



SISTEMA DI ASCOLTO

Il monitoraggio
della soddisfazione
dell'utenza

Anno 2017



Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza
Anno 2017

A cura del Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Settembre 2018

Nell'ambito delle attività del proprio [Sistema di Ascolto](#) - che dal 2015 usufruisce anche del [supporto metodologico del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze](#) - ARPAT ha effettuato, anche nel 2017, una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito Web per tutto l'anno, al fine di 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).

Con una batteria di cinque domande è stato chiesto di esprimere un giudizio su altrettanti **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), per poi chiedere un **giudizio complessivo** sull'Agenzia.

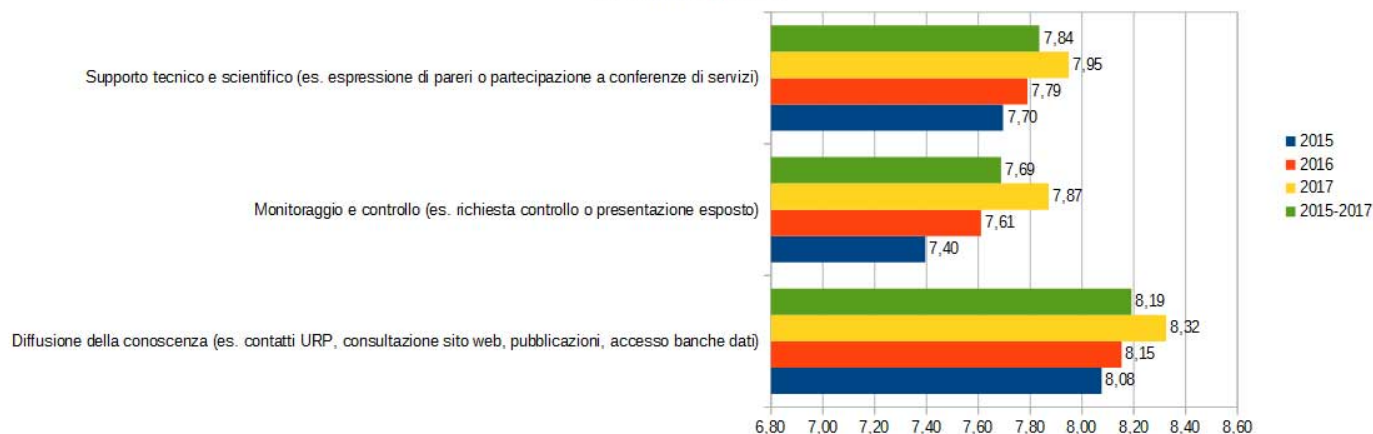
Dal 2015, su indicazione del suddetto Dipartimento, nel questionario la valutazione richiesta è basata su una scala numerica da 1 a 10 come i tradizionali voti scolastici. Per la comparazione con gli anni precedenti, nei quali era stata utilizzata una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto), i risultati degli ultimi tre anni sono stati considerati anche con la seguente equiparazione: valori 1,2=per niente soddisfatto; 3,4,5=poco soddisfatto; 6,7,8= abbastanza soddisfatto; 9,10=molto soddisfatto].

Cortesìa e disponibilit  del personale ARPAT

È il fattore del servizio che registra sempre il maggior apprezzamento da parte degli utenti dell'Agenzia e che anche nel 2017 ha registrato l'8,01, con variazioni significative per le diverse tipologie di attivit .

