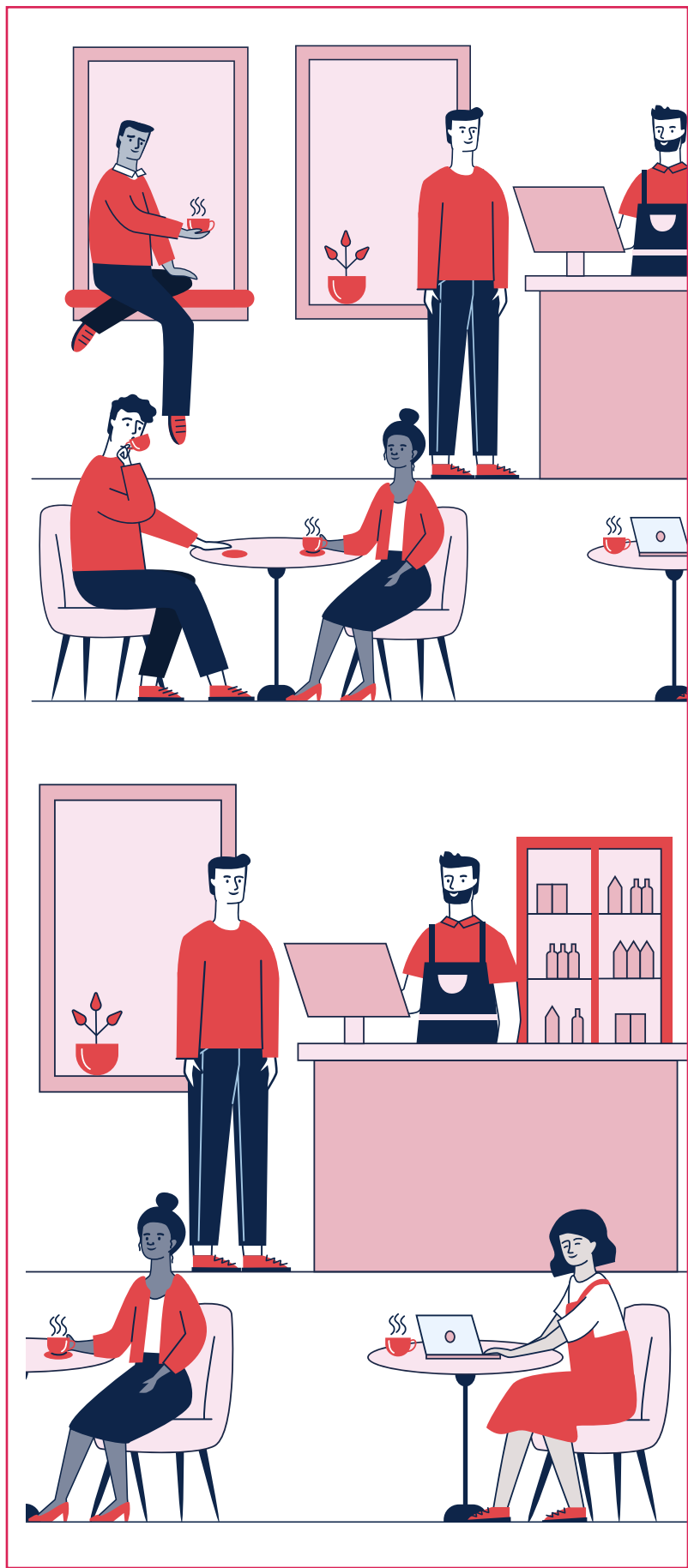


SISTEMA DI ASCOLTO

Il **m**onitoraggio
della **S**oddisfazione
dell'**u**utente

Anno 2019



Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anno 2019

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Marzo 2020

Nell'ambito delle attività del proprio Sistema di Ascolto, che dal 2015 al 2018 ha usufruito del supporto metodologico del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze, nel corso di tutto il 2019 ARPAT ha reso disponibile nel proprio sito Web un questionario per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia:

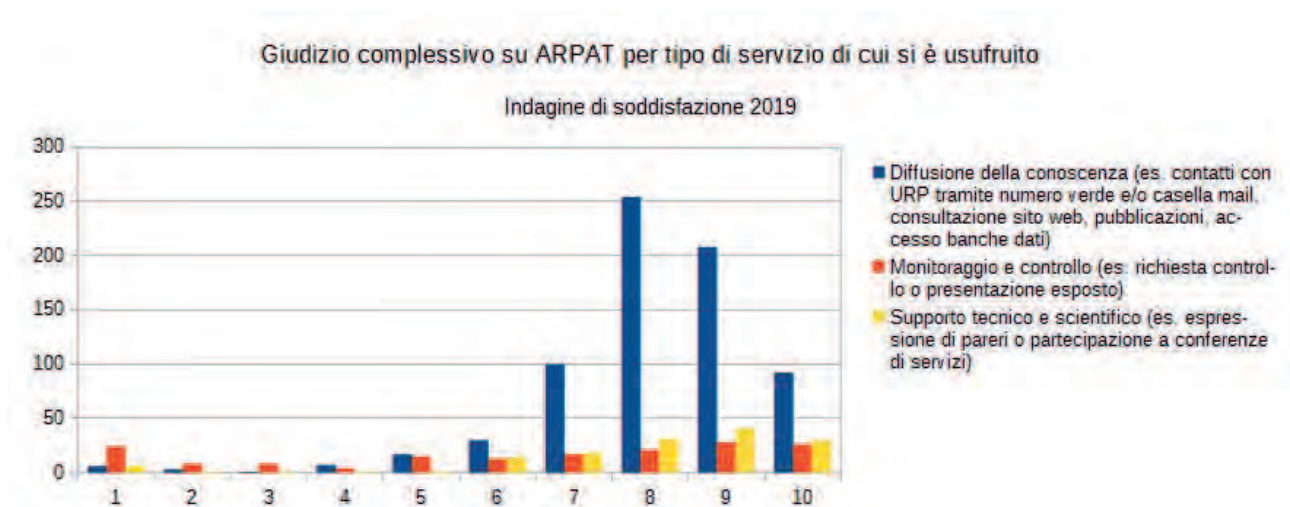
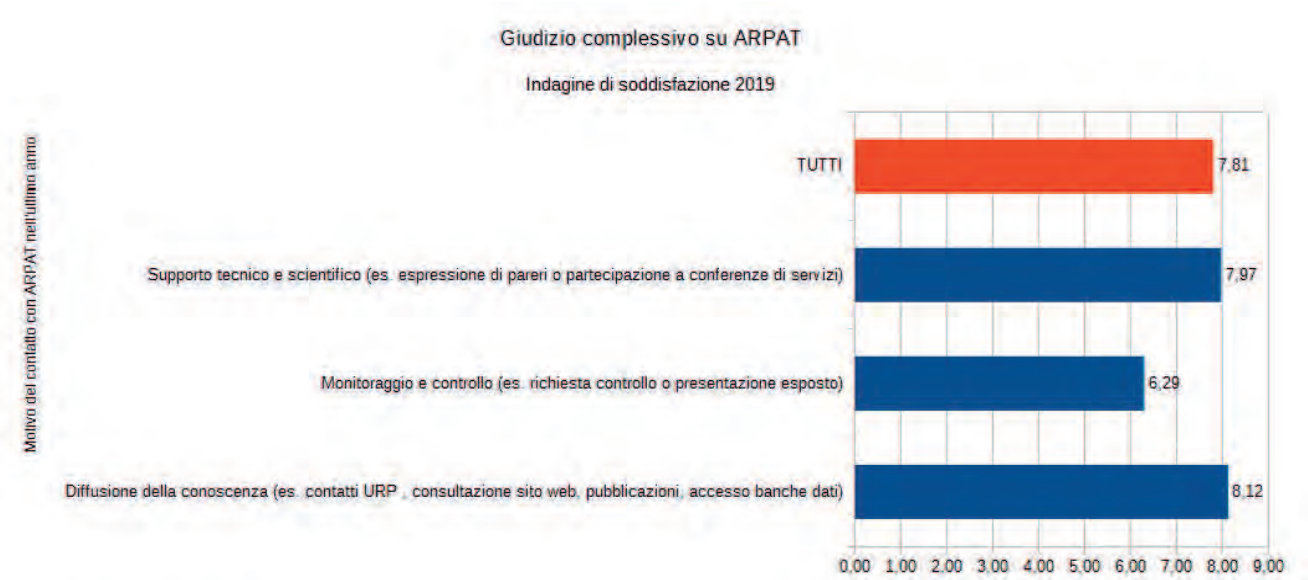
- Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto);
- Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi);
- Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati).

