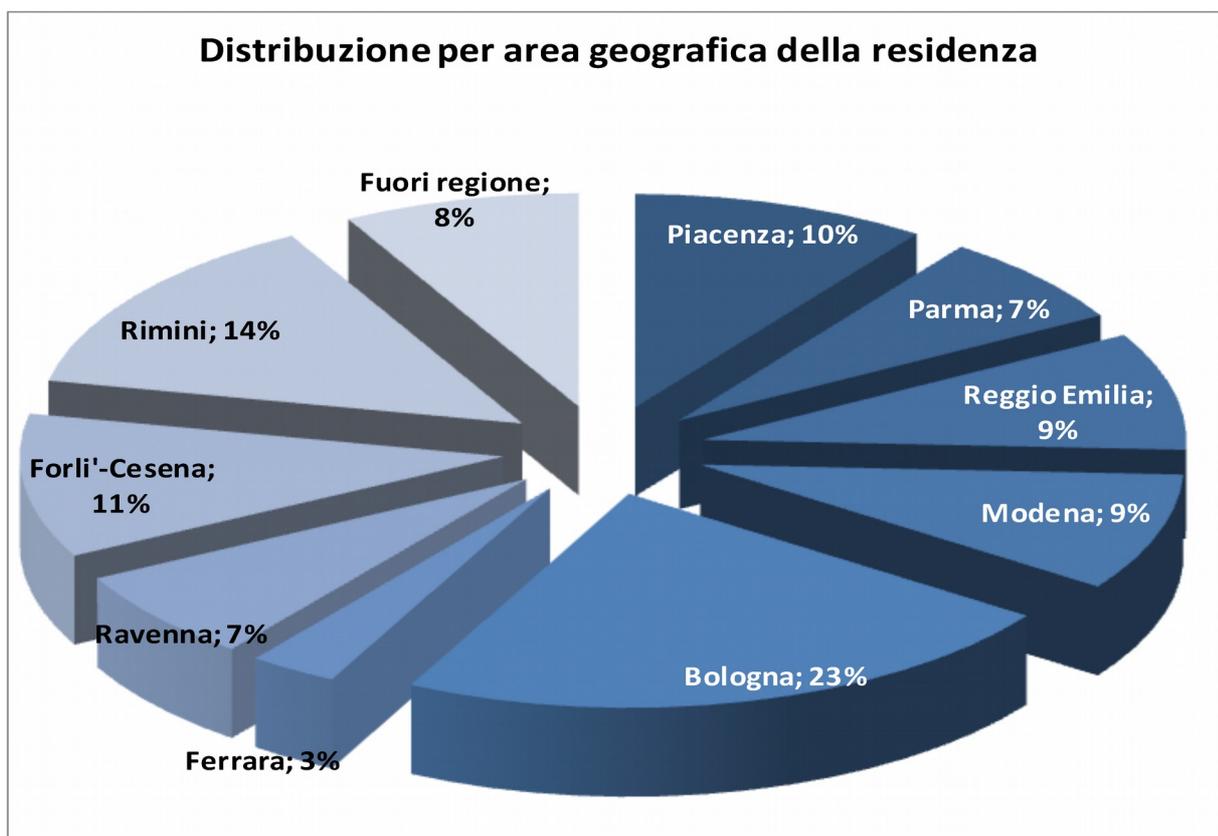
Settore	Perc.	Settore aggregato	Perc.
Industria	24%	Mondo produttivo	53%
Agricoltura	7%		
Altre attività del terziario	7%		
Utilities/servizi pubblici	6%		
Commercio e pubblici esercizi	5%		
Artigianato	4%		
Pubblica Amministrazione (escluse agenzie ambientali, università, forze armate e di polizia)	16%	Pubblica amministrazione	29%
Agenzie ambientali (ARPA/APPA/ISPRA)	5%		
Università	4%		
Forze armate e di polizia	2%		
Volontariato ed associazionismo in genere	2%		
A titolo personale	18%	Privati	18%

Agli utenti che hanno partecipato all'indagine in veste di appartenenti a specifiche organizzazioni pubbliche o private, è stato chiesto di dichiarare la propria sede di lavoro. Nel grafico 1 sono presentate le risposte.

Graf. 1 Distribuzione geografica sede lavoro



Nel grafico 2 è invece indicata la distribuzione per provincia di residenza di coloro che hanno risposto a titolo personale.



La distribuzione per residenza o sede di lavoro è simile e fortemente correlabile alla popolazione presente nelle province indicate, il coefficiente di correlazione è maggiore di 0,84.

Tra coloro che hanno risposto come rappresentanti di un'organizzazione si rileva che più del 50% dei rispondenti ha ruoli dirigenziali anche apicali nell'organizzazione di appartenenza. La quasi totalità dei rispondenti ha un ruolo tecnico, indice che il rapporto con Arpae si basa su una relazione tra tecnici più che tra amministratori o gestori di servizi.

Ai soggetti contattati è stata chiesta la disponibilità ad essere nuovamente coinvolti in ricerche simili. Il ritorno è stato discretamente positivo visto che circa la metà di chi ha risposto a questa specifica domanda ha dichiarato la propria disponibilità, per un totale di 261 utenti disponibili.

Domanda	Distribuz. %	
È interessato a ricevere in seguito un questionario di approfondimento sull'importanza dei servizi erogati da Arpae Emilia-Romagna?	SI	47%
	NO	53%

## RISULTATI

Al fine di facilitare la lettura e formulare le considerazioni conclusive, i risultati sono proposti suddividendo i quesiti nei cinque ambiti tematici per questo motivi i numeri delle domande non sono sequenziali. Ogni singola domanda riporta i risultati raggruppati per polo senza dare evidenza dell'intensità della scelta cioè la posizione della risposta tra i sei step possibili. In allegato sono riportate le tabelle con i risultati disaggregati per intensità sia globali sia suddivisi per i cluster: mondo produttivo, pubblica amministrazione ed associazionismo, privati.

La prima valutazione complessiva che appare subito in evidenza è la polarizzazione della percezione dell'Agenzia simile tra le categorie di rispondenti (mondo produttivo, pubblica amministrazione ed associazionismo, privati). Anche la richiesta di cambiamento è costante ed accumuna tutte le coppie di domande seppur con intensità differenti, in sintesi si può affermare: ciò che è percepito oggi non è ciò che si desidera domani.

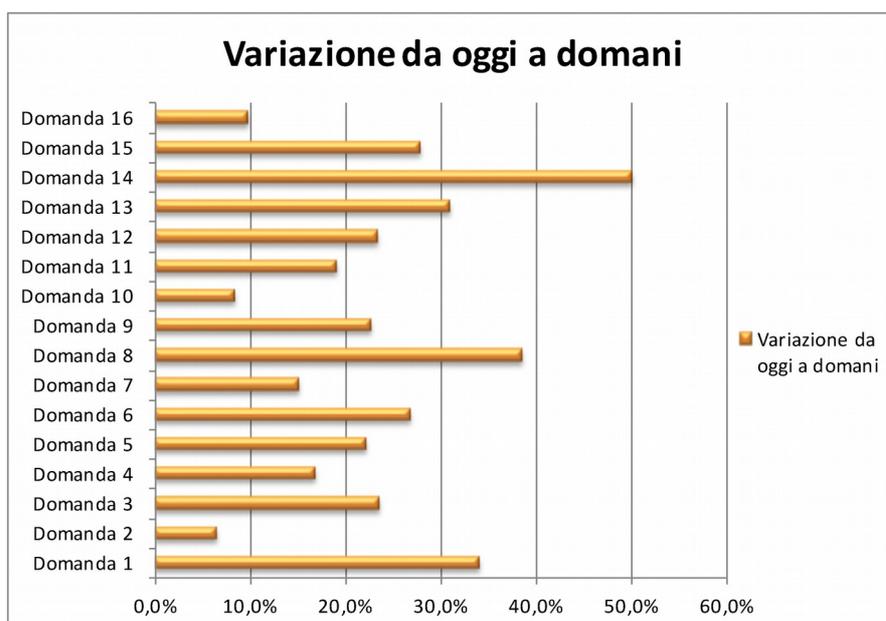
Tabella 5 La richiesta di cambiamento

Nella tabella a fianco (tab. 5) si può leggere l'intensità della variazione auspicata. La richiesta di cambiamento, cioè la richiesta di passare dal polo attuale all'opposto, raggiunge per la domanda 14 i 50 punti percentuali mentre per altre 9 domande supera il 20%.

È altresì interessante osservare come il

cambiamento tende ad andare nella medesima direzione per le tre categorie di rispondenti sulla quasi totalità delle domande anche se la forbice dell'intensità, cioè il grado con cui è stato scelto un polo rispetto all'opposto, risulta anche molto ampia.

La medesima polarizzazione nella percezione tra le categorie di rispondenti è inaspettata visti gli interessi che ognuna delle tre categorie avanza con legittima e comprensibile differenziazione. La spiegazione più attendibile fa riferimento alla qualità del rapporto che l'Agenzia ha verso tutti gli stakeholder. Probabilmente Arpae riesce a rapportarsi in modo



sufficientemente omogeneo e trasparente verso tutti gli interlocutori risultando terza rispetto al mondo produttivo, istituzionale e dei cittadini in generale.

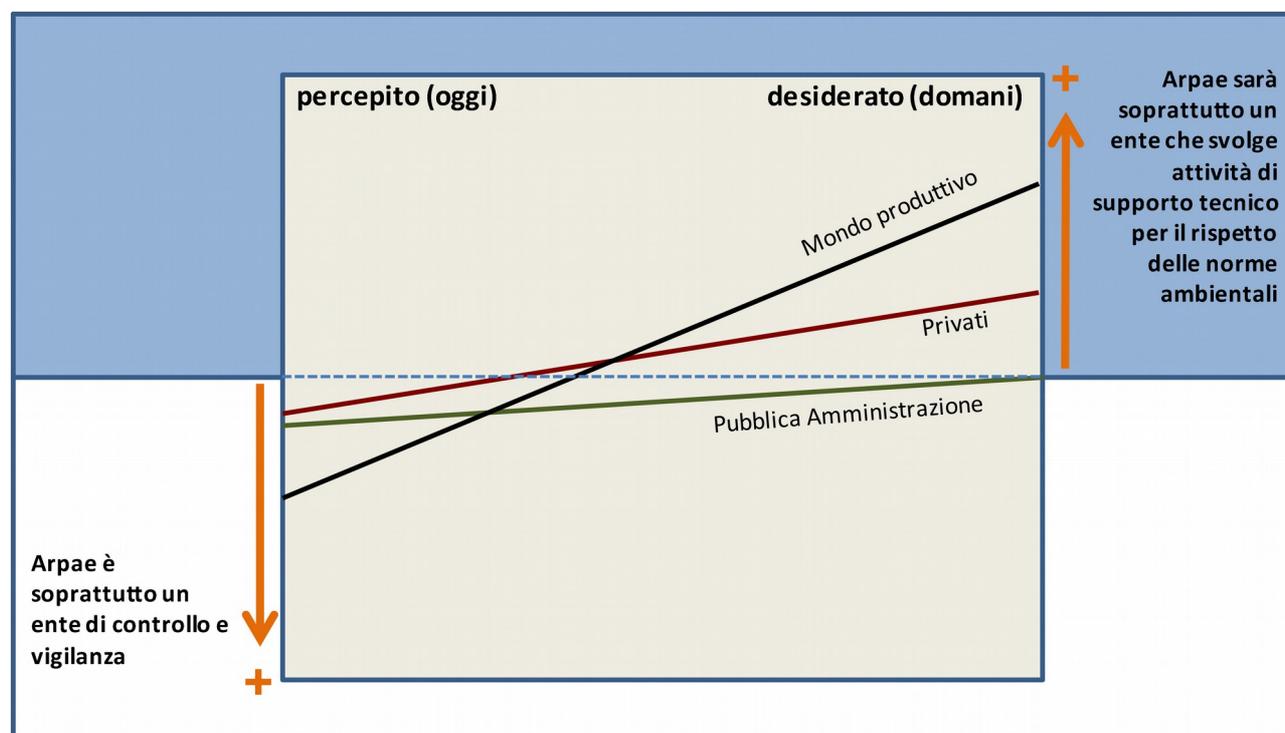
Nelle pagine che seguono si possono leggere gli esiti in forma tabellare, grafica e commentata delle risposte ottenute per tutte le 32 domande raggruppate per ambito tematico. I commenti sono preceduti da un'introduzione generale per l'ambito e conclusi con una valutazione complessiva sempre dell'ambito. I grafici evidenziano come si modificano le valutazioni dei tre cluster tra il percepito ed il desiderato.

## Ambito tematico: “Ruolo”

Il primo ambito analizzato è quello del “Ruolo”; cioè quel gruppo di domande poste per investigare il modello di comportamento atteso e le aspettative che convergono su Arpae nella duplice prospettiva: la percezione del ruolo odierno e quello che si desidera l’Agenzia assuma.