Giudizio sulla cortesia e disponibilit  del personale (voto medio scala 1:10)

Per tipologia di processo

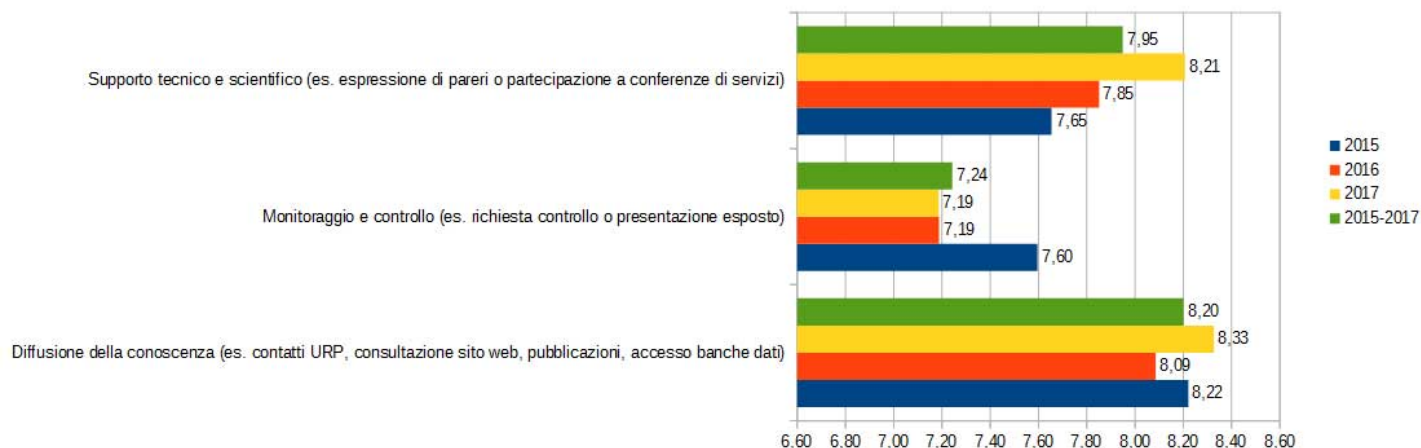


Competenza tecnica e professionalit  del personale ARPAT

Anche in questo caso si registra un apprezzamento elevato da parte degli utenti dell'Agenzia, che nel 2017 ha permesso di raggiungere un voto medio complessivo di 7,77.

Giudizio sulla competenza tecnica e professionalit  del personale (voto medio scala 1:10)

Per tipologia di processo

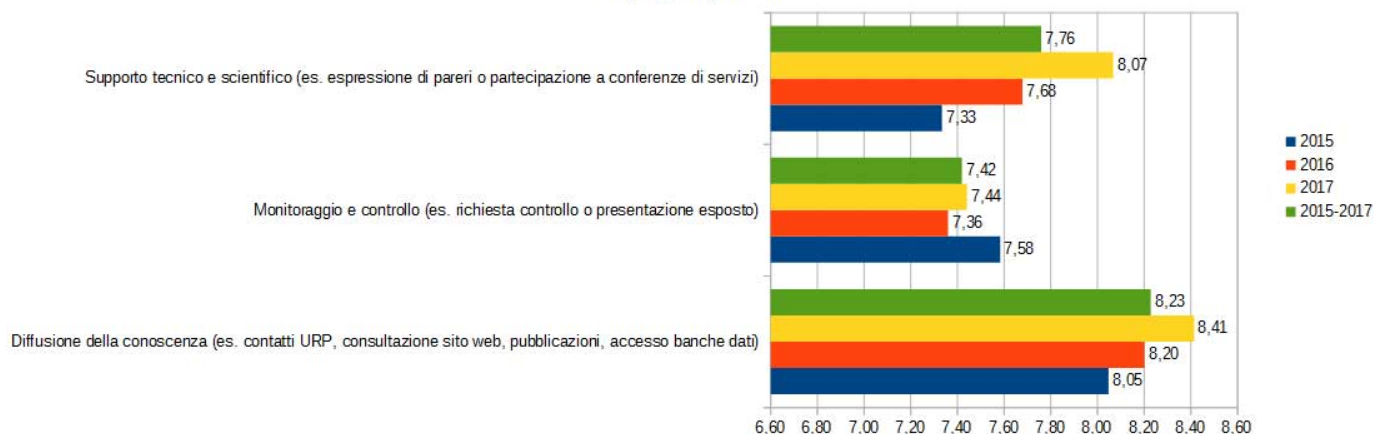


Chiarezza del linguaggio usato da ARPAT

I risultati sono sostanzialmente analoghi a quelli dei fattori di qualità precedentemente descritti, sempre positivi, anche se con una certa differenza fra le diverse tipologie di attività.