Il questionario 2019 è stato analogo a quello del 2018, variato rispetto a quello diffuso negli anni precedenti, con domande personalizzate rispetto ai diversi tipi di attività svolte dall'Agenzia, chiedendo sempre - come nelle edizioni precedenti - di esprimere un giudizio su alcuni fattori di qualità dei servizi erogati dall'Agenzia: cortesia e disponibilità; competenza tecnica e professionalità; chiarezza del linguaggio usato; tempi di risposta; accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti, ma trattando anche alcuni aspetti specifici, per poi chiedere un giudizio complessivo sull'Agenzia.

Dal 2016 al 2019, su suggerimento dell'Università di Firenze, nel questionario si è chiesto di esprimere una valutazione basata su una scala numerica da 1 a 10, come i tradizionali voti scolastici. Per poter effettuare la comparazione con gli anni precedenti, nei quali era stata utilizzata una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto), si utilizza la seguente equiparazione di giudizi: valori 1-2 = molto negativo; 3-4-5 = negativo; 6-7-8 = positivo; 9-10 = molto positivo.

Il giudizio complessivo sull'Agenzia

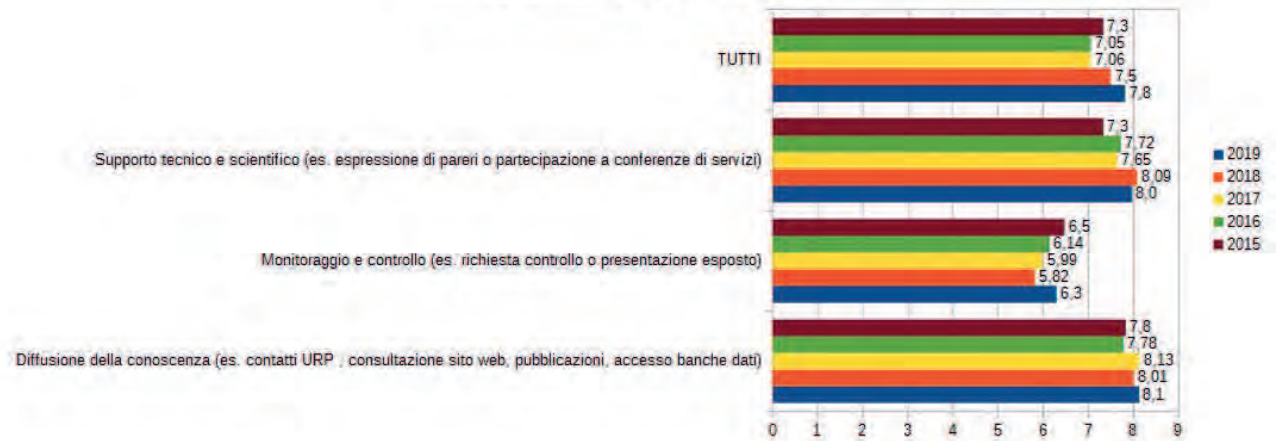
Il risultato complessivo registra il 90% di giudizi positivi di cui un 41% molto positivi (voto 9 o 10), con un "voto" medio di 7,8, con differenze – anche sensibili – fra i tre processi principali svolti dall'Agenzia: Controllo e monitoraggio (voto medio 6,3), Supporto tecnico-scientifico (8,0), Diffusione della conoscenza (8,1).



Confrontando i risultati delle precedenti rilevazioni nell'ultimo quinquennio (2015-2019), si osserva che il voto medio complessivo per l'Agenzia è il più elevato.

Il dettaglio dei processi indica una realtà assai differenziata. Per quanto riguarda Supporto tecnico-scientifico e Diffusione della conoscenza il giudizio medio è intorno ad un rotondo 8,00. Per il Controllo e monitoraggio il giudizio oscilla, negli anni, sopra e sotto un'esile sufficienza.