### Domanda 1/1 bis – ambito “Ruolo”

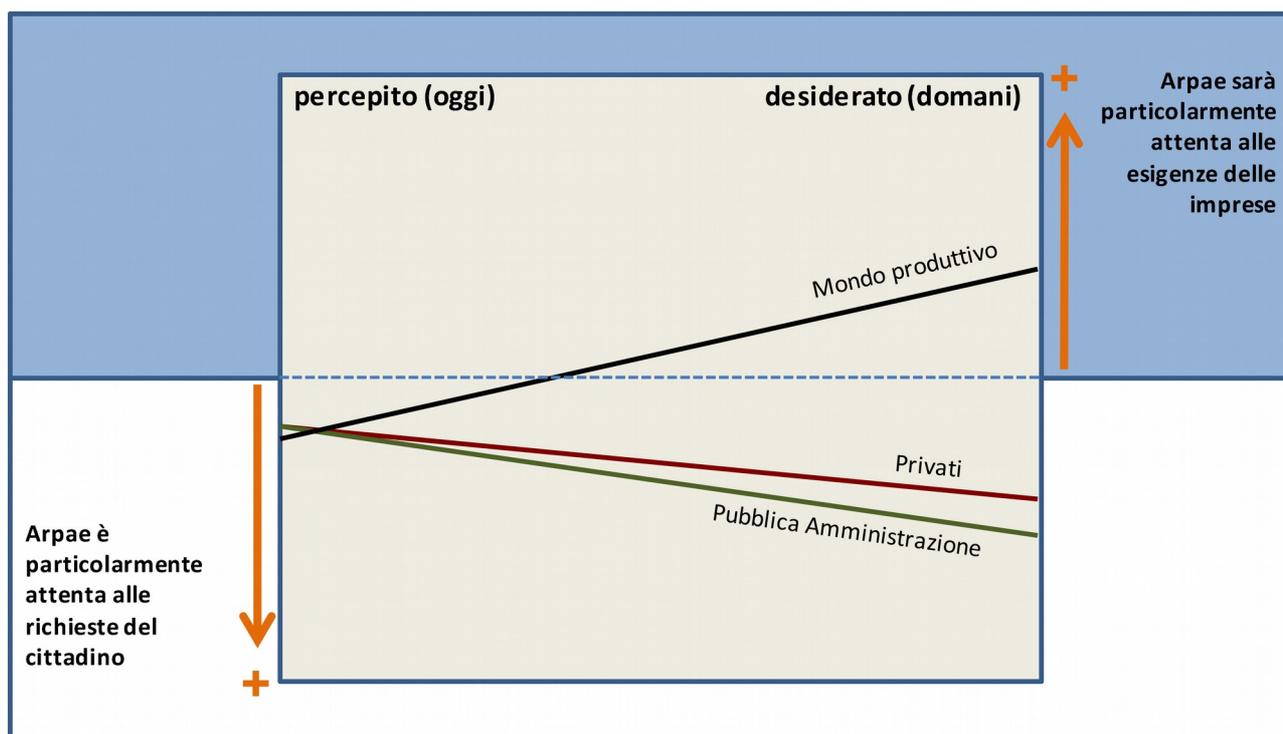
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpae è/sarà soprattutto un ente che svolge attività di supporto tecnico per il rispetto delle norme ambientali	29%	43%	44%	82%	50%	63%
◆◆ Arpae è/sarà soprattutto un ente di controllo e vigilanza	71%	57%	56%	18%	50%	37%



La percezione più diffusa è che Arpae sia un ente attualmente vocato all’attività di vigilanza e controllo, anche se la percentuale di coloro che ritengono prevalente l’attività di supporto è molto elevata tanto da superare il 40% dei rispondenti sia per la categoria P.A. ed associazionismo e privati. Eterogenee le risposte sul desiderato seppur tutte orientate verso una maggiore richiesta di “supporto”. Il mondo imprenditoriale è quello che chiede una maggiore presa di distanza dall’approccio “command and control”, più sfumate le posizioni dei privati ed in particolare della pubblica amministrazione le cui risposte si dividono esattamente a metà da i due poli.

**Domanda 2/2 bis –  
ambito “Ruolo”**

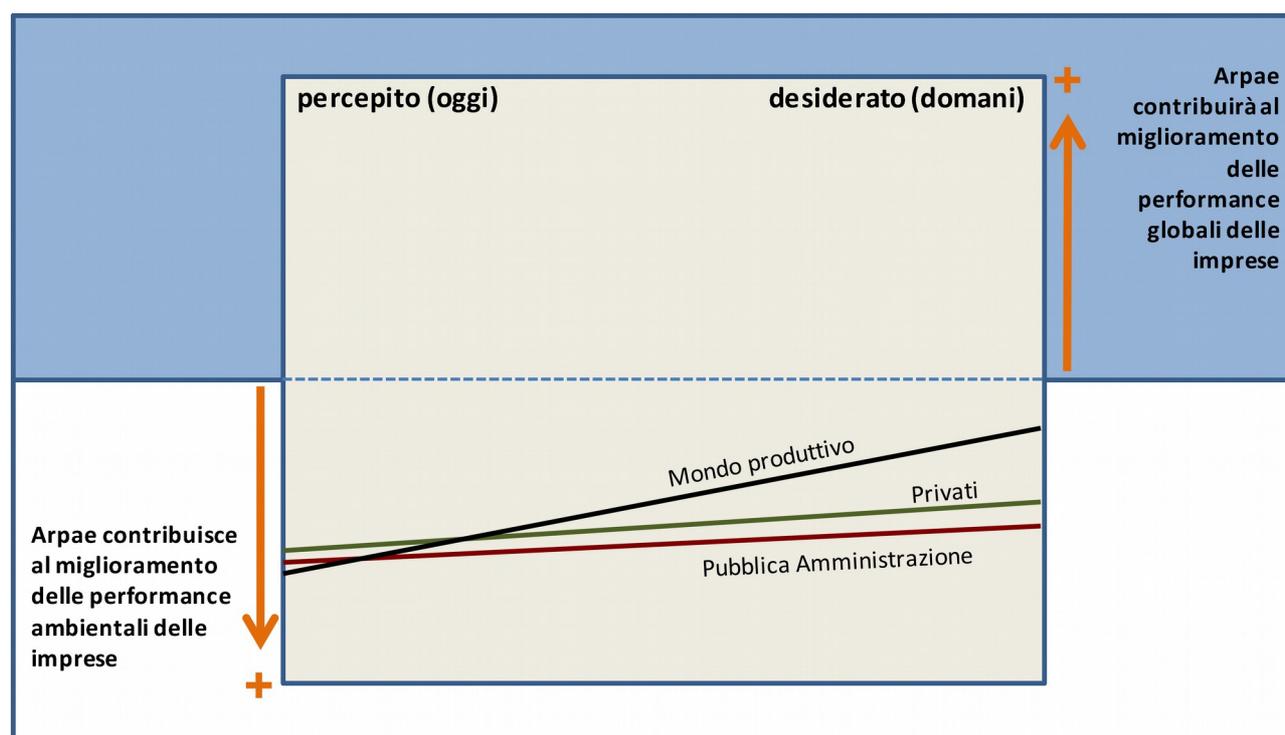
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpae è/sarà particolarmente attenta alle esigenze delle imprese	40%	41%	41%	68%	25%	30%
◆◆ Arpae è/sarà particolarmente attenta alle richieste del cittadino	60%	59%	59%	32%	75%	70%



Le risposte alla domanda 2 mostrano un pressoché esatto allineamento della percezione di Arpae oggi. Le tre categorie in cui sono stati suddivisi gli utenti rispondono esattamente allo stesso modo, seppur con intensità differenti come mostrato nelle tabelle allegate, indicando che l’Agenzia è prevalentemente attenta alle richieste del cittadino più che delle imprese. Molto diversificato, ed è uno dei pochi casi dell’intera ricerca, l’indicazione del desiderato. Infatti, mentre il mondo produttivo comprensibilmente chiede una maggiore attenzione alla propria realtà altrettanto comprensibilmente la categoria privati, ed analogamente la P.A., chiede un orientamento più deciso verso le richieste del cittadino. Interessante osservare che non vi sono stati dei “plebisciti”, indice di una buona maturità del sistema sociale e produttivo con cui Arpae si rapporta.

**Domanda 4/4 bis –  
ambito “Ruolo”**

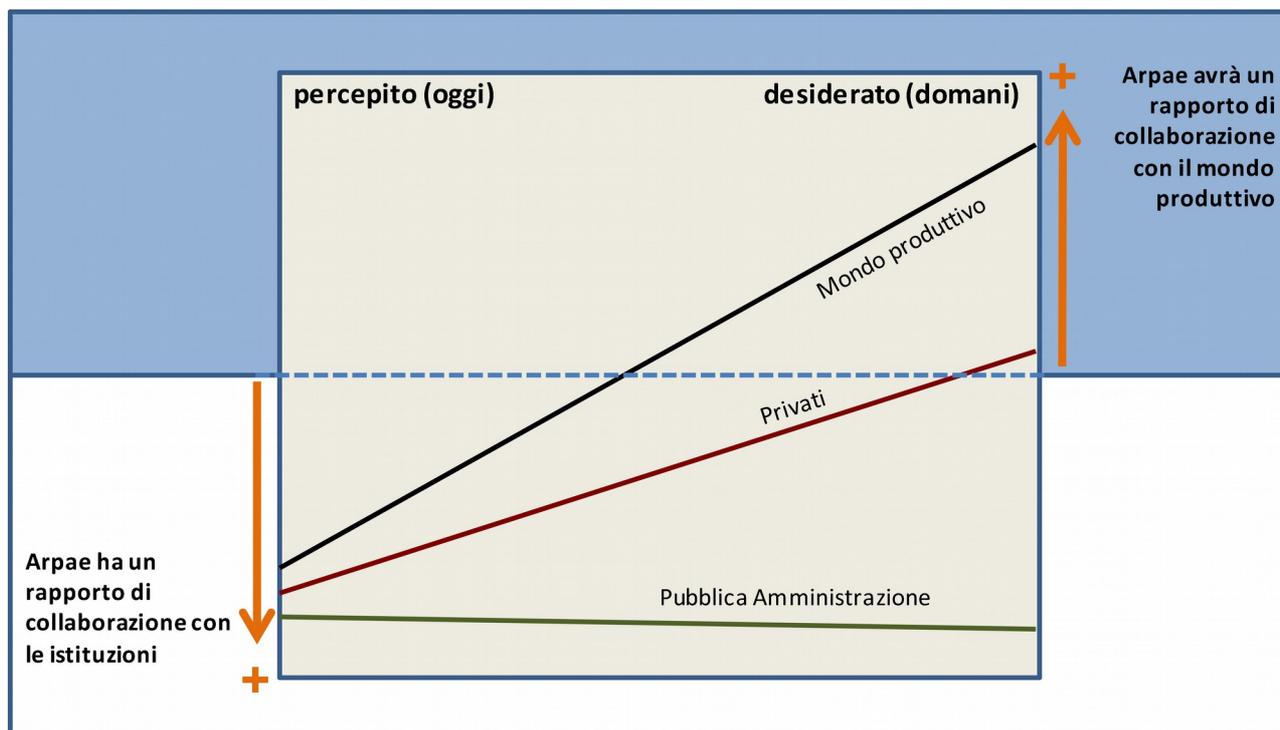
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpaee contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance globali delle imprese	19%	14%	21%	42%	23%	29%
◆◆◆ Arpaee contribuisce/contribuirà al miglioramento delle performance ambientali delle imprese	81%	86%	79%	58%	77%	71%



Entrambi i poli della domanda fanno riferimento al rapporto tra Arpaee ed il mondo produttivo. Anche per questa domanda la percezione è molto simile per i tre cluster con un'Agenzia ritenuta capace di contribuire al miglioramento delle performance ambientali e non globali delle imprese. Per il desiderato soprattutto il mondo produttivo, anche in collegamento a quanto risposto al quesito n. 2, ritenga maggiormente desiderabile un rapporto con Arpaee tale da contribuire ad un miglioramento globale delle performance. Stabili le risposte degli altri cluster tra il percepito ed il desiderato, ma con un rilevante aumento di intensità (cfr. tabelle allegate).

**Domanda 8/8 bis –  
ambito “Ruolo”**

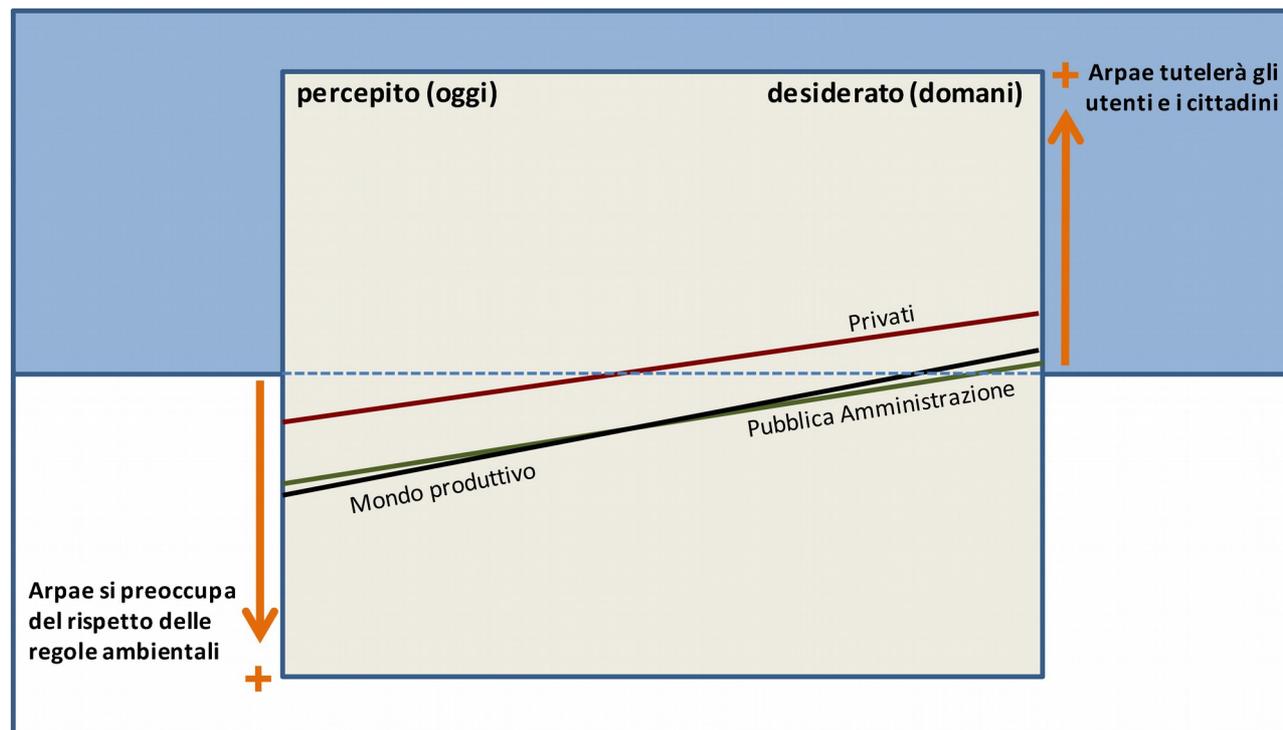
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con il mondo produttivo	18%	9%	14%	75%	18%	51%
◆◆◆ Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con le istituzioni	82%	91%	86%	25%	82%	49%



La domanda 8 accentua ulteriormente le posizioni espresse nella domanda 2. Elevata coincidenza di risposte sul percepito che portano la quasi totalità dei rispondenti a valutare che oggi Arpae si rapporta prevalentemente con le istituzioni e non con il mondo produttivo. Interessante che i desiderata vedono una prevedibile inversione del polo per il mondo produttivo, ma anche una inaspettata posizione di equilibrio tra una collaborazione prioritaria con le istituzioni ed il mondo produttivo espressa dai cittadini.