Giudizio sulla chiarezza del linguaggio usato (voto medio scala 1:10)

Per tipologia di processo

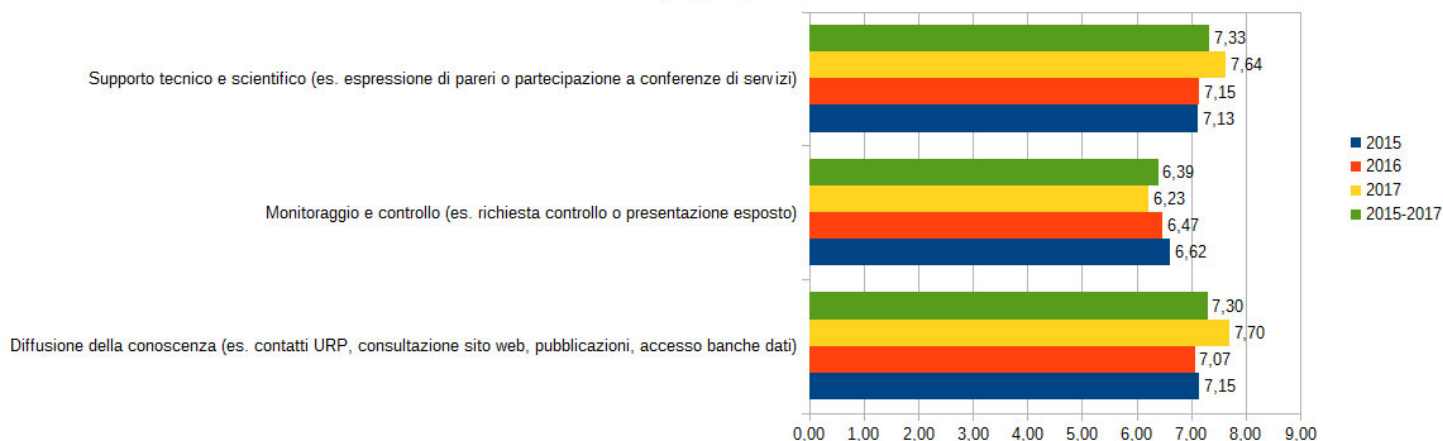


Tempi di risposta di ARPAT (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)

Sia pure con un risultato complessivo positivo, come negli anni precedenti il fattore "tempi di risposta" è quello che presenta risultati meno brillanti, con un voto medio di 6,84.

Giudizio sui tempi di risposta (voto medio scala 1:10)