Giudizio complessivo su ARPAT 2015-2019



Il giudizio sul Supporto tecnico e scientifico

Hanno risposto 144 persone alle domande sulle attività svolte dall'Agenzia a supporto tecnico-scientifico degli enti previste dalla legge istitutiva di ARPAT (L.R.30/2009), con una buona presenza sia del punto di vista di chi opera negli enti che hanno richiesto un parere/valutazione (85), sia di chi viceversa opera in un'azienda (o lavora come professionista per un'azienda) interessata da un procedimento su cui ci siamo espressi (83).

Ho avuto contatti in quanto:	n°	Giudizio complessivo su ARPAT
Opero in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica all'Agenzia	85	8,34
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento su cui l'Agenzia ha espresso un parere/valutazione tecnica	59	7,42

Ho avuto contatti in quanto:	Cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui sono entrato/a in contatto	Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui sono entrato/a in contatto	Completezza ed accuratezza del parere/contributo tecnico da parte di ARPAT	Appropriatezza dei tempi nella produzione del parere/contributo tecnico da parte di ARPAT	Facilità di lettura e chiarezza del parere/contributo tecnico da parte di ARPAT
Opero in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica all'Agenzia	8,27	8,45	8,41	8,22	8,26
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento su cui l'Agenzia ha espresso un parere/valutazione tecnica	7,56	7,31	7,29	6,93	7,15

Complessivamente si rileva un giudizio più positivo da parte di coloro che hanno richiesto il parere (8,34) piuttosto che delle aziende che in qualche modo lo “subiscono” (7,42). Da parte di entrambi i tipi di interlocutori viene riconosciuta la competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT con cui si è entrati in contatto. Anche il fattore meno positivo è analogo da entrambi i punti di vista ed è costituito dai tempi di produzione del parere/contributo tecnico da parte di ARPAT.

Nel file scaricabile in Appendice sono disponibili anche i dati relativi alle singole strutture con le quali si è entrati in contatto. In questo caso si registrano differenze molto sensibili, ma va detto che i numeri di coloro che hanno risposto diventano piuttosto contenuti e quindi la rappresentatività del campione è certamente altrettanto ridimensionata.

Il giudizio sul Controllo e monitoraggio

È l'unico processo che, nel suo complesso, restituisce una valutazione appena superiore alla sufficienza (6,29) da parte di coloro (164) che hanno risposto al questionario. Andando a vedere più in dettaglio si osserva però che fra le risposte ci sono differenze molto marcate se chi ha risposto opera in un ente che ha chiesto il controllo (34 per un giudizio pari a 7,15), un'azienda controllata (22 per un giudizio pari a 7,18) o un cittadino che ha segnalato un problema ambientale (108 per un giudizio pari a 5,84).

Ho avuto contatti in quanto:	Tempi con cui l'Agenzia ha effettuato il controllo richiesto	Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT	Chiarezza degli esiti del controllo effettuato da ARPAT	Appropriatezza delle proposte di provvedimenti di ARPAT a seguito del controllo effettuato	Giudizio complessivo su ARPAT
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	6,56	7,15	6,94	6,79	7,15

Ho avuto contatti in quanto:	Trasparenza e correttezza tenuta da ispettori ARPAT durante il controllo	Compatibilità delle ispezioni ARPAT in situ con la quotidiana operatività aziendale	Conoscenza dei processi produttivi dell'azienda da parte degli ispettori ARPAT	Comprensione delle logiche gestionali in cui opera l'azienda da parte degli ispettori ARPAT	Chiarezza delle richieste da parte degli ispettori ARPAT
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	7,59	7,32	7,55	7,00	7,64
	Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT	Correttezza delle valutazioni degli esiti del controllo ARPAT	Appropriatezza delle proposte di provvedimenti da parte di ARPAT dopo il controllo	Giudizio complessivo su ARPAT	
	7,73	7,50	6,82	7,18	

Ho avuto contatti in quanto:	Modalità di presentazione della segnalazione ad ARPAT (facilità contatti con personale di contatto, etc..)	Tempi di risposta alla segnalazione presentata ad ARPAT	Tempi di effettuazione del controllo in seguito alla segnalazione presentata ad ARPAT	Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo ARPAT
Cittadino che ha presentato all'Agenzia una segnalazione ambientale	6,52	5,69	6,70	6,56
	Chiarezza degli esiti del controllo effettuato da ARPAT	Appropriatezza degli esiti del controllo da parte di ARPAT	Giudizio complessivo su ARPAT	
	6,54	6,69	5,84	

Per quanto riguarda i fattori di qualità sui quali è stato chiesto un giudizio da parte delle diverse tipologie di persone interessate, si registrano differenze abbastanza significative. Coloro che operano negli Enti hanno dato il giudizio migliore alla chiarezza degli esiti del controllo svolto da ARPAT (7,15), mentre l'aspetto meno positivo (6,56) è stato indicato nei tempi di svolgimento del controllo stesso.

Per chi, invece, lavora nelle Aziende controllate la valutazione migliore è attribuita alla trasparenza e correttezza tenuta dagli ispettori ARPAT durante il controllo (7,59), mentre il giudizio meno positivo è indicato riguardo alla appropriatezza delle proposte di provvedimenti da parte di ARPAT dopo il controllo (6,82).