**Domanda 9/9 bis –  
ambito “Ruolo”**

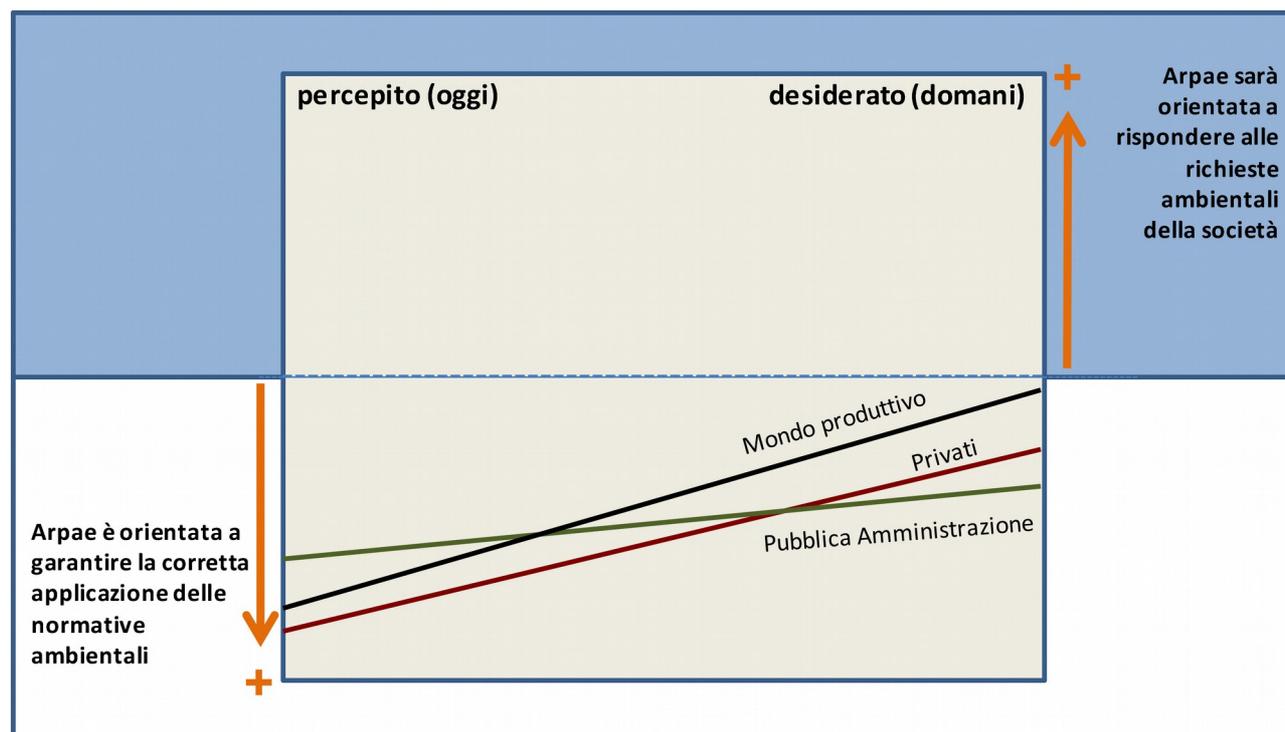
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpaee si preoccupa/preoccuperà del rispetto delle regole ambientali	70%	69%	58%	46%	47%	40%
◆◆◆ Arpaee tutela/tutelerà gli utenti e i cittadini	30%	31%	42%	54%	53%	60%



Un'Agenzia maggiormente burocratica in contrapposizione con un'Agenzia più proattiva contraddistingue i tipi organizzativi sottesi ai due poli. La percezione mostra una visione molto simile tra mondo produttivo e pubblica amministrazione, ma non troppo distante nemmeno per il cluster privati anche in intensità. La percezione è che Arpaee abbia un approccio molto orientato al rispetto delle regole più che alla tutela dei cittadini. Interessante che il gruppo che maggiormente riconosce all'Agenzia di oggi una maggiore attenzione ai problemi dei cittadini sia proprio quello composto da coloro che stanno rispondendo a titolo privato. I desiderata tendono ad allineare le richieste dei tre gruppi creando un equilibrio sostanziale tra i poli.

**Domanda 15/15 bis –  
ambito “Ruolo”**

	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpae è/sarà orientata a rispondere alle richieste ambientali della società	12%	19%	10%	49%	31%	38%
◆◆◆ Arpae è/sarà orientata a garantire la corretta applicazione delle normative ambientali	88%	81%	90%	51%	62%	62%



Anche la domanda 15 pone in contrapposizione l'applicazione della normativa con la proattività nella risposta alle richieste ambientali della società. Emerge la percezione di un'Agenzia fortemente orientata a garantire il rispetto delle regole ambientali senza essere influenzata dalle richieste provenienti dalla società nel suo complesso. Ciò che i tre cluster esprimono con intensità confrontabile come desiderata è invece la richiesta di un maggiore ascolto delle istanze che provengono dalla società. Interessante osservare che anche i rispondenti della P.A. esprimono, seppur tiepidamente, uno spostamento verso quest'ultimo polo; il confronto le intensità delle risposte nelle tabelle allegate evidenzia lo spostamento.

**Conclusioni sull'ambito “Ruolo”**

È possibile leggere in modo integrato le risposte alle domande dell'ambito sintetizzando gli orientamenti “a tendere” in questo modo: gli utenti desiderano che Arpae diventi un riferimento tecnico e sviluppi un dialogo collaborativo per il miglioramento delle

performance ambientali. Quindi un'agenzia che continui nel percorso da lungo e proficuamente intrapreso di allontanamento da un approccio vetero-burocratico dove il rispetto della norma era, o appariva, fine a se stesso; condizione e condizionato da una autoreferenzialità che non lasciava spazio al dialogo con la società nelle diverse forme organizzate. L'evocato dialogo per il miglioramento delle performance ambientali è il riconoscimento della capacità tecnica e dell'equidistanza tra le parti, che possono fare di Arpa la protagonista di nuove modalità di relazione volte alla consapevolezza che tutti i soggetti interessati debbono essere protagonisti della tutela dell'ambiente.

La tabella mostra le barre di prevalenza (colore blu o verde) degli attributi del profilo percepito (oggi) e desiderato (domani) per l'ambito "Ruolo".

### Ruolo percepito (oggi)



### Ruolo desiderato (domani)

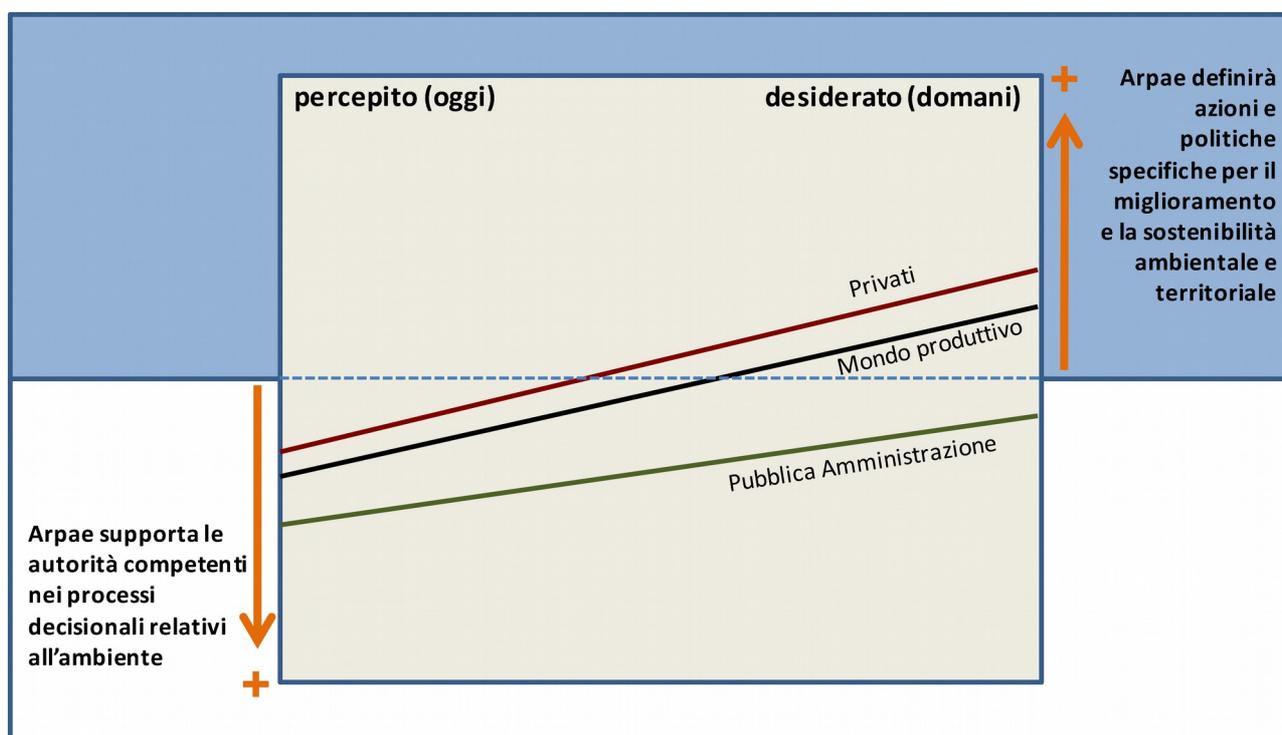


### Ambito tematico: “Autonomia e autorevolezza”

Il secondo ambito tematico analizzato è quello della “Autonomia e autorevolezza”. Il set di domande dell’ambito fa riferimento alla possibilità che Arpae assuma la definizione diretta delle attività necessarie per il presidio della qualità ambientale anche attraverso il coordinamento, o comunque l’assunzione di un ruolo di riferimento, di altri soggetti impegnati nella tutela dell’ambiente.

#### Domanda 3/3 bis - ambito “Autonomia e autorevolezza”

	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpae supporta/supporterà le autorità competenti nei processi decisionali relativi all’ambiente	66%	72%	63%	39%	56%	32%
◆◆◆ Arpae definisce/definerà azioni e politiche specifiche per il miglioramento e la sostenibilità ambientale e territoriale	34%	28%	37%	61%	44%	68%

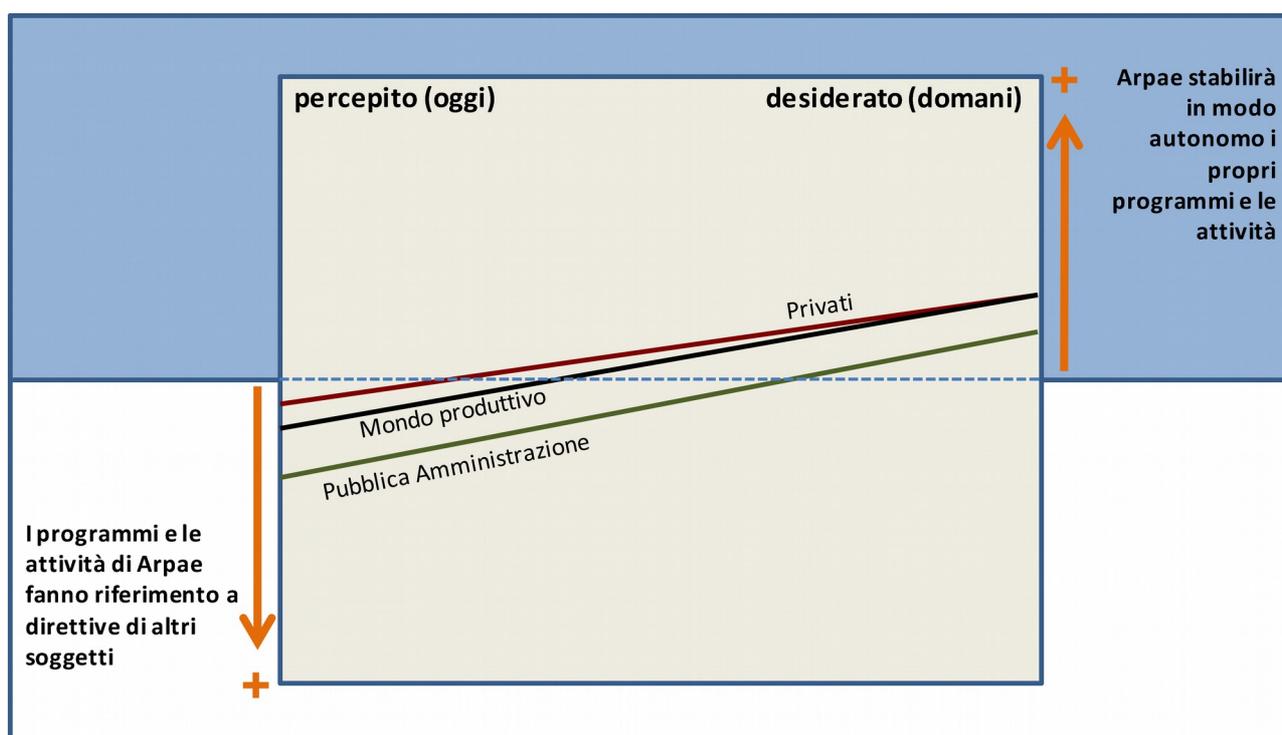


Nella legge istitutiva di Arpa (L.R. 44/1995) veniva attribuito all’Agenzia un ruolo di ente strumentale, quindi un ruolo prevalentemente se non esclusivamente tecnico a supporto degli enti programmatori; ovviamente il posizionamento dei Servizi ambiente delle Province, così come definito da specifica normativa, era sostanzialmente speculare. Il focus sulla funzione strumentale si sfuma con l’istituzione di Arpae e con l’integrazione