Per tipologia di processo

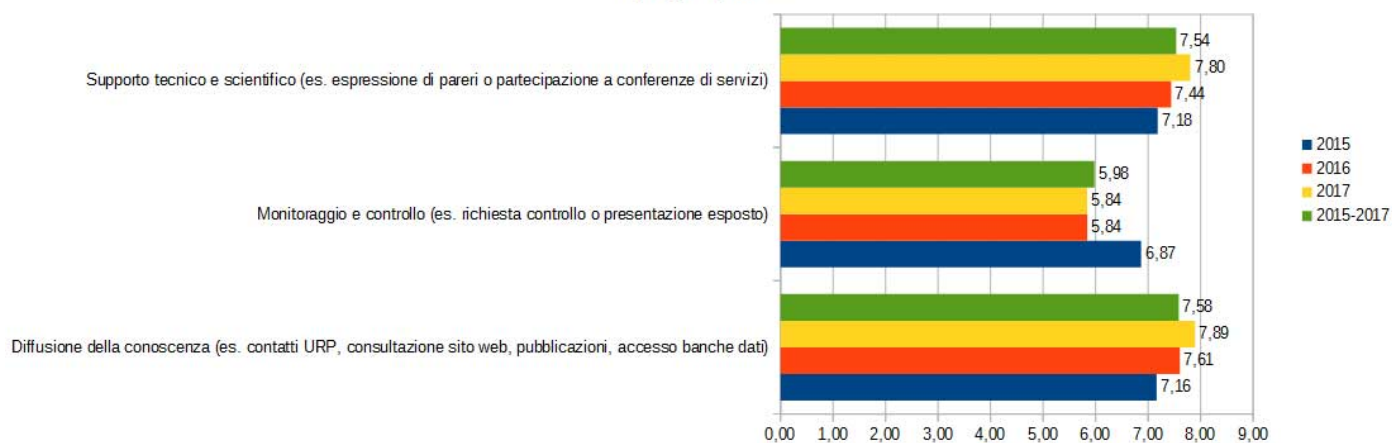


Accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)

Il risultato di questo fattore ricalca sostanzialmente quello precedente, con un voto medio pari a 6,85, ma con una differenza piuttosto netta fra le varie tipologie di attività, in quanto la diffusione della conoscenza ed il supporto tecnico-scientifico registrano valori vicino all'8, mentre il monitoraggio ed il controllo è valutato appena sotto la sufficienza, con un 5,84, su cui influisce una significativa presenza di cittadini insoddisfatti per gli esiti degli esposti presentati.

Giudizio Accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti (voto medio scala 1:10)