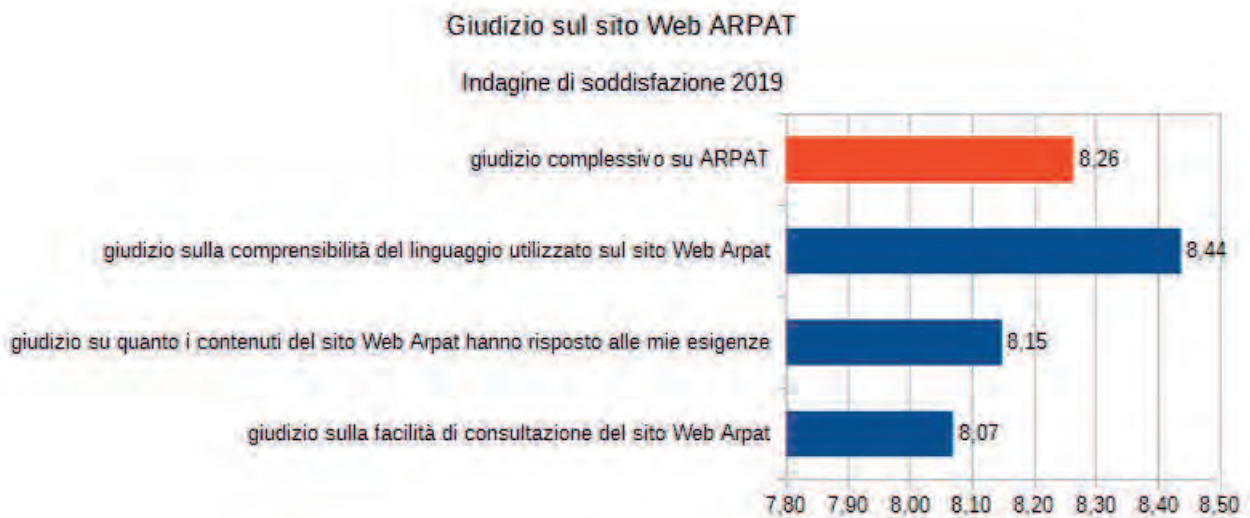
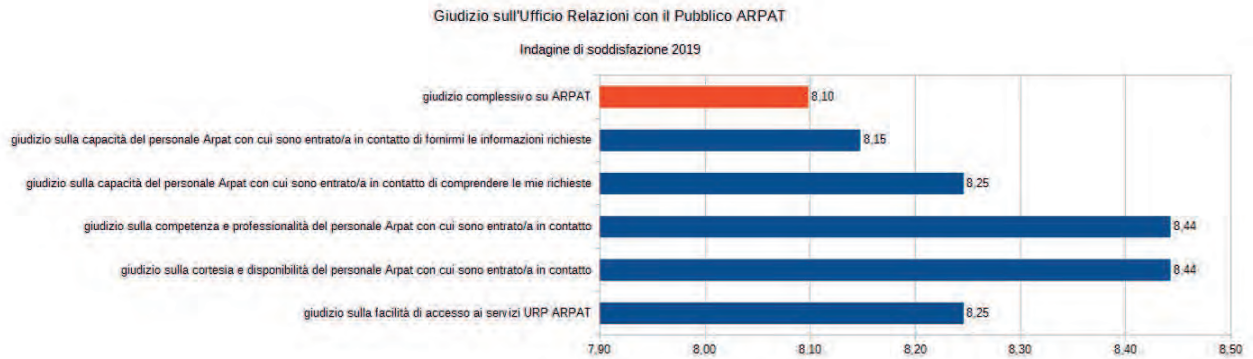
Il giudizio dei cittadini più positivo è quello sui tempi di effettuazione del controllo in seguito alla segnalazione presentata ad ARPAT (6,70), naturalmente questo riguarda i casi (esattamente il 50%) in cui è stato effettuato un controllo. Il risultato peggiore, invece, è sui tempi di risposta alle segnalazioni (5,69). Va, infine, osservato che il giudizio complessivo espresso da questi cittadini (5,84) è nettamente inferiore alla valutazione di dettaglio indicata per i diversi fattori di qualità sui quali hanno manifestato il loro giudizio.

Nel rapporto completo questi giudizi sono indicati in relazione alle strutture dell'Agenzia interessate. Anche in questo caso il ridotto numero di casi determina una minore rappresentatività dei risultati, ma comunque non si può non rilevare come si registrino differenze nel giudizio espresso verso le diverse strutture.

Il giudizio sulla Diffusione della conoscenza

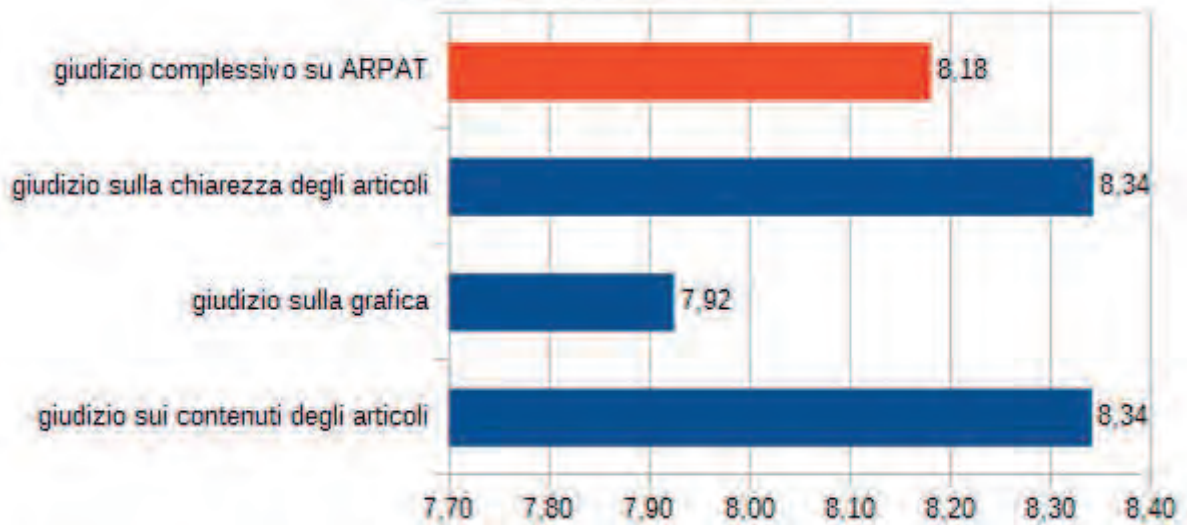
Il numero nettamente maggiore di risposte pervenute al questionario (718) riguardano le attività che l’Agenzia svolge per la diffusione della conoscenza ambientale, registrando un risultato nettamente positivo (8,12).

Il questionario poi approfondisce il giudizio degli utenti riguardo alle principali attività di comunicazione e informazione.