delle attività tecniche con le attività autorizzatorie. In attesa della revisione della L.R. 44/1995 (istitutiva di Arpa e tutt'ora vigente per Arpae), si è chiesto agli utenti una scelta di campo tra il profilo proprio di ente strumentale ed un profilo che può avvicinarsi a quello di una authority. Relativamente alla percezione, c'è una valutazione sostanzialmente omogenea che inquadra Arpae in un contesto tecnico seppur con ampia quota di rispondenti che già riconoscono all'Agenzia un ruolo rilevante nella definizione di azioni e politiche ambientali. Passando alla domanda sui desiderata tutti i tre cluster spostano il posizionamento atteso verso un'Agenzia maggiormente coinvolta nelle decisioni e politiche ambientali in particolare per i Privati. Per la categoria P.A. permane la sostanziale equidistanza tra il ruolo di supporto ed il ruolo programmatico.

**Domanda 5/5 bis -  
ambito "Autonomia e autorevo-  
lezza"**

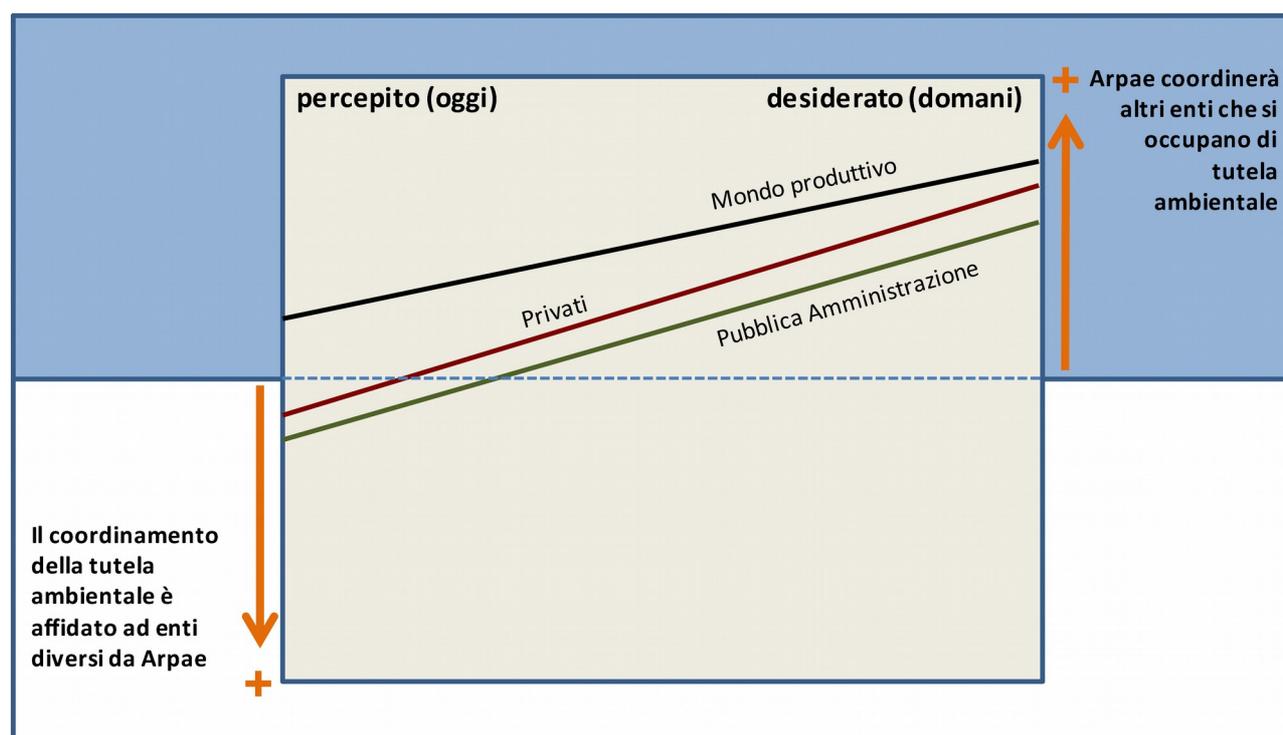
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA do- mani	Privati domani
*** I programmi e le attività di Arpae fanno/raranno riferimento a direttive di altri soggetti	58%	66%	54%	36%	42%	36%
◆◆ Arpae stabilisce/stabilirà in modo autonomo i propri programmi e le attività	42%	34%	46%	64%	58%	64%



La domanda 5 integra la 3 e chiede di valutare il grado di autonomia dell'Agenzia nella definizione dei propri programmi di attività. Da una valutazione di discreta autonomia dello stato attuale si passa alla richiesta di una richiesta di maggiore libertà nella definizione di ciò che deve essere fatto per il presidio ambientale. Permangono alte quote di rispondenti che anche per il futuro richiedono che Arpae faccia riferimento a direttive indicate da altri soggetti. Si ritiene che la distribuzione di queste risposte indichi la necessità del mantenimento di una forte interazione tra gli attori della tutela ambientale.

**Domanda 13/13 bis -  
ambito "Autonomia e autorevolezza"**

	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Il coordinamento della tutela ambientale è/sarà affidato ad enti diversi da Arpae	41%	61%	55%	14%	24%	18%
◆◆ Arpae coordina/coordinerà altri enti che si occupano di tutela ambientale	59%	39%	45%	86%	76%	82%



Di questo ambito, la domanda 13 è quella che vede lo schieramento più compatto e chiaramente orientato nei desiderata. Arpae deve passare da una situazione attuale che la vede solo in parte protagonista del coordinamento degli altri enti che si occupano della tutela ambientale, all'assunzione di un profilo decisamente connotato dall'essere il riferimento per tutti coloro che si occupano di tutela ambientale. Sulla valutazione influisce lo stato delle responsabilità sulla tutela delle risorse naturali e dell'ambiente che vede il coinvolgimento di una molteplicità di soggetti ciò anche per gli impatti, o condizionamenti, dell'ambiente su una larga pletora di ambiti: sanità, attività produttive, turismo, ecc...

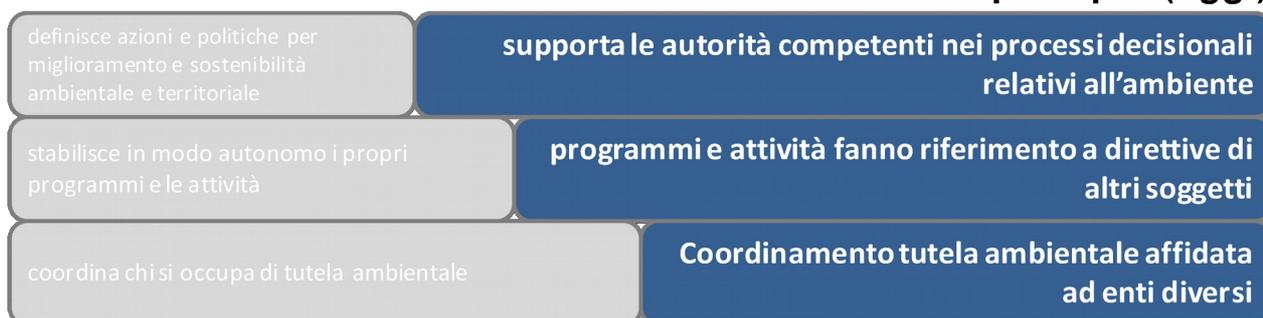
**Conclusioni sull'ambito "Autonomia e autorevolezza"**

La lettura integrata delle risposte riferite a questo ambito portano alla richiesta di un'Agenzia inserita con autorevolezza e leadership in un contesto di soggetti con cui definire modalità e strumenti della tutela ambientale. Quindi, partendo da capacità e professionalità tecniche riconosciute, ad Arpae viene chiesto di spingersi ad assumere un

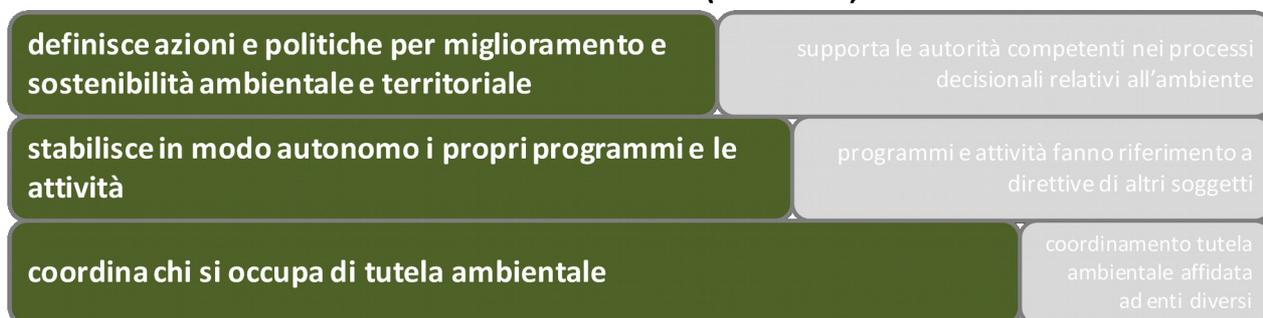
ruolo guida nel panorama della tutela ambientale. Si ritiene comunque che queste risposte non siano frutto del disconoscimento della professionalità di altri organismi o istituzioni, bensì la necessità espressa dai rispondenti di avere un riferimento preciso e possibilmente unico, rispetto ad un panorama abbastanza frammentato di competenze e ruoli.

La tabella mostra le barre di prevalenza (colore blu o verde) degli attributi del profilo percepito (oggi) e desiderato (domani) per l'ambito "Autonomia e autorevolezza".

### **Autonomia e autorevolezza percepita (oggi)**



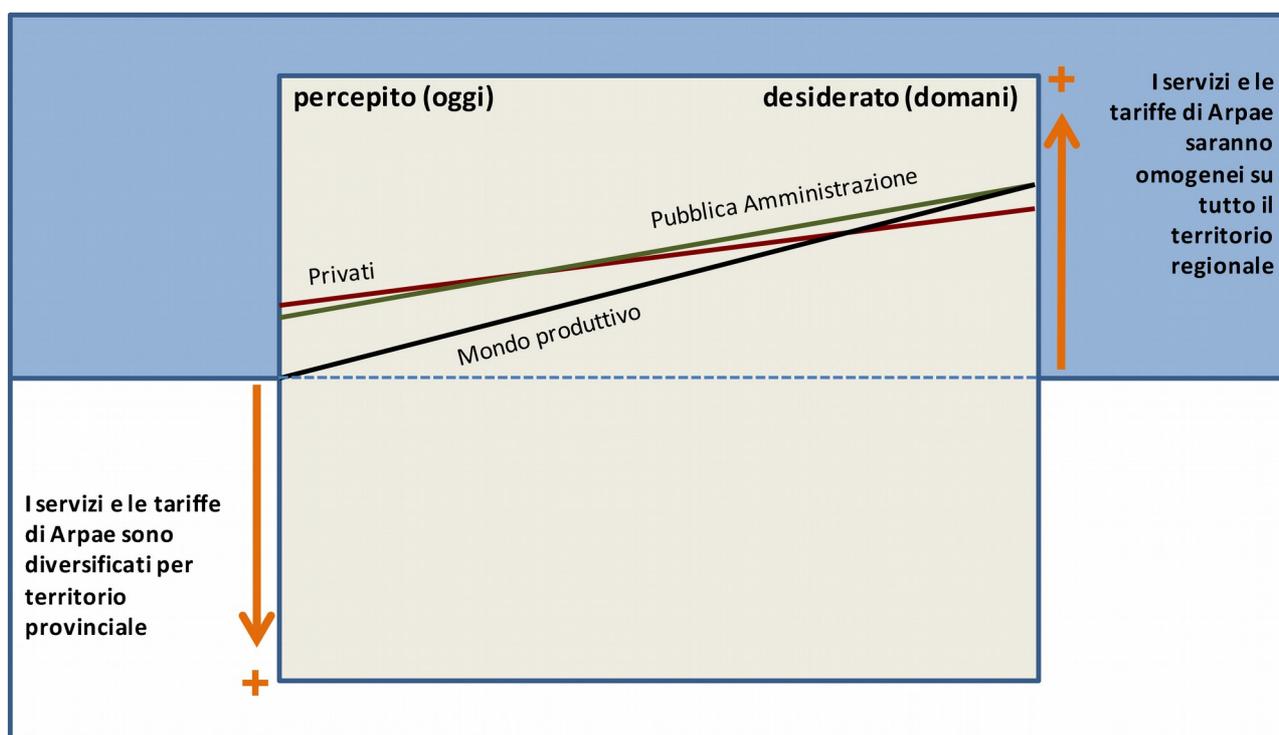
### **Autonomia e autorevolezza desiderata (domani)**