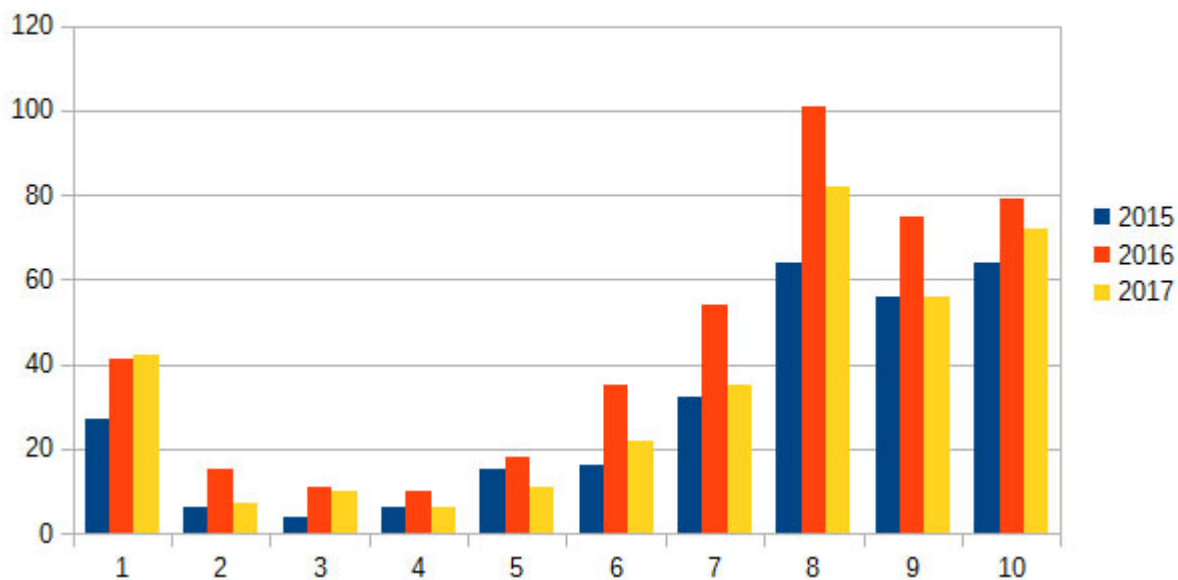
Per tipologia di processo



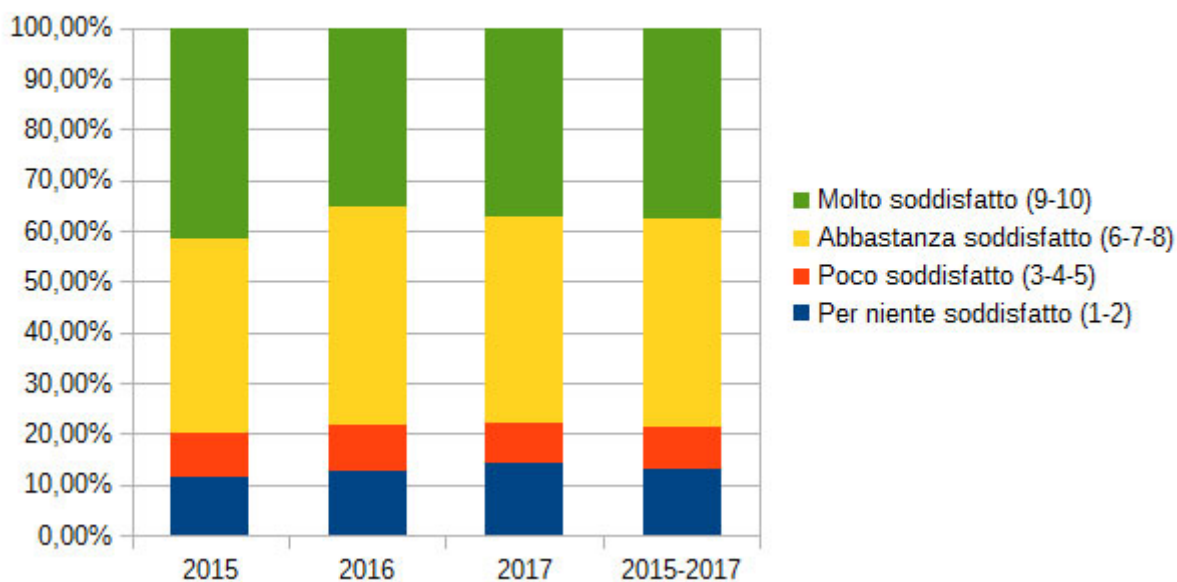
Il giudizio complessivo sull'Agenzia

Il risultato complessivo registra il 77,8% di giudizi positivi (voti espressi da 6 a 10), con un 37% molto positivi (voto 9 o 10). Nel grafico seguente è possibile vedere l'andamento nell'ultimo triennio.