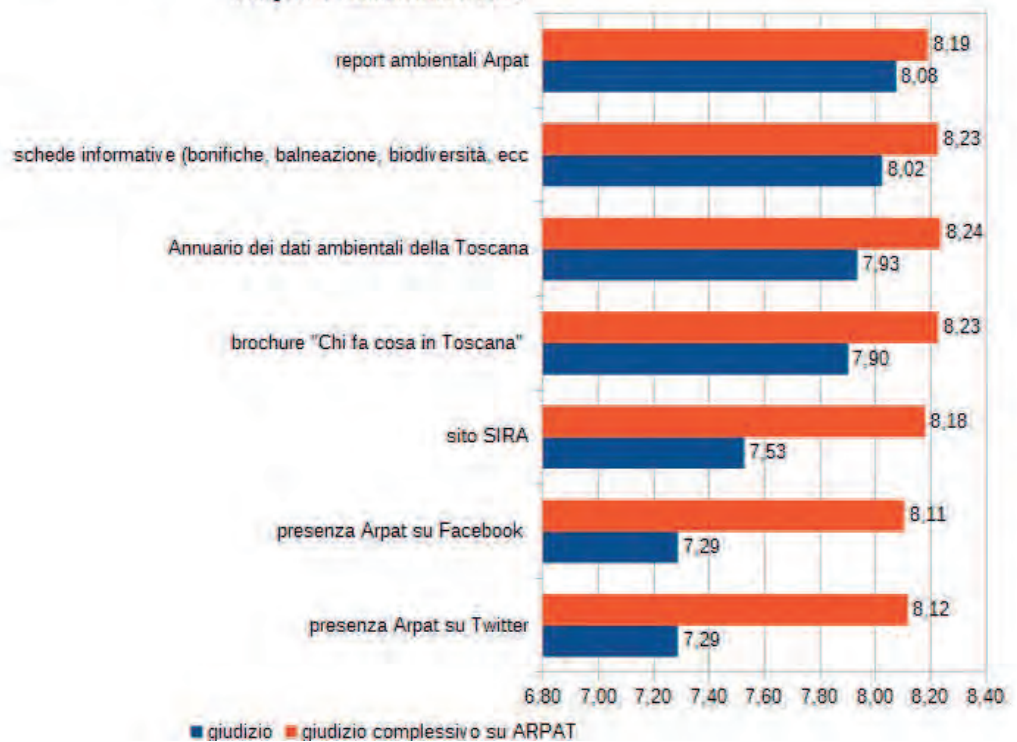
Giudizio sulla newsletter ARPATNEWS

Indagine di soddisfazione 2019



Giudizio su alcune attività di diffusione della conoscenza ambientale

Indagine di soddisfazione 2019



Fra gli utenti dell'URP dell'Agenzia (61) il giudizio migliore è stato dato per la cortesia e disponibilità del personale con cui sono entrati in contatto, a pari merito con la competenza e professionalità riscontrata (8,44), mentre il fattore con il giudizio minore (ma sempre molto alto) è quello relativo alla capacità del personale di fornire le informazioni richieste (8,15).

Fra i visitatori del sito Web di ARPAT (596) la valutazione più positiva rilevata è quella relativa alla comprensibilità del linguaggio utilizzato (8,34), mentre il risultato minore è sulla facilità di consultazione (8,07).

Fra i lettori del notiziario ARPATnews (670), il giudizio migliore riguarda il contenuto e la chiarezza degli articoli (8,34), mentre il punto di debolezza è costituito dalla grafica (7,92).

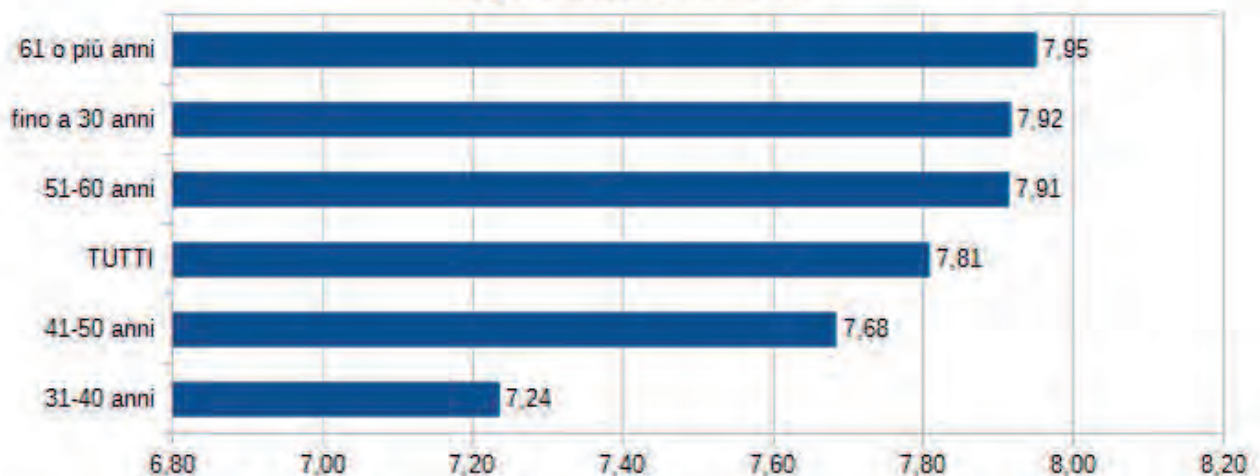
Più sinteticamente poi è stato chiesto un giudizio su altri prodotti informativi dell'Agenzia fra i quali i più positivi sono stati giudicati (8,08) i report ambientali, mentre risultati pari a 7,29 sono raggiunti dalla presenza sui social media (Twitter e Facebook).

Chi ha partecipato al questionario

Oltre ad averlo reso disponibile a tutti attraverso il sito Web, nel 2019 si è scelto di chiedere espressamente la compilazione del questionario a tutti i destinatari della newsletter Arpatnews. Si tratta di un indirizzario stratificato nel tempo che comprende circa 80.000 destinatari tra i quali molte parti interessate, come amministratori e operatori degli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.), esponenti della società civile, operatori di altre agenzie ambientali italiane e di enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Inoltre, sono stati invitati a compilare il questionario coloro che hanno contattato l'URP ARPAT attraverso il numero verde o la casella mail urp@arpat.toscana.it tramite un indirizzo di posta elettronica.