### Ambito tematico: “Unicità e omogeneità”

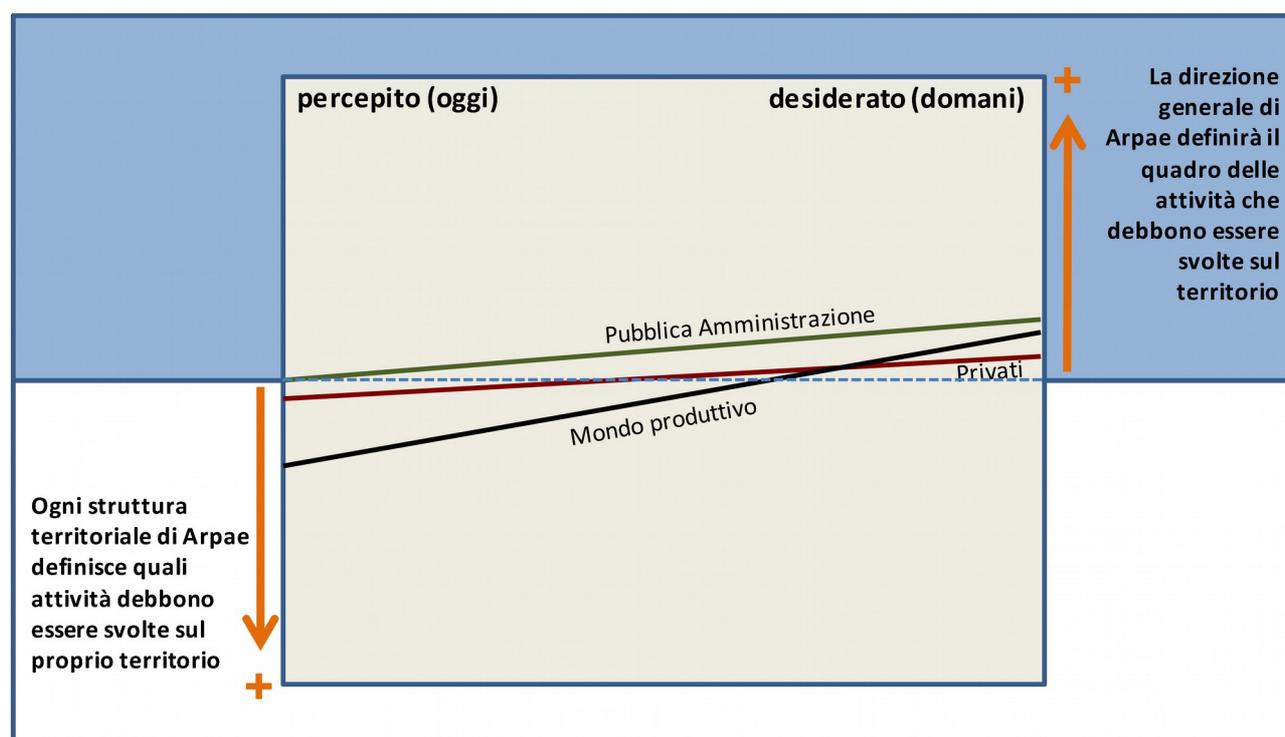
Il terzo ambito tematico investigato fa riferimento alla “Unicità e omogeneità”. Le due domande che compongono l’ambito ambiscono a descrivere la percezione e la richiesta di omogeneità territoriale del comportamento dell’Agenzia sia per le attività che per la tariffazione.

Domanda 6/6 bis - ambito “Unicità e omogeneità”	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno omogenei su tutto il territorio regionale	49%	59%	62%	82%	83%	78%
◆◆ I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno diversificati per territorio provinciale	51%	41%	38%	18%	17%	22%



A tutt’oggi viene ancora rilevato un consistente livello di disomogeneità territoriale a fronte del desiderio di un forte incremento dell’uniformità di servizi e tariffe. Interessante, diversamente da quanto ipotizzabile nella fase desk della ricerca, che una quota significativa dei rispondenti, circa il 20%, desidera si mantenga anche per il domani una specializzazione territoriale di servizi e tariffe.

Domanda 7/7 bis - ambito "Unicità e omogeneità"	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA do- mani	Privati domani
*** La direzione generale di Arpae definisce/definerà il quadro delle attività che debbono essere svolte sul territorio	36%	49%	48%	58%	60%	52%
◆◆◆ Ogni struttura territoriale di Arpae definisce/definerà quali attività debbono essere svolte sul proprio territorio	64%	51%	52%	42%	40%	48%



In questa domanda si rileva una limitata variazione dal percepito all'atteso. Di fatto sono solo gli utenti dei settori produttivi che modificano le proprie valutazioni allineandosi, per i desiderata, agli altri due cluster. Anche come richiesta per il futuro viene quindi confermata la necessità di avere una forte guida regionale, ma un'altrettanto forte capacità di leggere le specificità territoriali. Ciò che si modifica in modo rilevante è la distribuzione delle risposte in funzione dell'intensità che accentua ulteriormente la necessità del coordinamento regionale.

### **Conclusioni dell'ambito "Unicità e omogeneità"**

I risultati espressi sono molto chiari, ad Arpae viene chiesto di essere un'Agenzia radicata sul territorio, ma capace di una forte guida unitaria a livello regionale. Interessante la lettura incrociata con le risposte dei precedenti gruppi in base alla quale si rafforza l'idea di una guida forte, centrale ed estesa anche agli altri soggetti della tutela ambientale, ma che non deve dimenticare la specificità e le richieste che vengono dal territorio.

La tabella mostra le barre di prevalenza (colore blu o verde) degli attributi del profilo percepito (oggi) e desiderato (domani) per l'ambito "Unicità e omogeneità".

### **Unicità e omogeneità percepita (oggi)**



### **Unicità e omogeneità desiderata (domani)**

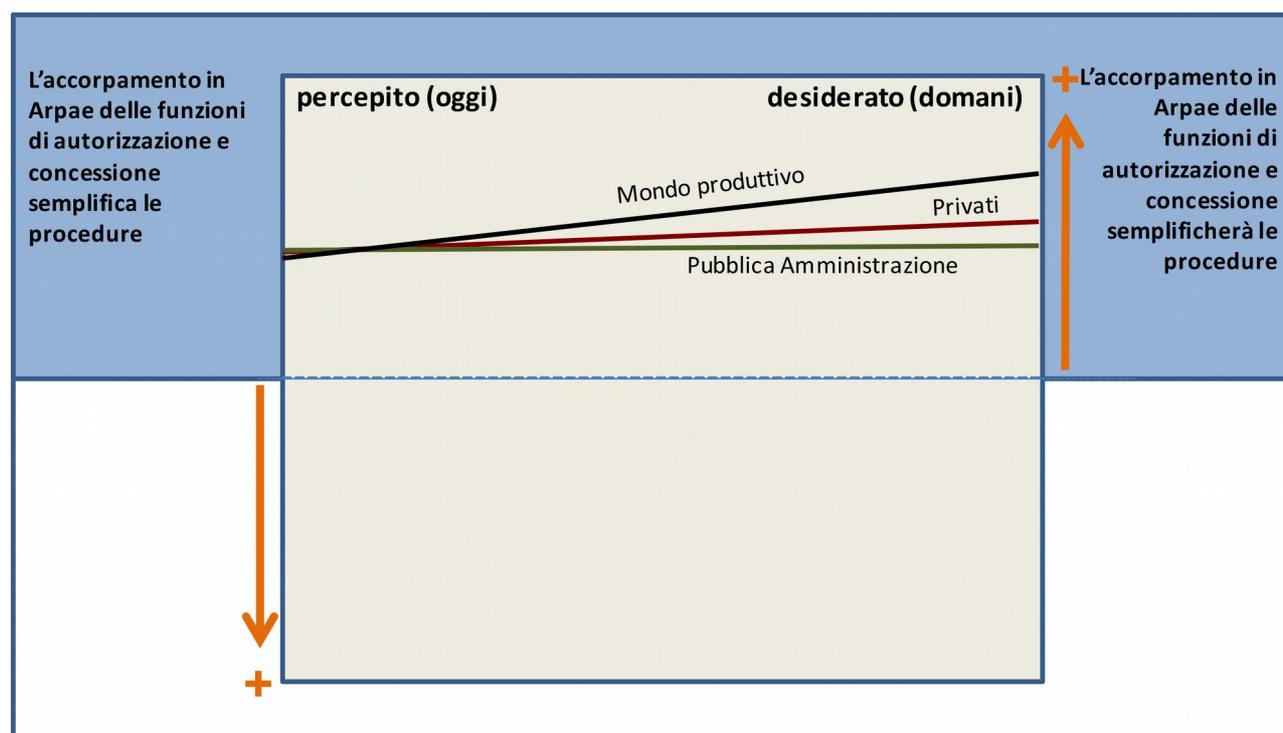


### Ambito tematico: “Semplificazione e terzietà”

Il quarto ambito tematico “Semplificazione e terzietà” si compone di una sola domanda diretta a conoscere percezione ed orientamento tra il polo semplificazione ed il polo terzietà.

#### Domanda 16/16 bis - ambito “Semplificazione e terzietà”

	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** L'accorpamento in Arpaee delle funzioni di autorizzazione e concessione rafforza/rafforzerà la terzietà del ruolo tecnico	31%	29%	31%	16%	27%	25%
◆◆◆ L'accorpamento in Arpaee delle funzioni di autorizzazione e concessione semplifica/semplificherà le procedure	69%	71%	69%	84%	73%	75%



La risposta alla domanda 16 va esaminata tenendo presente che il concetto di terzietà dell'Agencia è letto nel quadro generale delle risposte come una conseguenza del riconoscimento e della richiesta di un ruolo di riferimento per il sistema ambientale. Diversamente, nelle risposte a questa domanda tra terzietà e semplificazione diviene importante per i partecipanti all'indagine chiedere con forza, e sostanziale unanimità, un'Agencia capace di rendere più efficiente e semplice il sistema autorizzatorio.

La tabella mostra le barre di prevalenza (colore blu o verde) degli attributi del profilo percepito (oggi) e desiderato (domani) per l'ambito "Semplificazione e terzietà".

### **Semplificazione e terzietà percepita (oggi)**

l'accorpamento delle funzioni di autorizzazione e concessione rafforza la terzietà

**l'accorpamento delle funzioni di autorizzazione e concessione semplifica le procedure**

### **Semplificazione e terzietà desiderata (domani)**

l'accorpamento delle funzioni di autorizzazione e concessione rafforzerà la terzietà

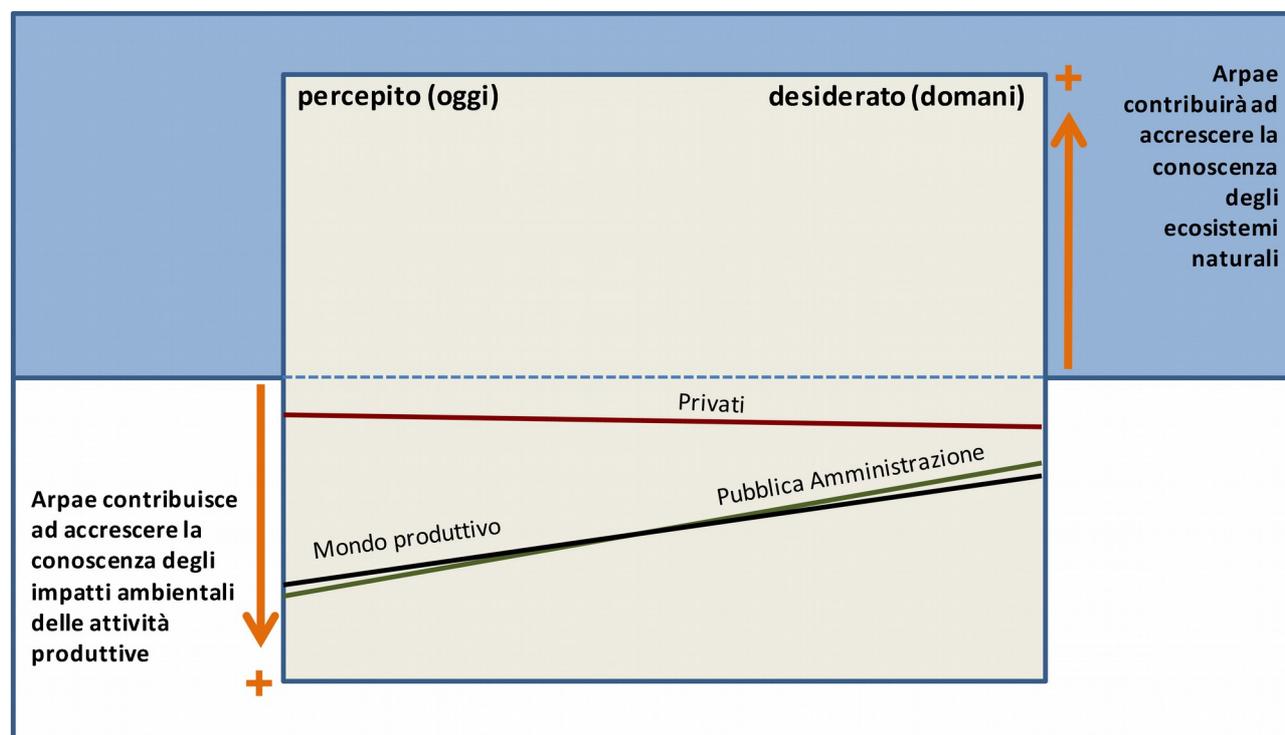
**l'accorpamento delle funzioni di autorizzazione e concessione semplificherà le procedure**

### Ambito tematico: “Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale”

Il quinto ambito tematico dal lungo titolo “Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale” pone quesiti sul complesso rapporto tra creazione, divulgazione, usabilità e finalità della conoscenza ambientale generata da Arpae anche in relazione alla tematica dello sviluppo sostenibile.