Giudizio complessivo sull'Agenzia



Giudizio complessivo sull'Agenzia

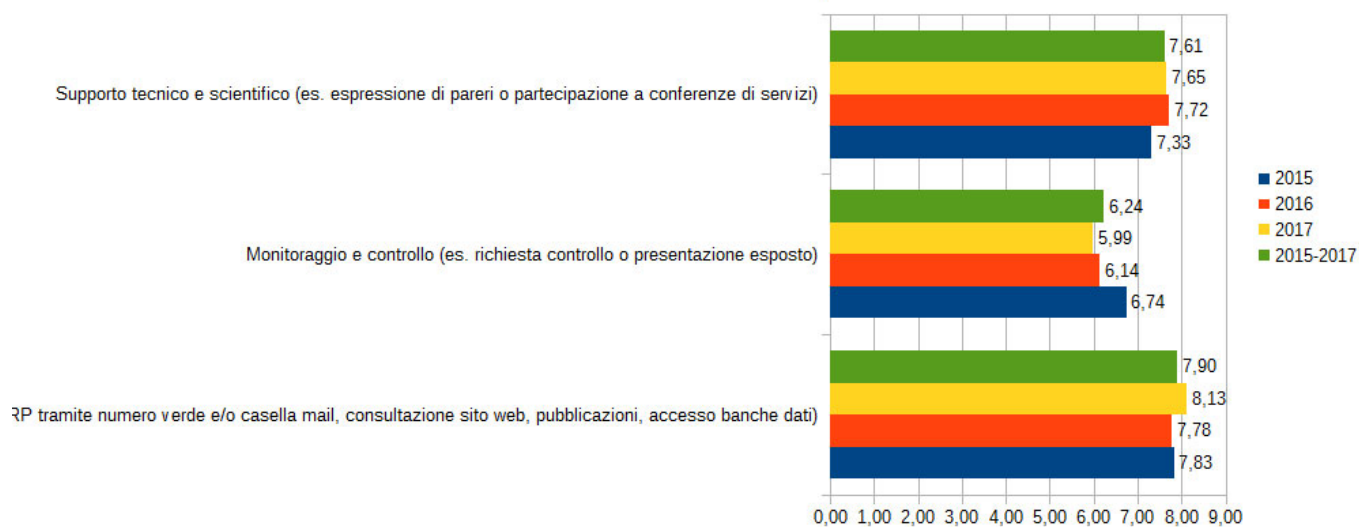


Abbiamo poi "letto" questo giudizio complessivo differenziato per tipologia di attività svolta dall'Agenzia e per tipologia di utenti.

- per i diversi campi di attività: Controllo e monitoraggio (voto medio 5,99), Supporto tecnico-scientifico (7,65), Diffusione della conoscenza (8,13);
- per tipologia di utenti: Cittadini (6,42), Aziende (7,19), Enti (8,51), Altro (7,38).

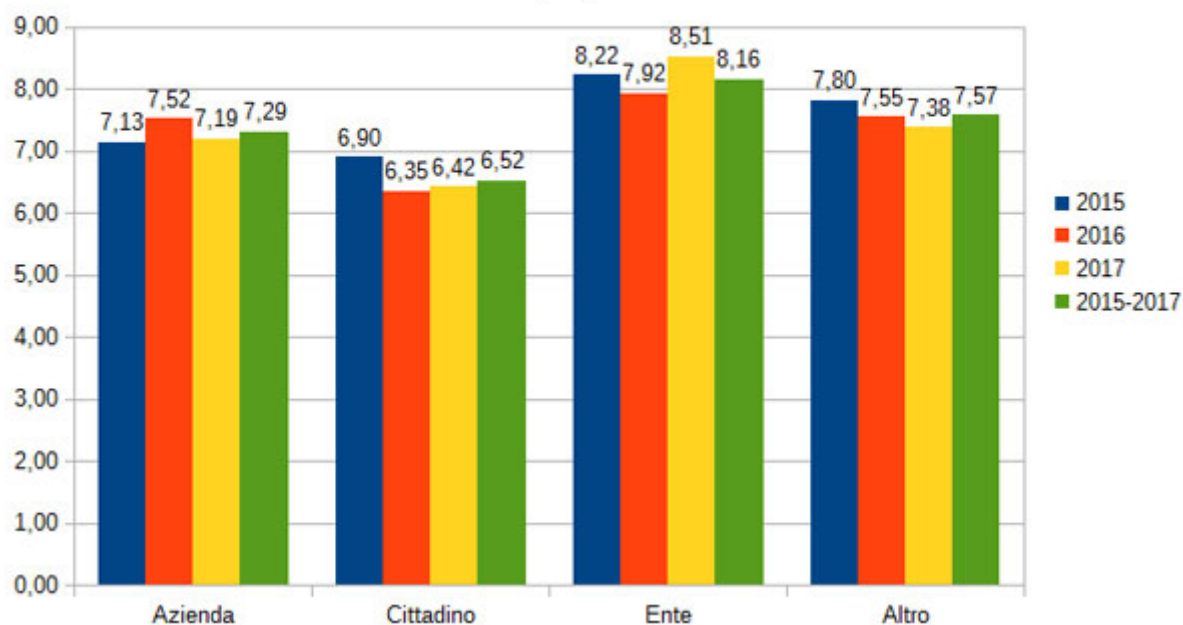
Giudizio complessivo sull'Agenzia (voto medio su scala 1:10)

Confronto della valutazione sui diversi processi



Giudizio complessivo sull'Agenzia (voto medio scala 1:10)

Per tipologia di utente



Chi ha partecipato al questionario

Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito Web dell'Agenzia nel corso del 2017, si è invitato a compilarlo - attraverso l'invio di messaggi di posta elettronica - i destinatari della newsletter Arpatnews: si tratta di un indirizzario, stratificato nel tempo, che raccoglie appunto i recapiti di posta delle “parti interessate” e che comprendeva a fine 2017 circa 92.000 recapiti di posta elettronica. Sicuramente sono presenti in questo indirizzario amministratori ed operatori di tutti gli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.) e molti esponenti della società civile. C'è anche un'ampia rappresentanza di operatori delle altre agenzie ambientali italiane e di altri enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale.