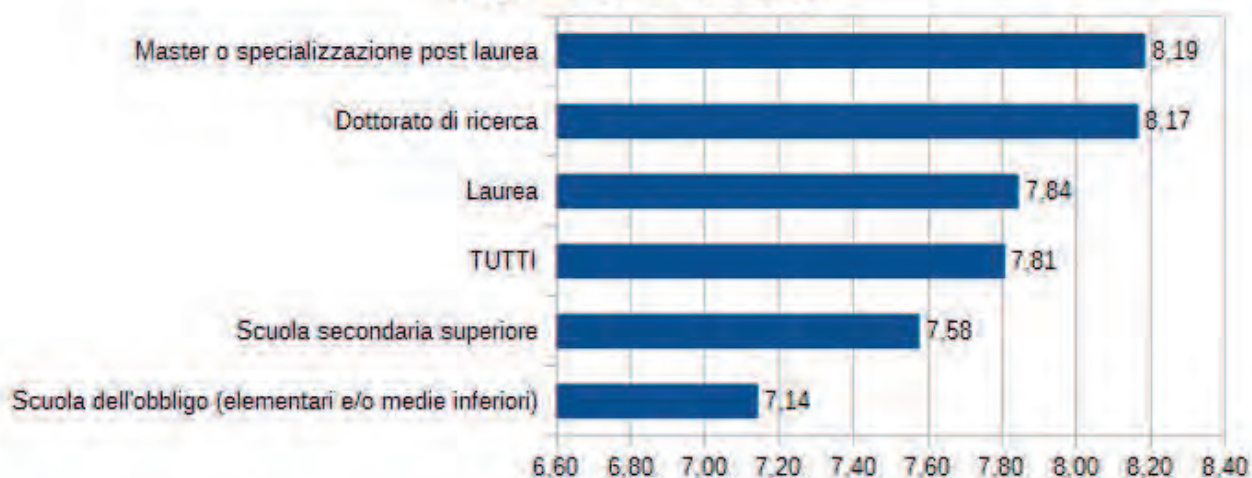
Giudizio complessivo su ARPAT per età

Indagine di soddisfazione 2019



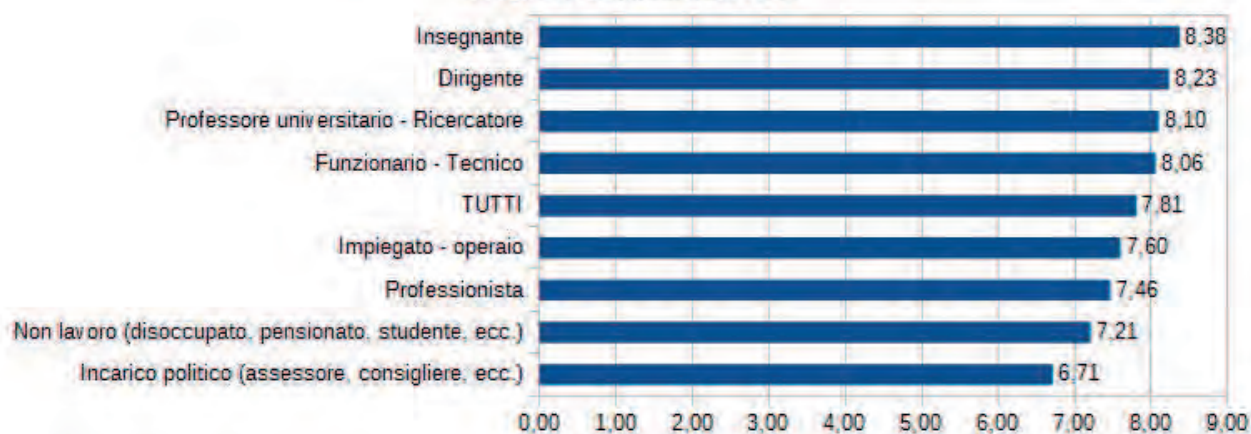
Giudizio complessivo su ARPAT per titolo di studio

Indagine di soddisfazione 2019



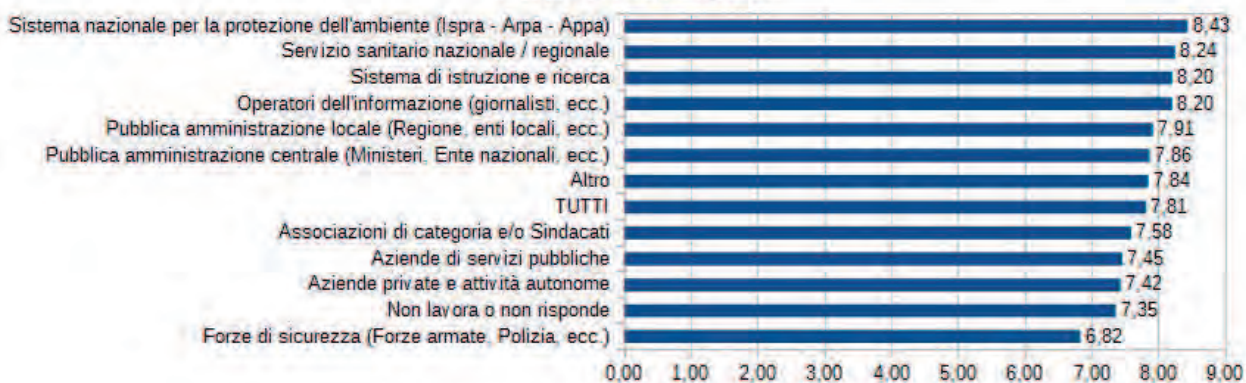
Giudizio complessivo su ARPAT per attività svolta

Indagine di soddisfazione 2019



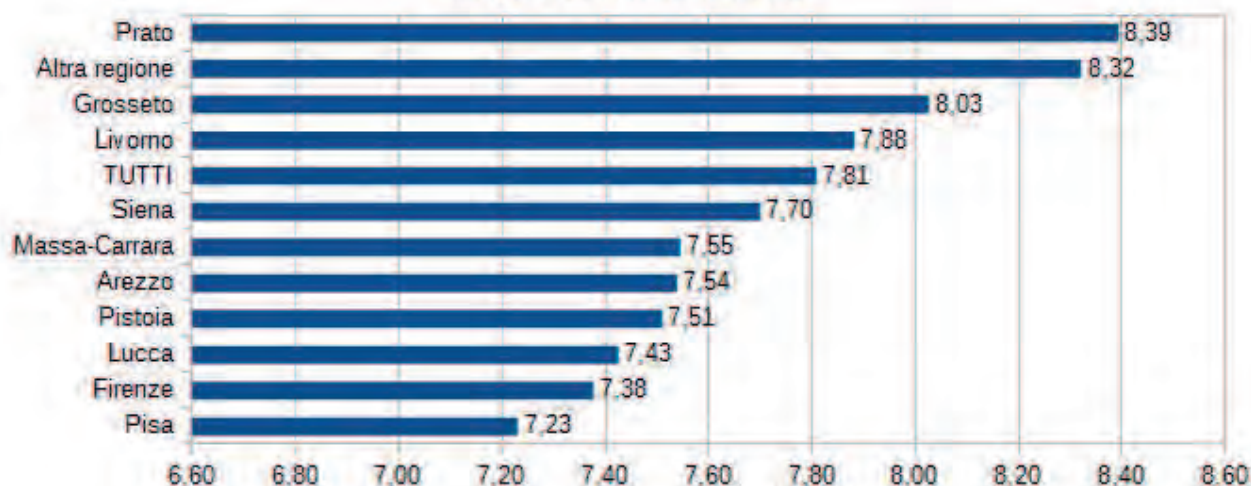
Giudizio complessivo su ARPAT per settore di attività

Indagine soddisfazione 2019



Giudizio complessivo su ARPAT per territorio

Indagine di soddisfazione 2019



Complessivamente il questionario nel 2019 è stato compilato da 1026 persone.

Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato dallo stesso ISTAT in termini di “rappresentanza di tutte le situazioni possibili” e di “articolazione proporzionale alla realtà”.

È infatti caratterizzato da:

- un livello di istruzione elevato (il 66% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un livello di qualificazione elevato nel mondo del lavoro: dirigenti, professionisti e professori universitari (31%); funzionari e tecnici (32%).
- un livello di presenza significativo delle diverse realtà lavorative: enti locali e statali (35%); istituzioni scolastiche, universitarie e della ricerca (8%); aziende private (11%); aziende di servizi o sanitarie (13%); altre agenzie ambientali (11%).

Sono disponibili i giudizi medi espressi nel complesso e per i diversi processi, per ciascuno degli aspetti sociali disponibili. In realtà non sembrano emergere scostamenti particolari fra queste caratteristiche ed il giudizio medio espresso, si rilevano giudizi piuttosto nettamente superiori alla media dalle persone con più di 50 anni; da coloro che hanno un dottorato di ricerca o una specializzazione post-laurea; dai dirigenti, dai professori universitari, ricercatori, insegnanti e tecnici; da chi lavora nelle altre agenzie ambientali, nel servizio sanitario, negli enti locali, nel mondo dell’istruzione e della ricerca, nel servizio sanitario e nelle aziende di servizi pubblici. Emergono, invece, giudizi inferiori alla media da parte del mondo delle aziende private, da coloro che hanno incarichi politici; da chi non lavora (disoccupati, pensionati, ecc.); da chi ha un livello d’istruzione della scuola dell’obbligo; da chi ha fra i 30 ed i 40 anni.

APPENDICE - Il dettaglio dei risultati dell'indagine di soddisfazione 2019

Nel corso di quest'anno ho avuto contatti con ARPAT prevalentemente per:	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Diffusione della conoscenza (es. contatti URP , consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	718	8,12
Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	164	6,29
Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	144	7,97
TUTTI	1026	7,81

Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	TUTTI
1	6	24	6	36
2	3	8	1	12
3	1	8	1	10
4	7	4	1	12
5	17	15	1	33
6	30	13	14	57
7	100	17	18	135
8	254	21	31	306
9	208	28	41	277
10	92	26	30	148
TUTTI	718	164	144	1026

Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)

Ho avuto contatti in quanto:	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica all'Agenzia	85	8,34
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento su cui l'Agenzia ha espresso un parere / valutazione tecnica	59	7,42

Il procedimento su cui ho riscontrato il parere Arpat riguardava:	n.	giudizio complessivo su ARPAT			
autorizzazione unica rifiuti ex art 208	11	5,73			
autorizzazione unica ambientale (AUA)	24	7,42			
autorizzazione integrata ambientale (AIA)	11	7,82			
Totale di coloro che hanno usufruito del supporto-tecnico	144	7,97			
aziende a rischio incidente rilevante	1	8,00			
valutazione ambientale strategica (VAS)	6	8,00			
altro	49	8,08			
bonifica di un sito inquinato	23	8,65			
installazione di una stazione radio base	9	8,89			
valutazione di impatto ambientale (VIA)	10	8,90			
Ho avuto contatti in quanto:	giudizio sulla cortesia e disponibilità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	giudizio sulla competenza tecnica e professionalità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto.	giudizio sulla completezza e accuratezza del parere / contributo tecnico da parte di Arpat	giudizio sulla appropriatezza dei tempi nella produzione del parere / contributo tecnico da parte di Arpat	giudizio sulla facilità di lettura e chiarezza del parere / contributo tecnico da parte di Arpat
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica all'Agenzia	8,27	8,45	8,41	8,22	8,26
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento su cui l'Agenzia ha espresso un parere / valutazione tecnica	7,56	7,31	7,29	6,93	7,15
Totale di coloro che hanno usufruito del supporto-tecnico	7,98	7,98	7,95	7,69	7,81

Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)

Problema ambientale su cui ho riscontrato l'attività di controllo Arpat:	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	2	4,50
Controllo in materia di rifiuti	19	5,42
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	28	6,00
Controllo in caso di emergenza ambientale (incendio, moria di pesci, ecc.)	6	6,00
altro	15	6,13
Controllo inquinamento acustico (rumore)	28	6,14
Tutti quelli che hanno usufruito del controllo ambientale	164	6,29
Controllo per maleodoranze	24	6,50
Controllo siti inquinati in bonifica	7	6,71
Controllo e monitoraggio elettrodotti e stazioni radio base (antenne cellulari e radio-tv)	8	7,00
Controllo di aziende con Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)	9	7,11
Controllo emissioni in atmosfera	18	7,17

	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	108	5,84
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	34	7,15
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia	22	7,18
Tutti quelli che hanno usufruito del controllo ambientale	164	6,29
Tutti	1026	7,81

Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia

Ho avuto contatti in quanto:	giudizio sui tempi con cui l'Agenzia ha effettuato il controllo richiesto	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla chiarezza degli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla appropriatezza delle proposte di provvedimenti di Arpat a seguito del controllo effettuato	giudizio complessivo su ARPAT
Opero in un Ente che ha chiesto l'effettuazione di un controllo ambientale all'Agenzia	6,56	7,15	6,94	6,79	7,15

Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che è stata controllata dall'Agenzia