#### Domanda 10/10 bis - “Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale”

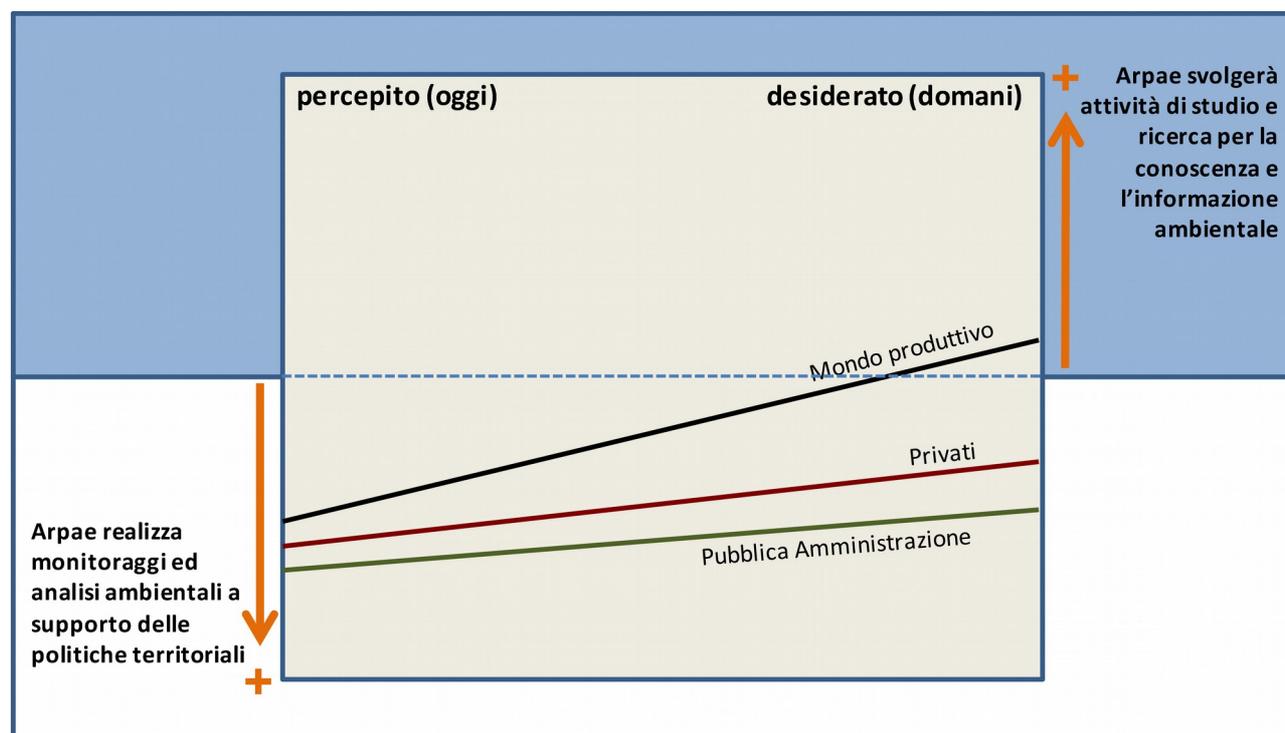
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli impatti ambientali delle attività produttive	74%	76%	57%	66%	63%	57%
◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli ecosistemi naturali	26%	24%	43%	34%	37%	43%



A fronte di una risposta sostanzialmente stabile del cluster “privati”, la percezione di un’Agenzia che produce conoscenza soprattutto sugli impatti delle attività produttive sfuma nei desiderata, dando maggiore importanza alla conoscenza degli ecosistemi naturali.

**Domanda 11/11 bis -  
“Comunicazione e conoscenza /  
Analisi e divulgazione ambientale”**

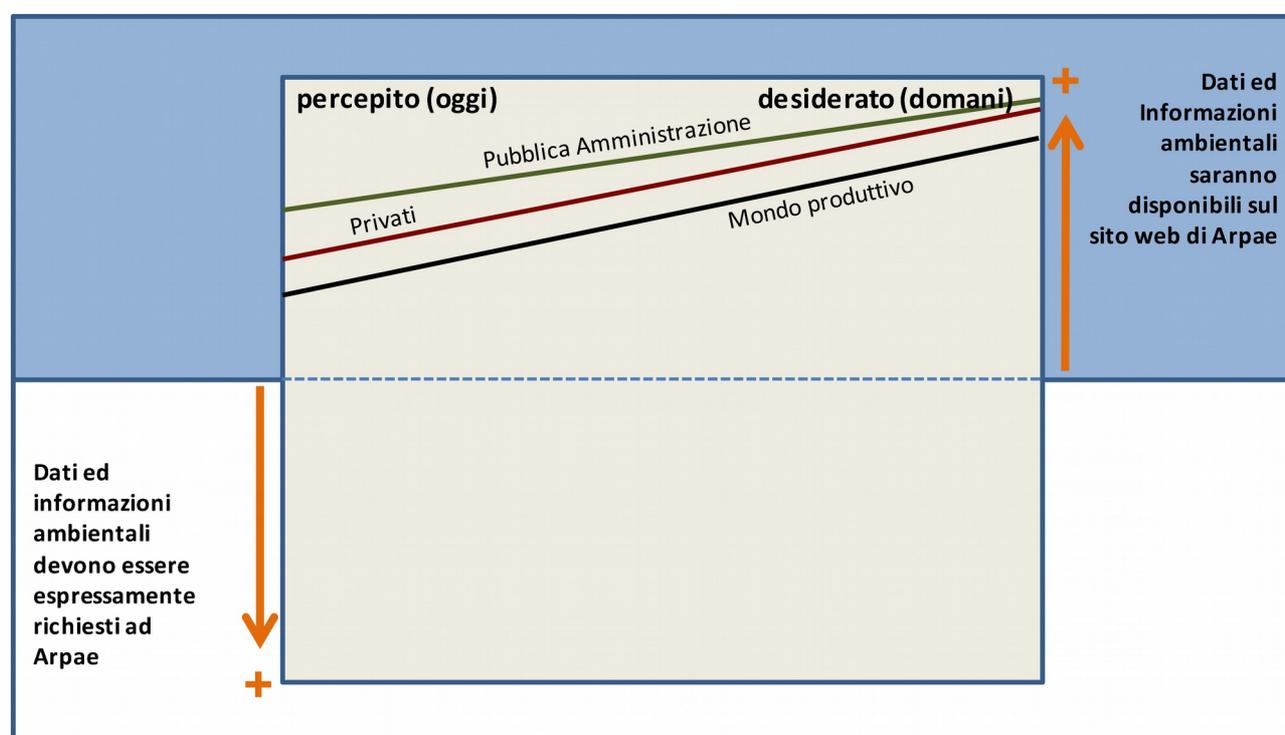
	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Arpaе svolge/svolgerà attività di studio e ricerca per la conoscenza e l’informazione ambientale	27%	18%	23%	57%	28%	35%
◆◆ Arpaе realizza/realizzerà monitoraggi ed analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali	73%	82%	77%	46%	72%	65%



I desiderata mostrano una forte differenziazione nell’intensità delle risposte tra i soggetti rispondenti. Si parte da una percezione simile in cui si rileva che l’Agenzia oggi produce prevalentemente conoscenza per creare la necessaria base tecnico – scientifica alle politiche territoriali. I desiderata virano, decisamente per il mondo produttivo limitatamente per gli altri cluster, verso l’attribuzione di maggiore importanza alla conoscenza ambientale più ampia. Lo spostamento descritto può essere collegato ad un profilo di Arpaе meno vincolato alla sola attività di supporto tecnico-scientifico a favore di altri enti.

**Domanda 12/12 bis -  
“Comunicazione e conoscenza /  
Analisi e divulgazione ambiente”**

	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** Dati ed informazioni ambientali devono/dovranno essere espressamente richiesti ad Arpae	36%	23%	30%	10%	4%	6%
◆◆◆ Dati ed Informazioni ambientali sono/saranno disponibili sul sito web di Arpae	64%	77%	70%	90%	96%	94%

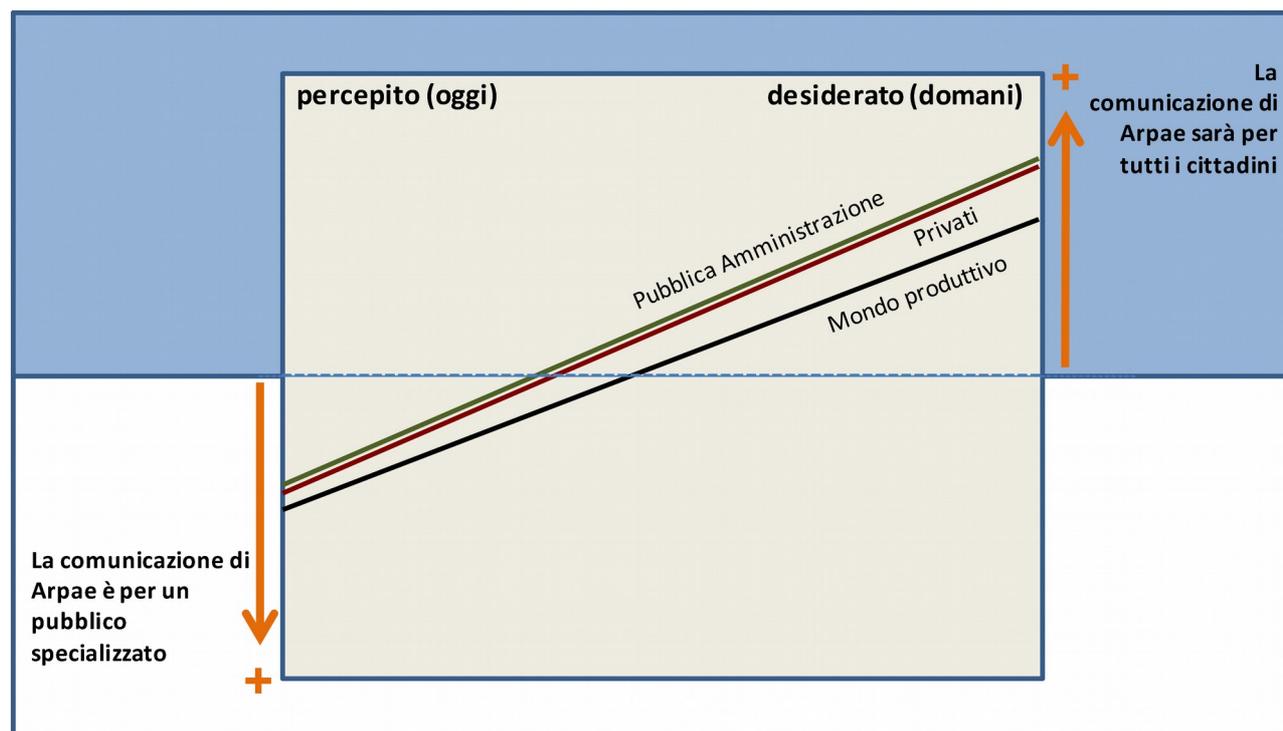


Nessun dubbio sui desiderata espressi nella domanda 12. La quasi totalità dei rispondenti chiede una piena disponibilità delle informazioni ambientali. La fruizione autonoma dei dati ambientali, anche attraverso gli open data, rientra nel solco nel quadro normativo in materia, ma può trovare ancora resistenze che secondo quanto espresso dai rispondenti devono essere completamente superate. Ad onor del vero viene già oggi riconosciuta ad Arpae l'ampia disponibilità nel fornire dati ed informazioni attraverso il proprio sito.

## Domanda 14/14 bis -

**“Comunicazione e conoscenza /  
Analisi e divulgazione ambientale”**

	Produttivo oggi	PA oggi	Privati oggi	Produttivo domani	PA domani	Privati domani
*** La comunicazione di Arpae è/sarà per tutti i cittadini	28%	32%	32%	75%	86%	85%
◆◆◆ La comunicazione di Arpae è/sarà per un pubblico specializzato	72%	68%	68%	25%	14%	15%



Il target della comunicazione di Arpae viene oggi visto come pubblico specializzato. Un'inversione di approccio è richiesta per il futuro adeguando strumenti e messaggi per una fruizione diffusa. La richiesta è particolarmente forte dalle istituzioni e dai cittadini che in generale non dispongono di adeguate competenze per la lettura e l'utilizzo di dati molto specialistici. Effettivamente anche nella P.A. sono presenti ampi settori, ad esempio i piccoli Comuni, che non sempre possono essere, anche per vincoli di bilancio, strutturalmente organizzati per disporre di competenze tecnico-specialistiche in tutti i settori di loro competenza.

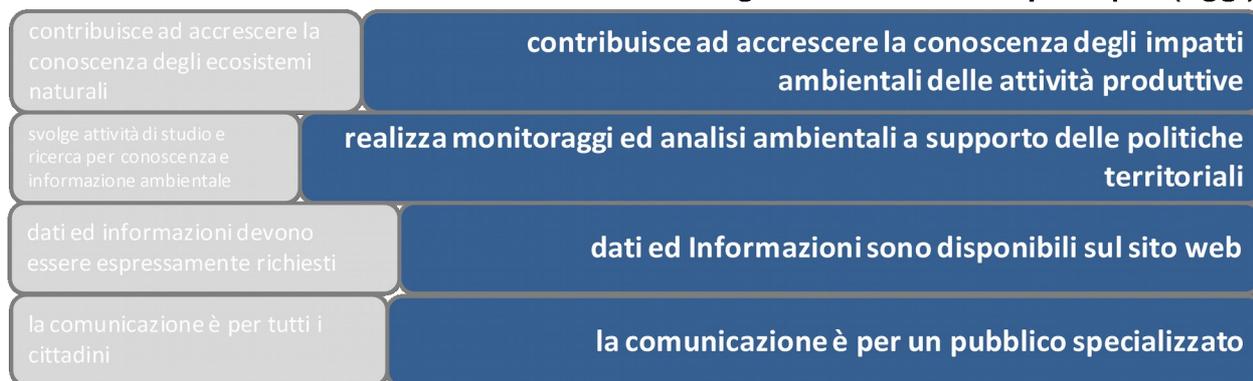
### **Conclusioni dell'ambito: “Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale”**

Le risposte dei desiderata si possono riassumere con la richiesta di avere un'Agenzia capace di diffondere i saperi acquisiti con la propria attività a tutti i cittadini anche attraverso i nuovi media. La conoscenza deve essere a tutto tondo sui temi ambientali e

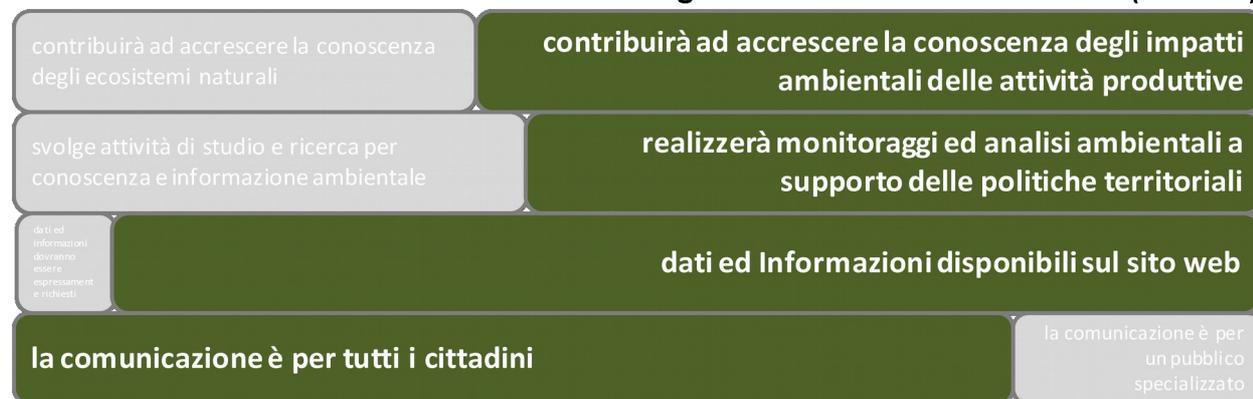
non limitata a specifici settori, quali l'impatto delle attività produttive, o finalizzate esclusivamente al supporto tecnico a favore di altri enti. Questo approccio alla conoscenza ecosistemica deve divenire conoscenza diffusa anche attraverso la condivisione di dati e informazioni con modalità e linguaggi pienamente fruibili da tutti i soggetti.

La tabella 10 mostra le barre di prevalenza (colore blu o verde) degli attributi del profilo percepito (oggi) e desiderato (domani) per l'ambito "Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale".

### **Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale percepita (oggi)**



### **Comunicazione e conoscenza / Analisi e divulgazione ambientale desiderata (domani)**



## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

La lettura delle risposte, singole o aggregate per ambito tematico, hanno confermato l'utilità dell'indagine su "Le attese degli utenti" in questa fase di avvio del nuovo soggetto organizzativo. La definizione di poli semantici in opposizione ha altresì facilitato la creazione di un profilo operativo verso il quale viene richiesto di tendere ed il cui percorso può essere tradotto in *vision*, strategie ed operatività dell'Agenzia.

Complessivamente gli utenti di Arpae chiedono un'Agenzia con una visione regionale, ma che non trascuri i legami con il territorio che hanno caratterizzato gli enti che ora la compongono. Una guida forte ed unitaria all'interno dell'Agenzia capace di portare a sintesi le molteplici istanze che giungono dal territorio, ma che sia parimenti verso l'esterno un riferimento non solo tecnico capace di interpretare le richieste della società e di sviluppare un dialogo collaborativo con gli stakeholder per il miglioramento delle performance ambientali. Arpae deve essere inserita con autorevolezza e leadership in un contesto di soggetti pubblici e privati, singoli ed associati, con cui definire modalità e strumenti della tutela ambientale, diffondendo i saperi acquisiti con la propria attività a tutti gli stakeholder anche attraverso l'impiego di nuovi linguaggi e strumenti. In ultimo, al nuovo soggetto viene chiesto con forza un'azione di semplificazione del sistema autorizzatorio anche come contributo ad una maggiore efficienza del sistema produttivo e pubblico.

Come fosse un'agenda di lavoro, si conclude questo report con l'elenco delle possibili cose da fare ed il percorso da seguire così come richiesto da chi ha partecipato all'indagine:

- Mondo produttivo, istituzioni e cittadini, hanno una visione più simile di quanto si potesse immaginare, tutti hanno a cuore la tutela dell'ambiente il cui raggiungimento diventa un'opportunità da condividere. Questa visione comune può essere letta come indicatore implicito di coerenza dell'agire dell'Agenzia.
- La consapevolezza dell'esistenza di molti soggetti con competenze in campo ambientale è acquisita, ad Arpae si chiede il coordinamento di questi soggetti. Questa attribuzione ad Arpae non deve essere intesa come una graduatoria tra gli enti coinvolti nella tutela dell'ambiente, ma una necessità sentita anche in altri settori in cui opera la Pubblica Amministrazione di azione coordinata e sinergica.
- In linea anche con il recente approccio normativo delle "prescrizioni ambientali" (ex L. 68/2015), viene chiesto ad Arpae di completare il percorso avviato già tanti anni fa di virare da un approccio orientato "command and control" ad una sempre maggiore e proficua collaborazione con il mondo produttivo e le istituzioni.

- Semplificare è un imperativo che si sente ripetere sempre più frequentemente, anche ad Arpae viene richiesto un forte contributo. Specifiche azioni sono già state avviate dall'istituzione della nuova Agenzia, a titolo di esempio si cita la realizzazione di un tariffario unico regionale che oltre ad omogeneizzare su tutto il territorio regionale la struttura tariffaria di rilascio delle autorizzazioni ha livellato il costo di queste prestazioni, fermo restando le tariffe definite da atti statali o regionali, al valore più basso praticato dalle strutture confluite nell'Arpae,.
- Ad Arpae si riconosce autorevolezza e competenza, tutti i rispondenti chiedono con forza il presidio del ruolo tecnico unitamente alla capacità di essere guida nella definizione di linee di intervento e strategie.
- *Think global act local*, è chiesto anche ad Arpae, una forte guida regionale non deve perdere di vista il contributo che il territorio può offrire, ogni territorio è parte di un sistema, ma esprime esigenze e richieste che per specificità naturali, economiche e sociali debbono arricchire il contesto di intervento considerato.

## ALLEGATI

## All.1 – Le risposte

Domanda 1/1bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae è/sarà soprattutto un ente che svolge attività di supporto tecnico per il rispetto delle norme ambientali	94	13,4%	293	42,2%	28	9,7%	150	51,5%	29	17,9%	41	25,3%	18	18,2%	39	39,4%
**	70	9,9%	118	17,0%	28	9,7%	60	20,6%	16	9,9%	25	15,4%	11	11,1%	12	12,1%
*	87	12,4%	73	10,5%	29	10,0%	28	9,6%	25	15,4%	15	9,3%	15	15,2%	11	11,1%
◆	126	17,9%	63	9,1%	44	15,2%	19	6,5%	38	23,5%	22	13,6%	18	18,2%	11	11,1%
◆◆	145	20,6%	56	8,1%	70	24,1%	13	4,5%	30	18,5%	23	14,2%	19	19,2%	9	9,1%
◆◆◆ Arpae è/sarà soprattutto un ente di controllo e vigilanza	182	25,9%	92	13,2%	91	31,4%	21	7,2%	24	14,8%	36	22,2%	18	18,2%	17	17,2%
Totale risposte	704	100,0%	695	100,0%	290	100,0%	291	100,0%	162	100,0%	162	100,0%	99	100,0%	99	100,0%

Domanda 2/2bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae è/sarà particolarmente attenta alle esigenze delle imprese	43	6,7%	147	22,8%	16	5,7%	97	33,9%	5	3,2%	8	5,0%	9	9,7%	11	11,7%
**	70	10,9%	82	12,7%	32	11,3%	49	17,1%	18	11,4%	13	8,2%	10	10,8%	11	11,7%
*	157	24,5%	85	13,2%	66	23,4%	48	16,8%	42	26,6%	18	11,3%	19	20,4%	6	6,4%
◆	194	30,3%	104	16,1%	88	31,2%	36	12,6%	53	33,5%	37	23,3%	24	25,8%	15	16,0%
◆◆	116	18,1%	96	14,9%	55	19,5%	26	9,1%	28	17,7%	37	23,3%	17	18,3%	17	18,1%
◆◆◆ Arpae è/sarà particolarmente attenta alle richieste del cittadino	60	9,4%	132	20,4%	25	8,9%	30	10,5%	12	7,6%	46	28,9%	14	15,1%	34	36,2%
Totale risposte	640	100,0%	646	100,0%	282	100,0%	286	100,0%	158	100,0%	159	100,0%	93	100,0%	94	100,0%

Domanda 3/3bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae supporta /supporterà le autorità competenti nei processi decisionali relativi all'ambiente	151	24,8%	127	20,8%	72	25,7%	45	16,0%	33	20,6%	45	27,8%	19	20,9%	17	18,1%
**	157	25,8%	86	14,1%	69	24,6%	34	12,1%	53	33,1%	35	21,6%	22	24,2%	5	5,3%
*	103	16,9%	57	9,3%	43	15,4%	30	10,7%	30	18,8%	10	6,2%	16	17,6%	8	8,5%
◆	90	14,8%	74	12,1%	46	16,4%	39	13,9%	24	15,0%	12	7,4%	13	14,3%	16	17,0%
◆◆	59	9,7%	104	17,0%	29	10,4%	56	19,9%	9	5,6%	23	14,2%	12	13,2%	16	17,0%
◆◆◆ Arpae definisce/definerà azioni e politiche specifiche per il miglioramento e la sostenibilità ambientale e territoriale	48	7,9%	164	26,8%	21	7,5%	77	27,4%	11	6,9%	37	22,8%	9	9,9%	32	34,0%
Totale risposte	608	100,0%	612	100,0%	280	100,0%	281	100,0%	160	100,0%	162	100,0%	91	100,0%	94	100,0%

Domanda 4/4bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae contribuisce/ contribuirà al miglioramento delle performance globali delle imprese	19	3,3%	98	16,8%	6	2,2%	59	21,0%	4	2,6%	16	10,3%	5	5,9%	10	11,4%
**	12	2,1%	58	9,9%	7	2,6%	33	11,7%	2	1,3%	12	7,7%	2	2,4%	9	10,2%
*	72	12,6%	47	8,1%	37	13,7%	27	9,6%	16	10,3%	8	5,1%	11	12,9%	7	8,0%
◆	210	36,8%	68	11,7%	98	36,2%	28	10,0%	62	39,7%	21	13,5%	33	38,8%	14	15,9%
◆◆	165	28,9%	103	17,7%	81	29,9%	53	18,9%	48	30,8%	33	21,2%	21	24,7%	9	10,2%
◆◆◆ Arpae contribuisce/ contribuirà al miglioramento delle performance ambientali delle imprese	93	16,3%	209	35,8%	42	15,5%	81	28,8%	24	15,4%	66	42,3%	13	15,3%	39	44,3%
Totale risposte	571	100,0%	583	100,0%	271	100,0%	281	100,0%	156	100,0%	156	100,0%	85	100,0%	88	100,0%

Domanda 5/5bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** I programmi e le attività di Arpae fanno/faranno riferimento a direttive di altri soggetti	124	22,3%	77	13,6%	59	22,3%	34	12,5%	32	20,3%	24	15,2%	19	22,9%	12	14,0%
**	102	18,3%	68	12,0%	46	17,4%	26	9,6%	38	24,1%	31	19,6%	11	13,3%	8	9,3%
*	106	19,1%	68	12,0%	48	18,1%	37	13,6%	34	21,5%	12	7,6%	15	18,1%	11	12,8%
◆	91	16,4%	109	19,3%	48	18,1%	57	21,0%	22	13,9%	30	19,0%	15	18,1%	15	17,4%
◆◆	72	12,9%	106	18,7%	32	12,1%	56	20,6%	21	13,3%	28	17,7%	13	15,7%	14	16,3%
◆◆◆ Arpae stabilisce/stabilirà in modo autonomo i propri programmi e le attività	61	11,0%	138	24,4%	32	12,1%	62	22,8%	11	7,0%	33	20,9%	10	12,0%	26	30,2%
Totale risposte	556	100,0%	566	100,0%	265	100,0%	272	100,0%	158	100,0%	158	100,0%	83	100,0%	86	100,0%