Ho avuto contatti in quanto:	giudizio sulla trasparenza e correttezza tenuta dagli ispettori Arpat durante il controllo	giudizio sulla compatibilità delle ispezioni Arpat in situ con la quotidiana operatività aziendale	giudizio sulla conoscenza dei processi produttivi dell'azienda da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla comprensione delle logiche gestionali in cui opera l'azienda da parte degli ispettori Arpat	giudizio sulla chiarezza delle richieste da parte degli ispettori Arpat
La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	7,59	7,32	7,55	7,00	7,64
Ho avuto contatti in quanto:	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla correttezza delle valutazioni degli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla appropriatezza delle proposte di provvedimenti da parte di Arpat dopo il controllo	suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Arpat	
La struttura che si è occupata dall'attività di controllo-monitoraggio ambientale:	7,73	7,50	6,82	7,18	

Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale

Ho avuto contatti in quanto:	giudizio sulle modalità di presentazione dell'esposto / segnalazione ad Arpat (facilità, contatti con personale di contatto, ecc.)	giudizio sui tempi di risposta all'esposto / segnalazione presentata ad Arpat	giudizio sui tempi di effettuazione del controllo in seguito all'esposto / segnalazione presentata ad Arpat	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	6,52	5,69	6,70	6,56
Ho avuto contatti in quanto:	giudizio sulla chiarezza degli esiti del controllo effettuato da Arpat	giudizio sulla appropriatezza degli esiti del controllo da parte di Arpat	giudizio complessivo su ARPAT	
Cittadino che ha presentato all'Agenzia un esposto / segnalazione ambientale	6,54	6,69	5,84	

L'esposto / segnalazione presentato ha prodotto un'attività di controllo da parte di Arpat?	NO	SI
Totale Risultato	54	54

Qual'è stato l'aspetto rilevante per il suo giudizio sui tempi?	Tempo intercorso fra il controllo e la comunicazione dei suoi esiti	Tempo intercorso fra la prima segnalazione ed il controllo
Totale Risultato	18	34

L'attività svolta da Arpat ha risolto il problema ambientale segnalato?	NO	SI
Totale Risultato	29	25

Giudizio sulla struttura che si è occupata dell'attività di controllo ambientale	n.	giudizio sulla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo Arpat	giudizio sulla chiarezza degli esiti del controllo effettuato da Arpat	giudizio sulla appropriatezza degli esiti del controllo da parte di Arpat	giudizio complessivo su ARPAT
Totale Risultato	108	6,70	6,54	6,69	5,84

Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)							
Ho avuto occasione di contattare l'URP dell'Agenzia, utilizzando il numero verde 800800400 o la casella mail urp@arpat.toscana.it	n.	giudizio sulla facilità di accesso ai servizi URP ARPAT	giudizio sulla cortesia e disponibilità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto	giudizio sulla competenza e professionalità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto	giudizio sulla capacità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto di comprendere e le mie richieste	giudizio sulla capacità del personale Arpat con cui sono entrato/a in contatto di fornirmi le informazioni richieste	giudizio complessivo su ARPAT
SI	61	8,25	8,44	8,44	8,25	8,15	8,10

Ho avuto occasione di consultare il sito Web Arpat (www.arpat.toscana.it)	n.	giudizio sulla facilità di consultazione del sito Web Arpat	giudizio su quanto i contenuti del sito Web Arpat hanno risposto alle mie esigenze	giudizio sulla comprensibilità del linguaggio utilizzato sul sito Web Arpat	giudizio complessivo su ARPAT
SI	596	8,07	8,15	8,44	8,26
Ho avuto modo di ricevere la newsletter Arpatnews	n.	giudizio sui contenuti degli articoli	giudizio sulla grafica	giudizio sulla chiarezza degli articoli	giudizio complessivo su ARPAT
SI	670	8,34	7,92	8,34	8,18

Il giudizio su:	n.	giudizio complessivo su ARPAT
presenza Arpat su Twitter	168	8,12
presenza Arpat su Facebook	171	8,11
sito SIRA	209	8,18
brochure "Chi fa cosa in Toscana"	436	8,23
Annuario dei dati ambientali della Toscana	459	8,24
schede informative (bonifiche, balneazione, biodiversità, ecc	533	8,23
report ambientali Arpat	573	8,19

Dati sociografici		
Genere	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Maschio	567	7,79
TUTTI	1026	7,81
Femmina	448	7,82
Non risponde	11	8,36

Età	n.	giudizio complessivo su ARPAT
31-40 anni	89	7,24
41-50 anni	256	7,68
TUTTI	1026	7,81
51-60 anni	384	7,91
fino a 30 anni	12	7,92
61 o più anni	285	7,95

Territorio di residenza (provincia)	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Pisa	61	7,23
Firenze	279	7,38
Lucca	40	7,43
Pistoia	49	7,51
Arezzo	52	7,54
Massa-Carrara	33	7,55
Siena	20	7,70
TUTTI	1026	7,81
Livorno	68	7,88
Grosseto	38	8,03
Altra regione	352	8,32
Prato	33	8,39

Titolo di studio	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Dottorato di ricerca	66	8,17
Laurea	468	7,84
Master o specializzazione post laurea	145	8,19
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	35	7,14
Scuola secondaria superiore	312	7,58
TUTTI	1026	7,81

Attività svolta	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Incarico politico (assessore, consigliere, ecc.)	14	6,71
Non lavoro (disoccupato, pensionato, studente, ecc.)	97	7,21
Professionista	125	7,46
Impiegato - operato	242	7,60
TUTTI	1026	7,81
Funzionario - Tecnico	326	8,06
Professore universitario - Ricercatore	72	8,10
Dirigente	126	8,23
Insegnante	24	8,38

Settore di attività	n.	giudizio complessivo su ARPAT
Forze di sicurezza (Forze armate, Polizia, ecc.)	11	6,82
Non lavora o non risponde	222	7,35
Aziende private e attività autonome	116	7,42
Aziende di servizi pubbliche	20	7,45
Associazioni di categoria e/o Sindacati	12	7,58
TUTTI	1026	7,81
Altro	25	7,84
Pubblica amministrazione centrale (Ministeri, Ente nazionali, ecc.)	36	7,86
Pubblica amministrazione locale (Regione, enti locali, ecc.)	319	7,91
Operatori dell'informazione (giornalisti, ecc.)	5	8,20
Sistema di istruzione e ricerca	85	8,20
Servizio sanitario nazionale / regionale	58	8,24
Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (Ispra - Arpa - Appa)	117	8,43