Domanda 6/6bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno omogenei su tutto il territorio regionale	104	21,9%	317	60,8%	45	19,8%	160	62,3%	33	23,7%	88	61,1%	17	23,9%	45	57,0%
**	64	13,5%	64	12,3%	33	14,5%	32	12,5%	13	9,4%	17	11,8%	9	12,7%	9	11,4%
*	92	19,4%	44	8,4%	34	15,0%	20	7,8%	36	25,9%	15	10,4%	18	25,4%	8	10,1%
◆	91	19,2%	34	6,5%	50	22,0%	15	5,8%	24	17,3%	8	5,6%	11	15,5%	6	7,6%
◆◆	64	13,5%	28	5,4%	37	16,3%	13	5,1%	15	10,8%	8	5,6%	10	14,1%	5	6,3%
◆◆◆ I servizi e le tariffe di Arpae sono/saranno diversificati per territorio provinciale	60	12,6%	34	6,5%	28	12,3%	17	6,6%	18	12,9%	8	5,6%	6	8,5%	6	7,6%
Totale risposte	475	100,0%	521	100,0%	227	100,0%	257	100,0%	139	100,0%	144	100,0%	71	100,0%	79	100,0%

Domanda 7/7bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** La direzione generale di Arpae definisce/definerà il quadro delle attività che debbono essere svolte sul territorio	77	15,0%	188	34,3%	36	14,6%	100	37,2%	26	16,9%	55	35,0%	10	13,3%	28	33,3%
**	51	10,0%	75	13,7%	18	7,3%	35	13,0%	23	14,9%	23	14,6%	10	13,3%	11	13,1%
*	87	17,0%	50	9,1%	35	14,2%	22	8,2%	27	17,5%	16	10,2%	16	21,3%	5	6,0%
◆	102	19,9%	50	9,1%	51	20,6%	26	9,7%	32	20,8%	13	8,3%	13	17,3%	8	9,5%
◆◆	97	18,9%	71	13,0%	51	20,6%	29	10,8%	22	14,3%	23	14,6%	16	21,3%	12	14,3%
◆◆◆ Ogni struttura territoriale di Arpae definisce/definerà quali attività debbono essere svolte sul proprio territorio	98	19,1%	114	20,8%	56	22,7%	57	21,2%	24	15,6%	27	17,2%	10	13,3%	20	23,8%
Totale risposte	512	100,0%	548	100,0%	247	100,0%	269	100,0%	154	100,0%	157	100,0%	75	100,0%	84	100,0%

Domanda 8/8bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con il mondo produttivo	20	3,6%	171	30,4%	13	4,7%	128	45,1%	2	1,3%	11	7,0%	4	4,7%	21	24,4%
**	23	4,1%	77	13,7%	13	4,7%	53	18,7%	4	2,5%	12	7,6%	6	7,1%	9	10,5%
*	40	7,2%	53	9,4%	25	9,0%	31	10,9%	8	5,0%	5	3,2%	2	2,4%	14	16,3%
◆	137	24,6%	63	11,2%	60	21,5%	26	9,2%	48	30,2%	23	14,6%	25	29,4%	11	12,8%
◆◆	157	28,1%	71	12,6%	74	26,5%	19	6,7%	57	35,8%	36	22,8%	19	22,4%	11	12,8%
◆◆◆ Arpae ha/avrà un rapporto di collaborazione con le istituzioni	181	32,4%	128	22,7%	94	33,7%	27	9,5%	40	25,2%	71	44,9%	29	34,1%	20	23,3%
Totale risposte	558	100,0%	563	100,0%	279	100,0%	284	100,0%	159	100,0%	158	100,0%	85	100,0%	86	100,0%

Domanda 9/9bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae si preoccupa/preoccuperà del rispetto delle regole ambientali	156	27,9%	154	27,0%	95	33,9%	74	26,1%	32	20,0%	45	28,0%	17	19,3%	22	23,7%
**	116	20,8%	55	9,6%	56	20,0%	36	12,7%	42	26,3%	11	6,8%	13	14,8%	6	6,5%
*	108	19,3%	50	8,8%	44	15,7%	20	7,0%	36	22,5%	20	12,4%	21	23,9%	9	9,7%
◆	87	15,6%	64	11,2%	43	15,4%	30	10,6%	21	13,1%	16	9,9%	19	21,6%	11	11,8%
◆◆	46	8,2%	79	13,8%	19	6,8%	46	16,2%	15	9,4%	18	11,2%	9	10,2%	10	10,8%
◆◆◆ Arpae tutela/tutelerà gli utenti e i cittadini	46	8,2%	169	29,6%	23	8,2%	78	27,5%	14	8,8%	51	31,7%	9	10,2%	35	37,6%
Totale risposte	559	100,0%	571	100,0%	280	100,0%	284	100,0%	160	100,0%	161	100,0%	88	100,0%	93	100,0%

Domanda 10/10bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli impatti ambientali delle attività produttive	96	18,0%	200	36,0%	51	19,2%	103	37,3%	23	14,6%	58	36,5%	13	16,0%	27	29,7%
**	134	25,1%	91	16,4%	66	24,9%	47	17,0%	50	31,8%	29	18,2%	14	17,3%	13	14,3%
*	152	28,5%	61	11,0%	78	29,4%	32	11,6%	47	29,9%	14	8,8%	19	23,5%	12	13,2%
◆	86	16,1%	80	14,4%	38	14,3%	38	13,8%	25	15,9%	25	15,7%	19	23,5%	11	12,1%
◆◆	40	7,5%	51	9,2%	20	7,5%	25	9,1%	9	5,7%	12	7,5%	9	11,1%	9	9,9%
◆◆◆ Arpae contribuisce/contribuirà ad accrescere la conoscenza degli ecosistemi naturali	25	4,7%	73	13,1%	12	4,5%	31	11,2%	3	1,9%	21	13,2%	7	8,6%	19	20,9%
Totale risposte	533	100,0%	556	100,0%	265	100,0%	276	100,0%	157	100,0%	159	100,0%	81	100,0%	91	100,0%

Domanda 11/11bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae svolge/svolgerà attività di studio e ricerca per la conoscenza e l'informazione ambientale	23	4,4%	102	18,9%	14	5,4%	67	25,1%	1	0,6%	17	10,6%	7	8,3%	15	17,0%
**	30	5,7%	67	12,4%	18	6,9%	40	15,0%	5	3,1%	13	8,1%	6	7,1%	10	11,4%
*	69	13,1%	58	10,8%	38	14,6%	36	13,5%	23	14,5%	14	8,8%	6	7,1%	6	6,8%
◆	124	23,5%	68	12,6%	53	20,4%	20	7,5%	43	27,0%	31	19,4%	26	31,0%	15	17,0%
◆◆	151	28,6%	80	14,8%	80	30,8%	40	15,0%	43	27,0%	22	13,8%	21	25,0%	13	14,8%
◆◆◆ Arpae realizza/realizzerà monitoraggi ed analisi ambientali a supporto delle politiche territoriali	131	24,8%	164	30,4%	57	21,9%	64	24,0%	44	27,7%	63	39,4%	18	21,4%	29	33,0%
Totale risposte	528	100,0%	539	100,0%	260	100,0%	267	100,0%	159	100,0%	160	100,0%	84	100,0%	88	100,0%

Domanda 12/12bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Dati ed informazioni ambientali devono/dovranno essere espressamente richiesti ad Arpae	47	9,0%	13	2,4%	24	9,2%	10	3,6%	12	7,6%	1	0,6%	9	10,7%	3	3,3%
**	46	8,8%	8	1,5%	32	12,2%	5	1,8%	9	5,7%	2	1,3%	5	6,0%	1	1,1%
*	67	12,8%	18	3,3%	39	14,9%	13	4,6%	15	9,6%	4	2,5%	11	13,1%	1	1,1%
◆	143	27,3%	29	5,3%	57	21,8%	15	5,4%	57	36,3%	9	5,7%	21	25,0%	5	5,6%
◆◆	115	21,9%	72	13,1%	62	23,7%	45	16,1%	31	19,7%	17	10,8%	19	22,6%	8	8,9%
◆◆◆ Dati ed Informazioni ambientali sono/saranno disponibili sul sito web di Arpae	106	20,2%	408	74,5%	48	18,3%	192	68,6%	33	21,0%	125	79,1%	19	22,6%	72	80,0%
Totale risposte	524	100,0%	548	100,0%	262	100,0%	280	100,0%	157	100,0%	158	100,0%	84	100,0%	90	100,0%

Domanda 13/13bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Il coordinamento della tutela ambientale è/sarà affidato ad enti diversi da Arpae	76	16,0%	45	8,9%	27	11,3%	18	6,9%	30	19,9%	18	11,8%	15	21,1%	6	7,7%
**	64	13,5%	18	3,6%	29	12,1%	7	2,7%	22	14,6%	7	4,6%	13	18,3%	2	2,6%
*	96	20,2%	31	6,2%	42	17,6%	12	4,6%	40	26,5%	12	7,9%	11	15,5%	6	7,7%
◆	113	23,8%	63	12,5%	62	25,9%	32	12,4%	34	22,5%	19	12,5%	15	21,1%	11	14,1%
◆◆	82	17,3%	106	21,1%	49	20,5%	68	26,3%	19	12,6%	26	17,1%	10	14,1%	10	12,8%
◆◆◆ Arpae coordina/coordinerà altri enti che si occupano di tutela ambientale	44	9,3%	240	47,7%	30	12,6%	122	47,1%	6	4,0%	70	46,1%	7	9,9%	43	55,1%
Totale risposte	475	100,0%	503	100,0%	239	100,0%	259	100,0%	151	100,0%	152	100,0%	71	100,0%	78	100,0%

Domanda 14/14bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** La comunicazione di Arpae è/sarà per tutti i cittadini	44	8,3%	263	48,5%	20	7,2%	129	45,6%	12	7,7%	76	49,0%	9	10,6%	49	55,1%
**	50	9,4%	108	19,9%	28	10,1%	56	19,8%	11	7,1%	34	21,9%	11	12,9%	17	19,1%
*	64	12,0%	61	11,3%	29	10,5%	26	9,2%	26	16,8%	23	14,8%	7	8,2%	10	11,2%
◆	140	26,3%	37	6,8%	60	21,7%	19	6,7%	51	32,9%	11	7,1%	24	28,2%	7	7,9%
◆◆	130	24,4%	39	7,2%	72	26,0%	27	9,5%	34	21,9%	7	4,5%	22	25,9%	3	3,4%
◆◆◆ La comunicazione di Arpae è/sarà per un pubblico specializzato	104	19,5%	34	6,3%	68	24,5%	26	9,2%	21	13,5%	4	2,6%	12	14,1%	3	3,4%
Totale risposte	532	100,0%	542	100,0%	277	100,0%	283	100,0%	155	100,0%	155	100,0%	85	100,0%	89	100,0%

Domanda 15/15bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** Arpae è/sarà orientata a rispondere alle richieste ambientali della società	16	3,0%	116	21,3%	7	2,5%	70	24,7%	6	3,9%	26	16,7%	3	3,6%	20	22,2%
**	22	4,2%	61	11,2%	13	4,7%	43	15,2%	7	4,6%	10	6,4%	2	2,4%	7	7,8%
*	32	6,1%	47	8,6%	12	4,4%	26	9,2%	16	10,5%	13	8,3%	3	3,6%	7	7,8%
◆	99	18,8%	52	9,6%	37	13,5%	20	7,1%	39	25,5%	18	11,5%	21	25,0%	12	13,3%
◆◆	171	32,4%	75	13,8%	97	35,3%	41	14,5%	43	28,1%	23	14,7%	26	31,0%	10	11,1%
◆◆◆ Arpae è/sarà orientata a garantire la corretta applicazione delle normative ambientali	187	35,5%	193	35,5%	109	39,6%	83	29,3%	42	27,5%	66	42,3%	29	34,5%	34	37,8%
Totale risposte	527	100,0%	544	100,0%	275	100,0%	283	100,0%	153	100,0%	156	100,0%	84	100,0%	90	100,0%

Domanda 16/16bis	Tutto il campione				Mondo produttivo				Pubb.ca amm.ne ed associaz.mo				Privati			
	Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)		Percepito (n. e %)		Desiderato (n. e %)	
*** L'accorpamento in Arpae delle funzioni di autorizzazione e concessione rafforza/rafforzerà la terzietà del ruolo tecnico	27	5,7%	42	8,5%	17	7,0%	16	6,3%	3	2,1%	14	9,6%	6	8,0%	11	13,9%
**	32	6,8%	28	5,7%	17	7,0%	14	5,5%	10	7,0%	9	6,2%	5	6,7%	5	6,3%
*	85	18,0%	32	6,5%	42	17,2%	10	3,9%	28	19,7%	17	11,6%	12	16,0%	4	5,1%
◆	149	31,5%	67	13,6%	70	28,7%	24	9,4%	53	37,3%	26	17,8%	21	28,0%	15	19,0%
◆◆	85	18,0%	72	14,6%	50	20,5%	43	16,9%	20	14,1%	16	11,0%	14	18,7%	12	15,2%
◆◆◆ L'accorpamento in Arpae delle funzioni di autorizzazione e concessione semplifica/semplificherà le procedure	95	20,1%	251	51,0%	48	19,7%	148	58,0%	28	19,7%	64	43,8%	17	22,7%	32	40,5%
Totale risposte	473	100,0%	492	100,0%	244	100,0%	255	100,0%	142	100,0%	146	100,0%	75	100,0%	79	100,0%



Direzione generale  
Via Po, 5 40139 Bologna  
Tel 051 6223811 Fax 051 543255

[www.arpae.it](http://www.arpae.it)

**Arpae**  
**Agenzia regionale per la prevenzione,**  
**l'ambiente e l'energia dell'Emilia-Romagna**

---

Direzione generale  
via Po 5  
40139 Bologna  
tel. 051 6223811

---

contatti: [www.arpae.it/contatti](http://www.arpae.it/contatti)  
posta certificata: [dirgen@cert.arpa.emr.it](mailto:dirgen@cert.arpa.emr.it)  
sito: [www.arpae.it](http://www.arpae.it)