Nel corso del 2017 sono poi 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 e di cui si aveva un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario è stato compilato da **423** persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario (nel 2016 erano state **549** e nel 2015 **363**).

Il campione che si è formato (vedi tabelle in Appendice), anche nel 2017, 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 54% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un sensibile radicamento nel mondo del lavoro e per tipologia di realtà lavorative significative: Enti locali e statali (17,2%); Istituzioni scolastiche, universitarie e della ricerca (9,5%); Aziende private (19,5%); Aziende di servizi o sanitarie (11,5%); Associazioni, comitati, ordini professionali e sindacati (8,6%); Altre agenzie ambientali (7,8%);
- da una distribuzione territoriale che registra risposte da tutte le province toscane (dal 2,9% della provincia di Massa Carrara al 26,1% di quella del capoluogo regionale ed anche un 20,4% di risposte provenienti da altre regioni).

Appendice

Donna	144
Uomo	203
(vuoto)	76
Totale Risultato	423

18-30 anni	16
31-40 anni	61
41-50 anni	87
51-60 anni	114
61 o più anni	70
(vuoto)	75
Totale Risultato	423

Diploma di scuola secondaria superiore	145
Dottorato di ricerca	10
Laurea	150
Master o specializzazione post laurea	28
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	15
(vuoto)	75
Totale Risultato	423

Agenzia ambientale	27
Altro	78
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	5
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	22
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	10
Amministrazione provinciale	3
Associazione ambientalista o consumatori	3
Associazione di categoria	2
ATO	2
Azienda di servizi pubblici	9
Azienda privata	68
Azienda sanitaria o ospedaliera	31
Comitato cittadini	6
Forza di polizia	6
Istituto di ricerca	6
Istituto scolastico	9
Media	4
Ministero	7
Ordine professionale	19
Organismo statale (Prefettura, Capitaneria di porto, etc..)	4
Regione Toscana	9
Università	18
(vuoto)	75
Totale Risultato	423

Altro	125
Carica politica direttiva (Consigliere)	8
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	5
Dirigente	57
Funzionario	46
Impiegato	106
(vuoto)	76
Totale Risultato	423

Altra Regione	71
Provincia di Arezzo	16
Provincia di Firenze	91
Provincia di Grosseto	18
Provincia di Livorno	25
Provincia di Lucca	31
Provincia di Massa-Carrara	10
Provincia di Pisa	35
Provincia di Pistoia	14
Provincia di Prato	26
Provincia di Siena	11
(vuoto)	75
Totale Risultato	423

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	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)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	57	46	25	128
Abbastanza soddisfatto	60	54	25	139
Poco soddisfatto	3	19	5	27
per niente soddisfatto	5	39	5	49
	125	158	60	343
Molto soddisfatto	45,6%	29,1%	41,7%	37,3%
Abbastanza soddisfatto	48,0%	34,2%	41,7%	40,5%
Poco soddisfatto	2,4%	12,0%	8,3%	7,9%
per niente soddisfatto	4,0%	24,7%	8,3%	14,3%
Soddisfatto	93,6%	63,3%	83,3%	77,8%
Insoddisfatto	6,4%	36,7%	16,7%	22,2%

Cortesìa e disponibilità del personale 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)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	44	71	29	144
Abbastanza soddisfatto	23	55	22	100
Poco soddisfatto	2	13	4	19
per niente soddisfatto	5	9	4	18
	74	148	59	281
Molto soddisfatto	59,5%	48,0%	49,2%	51,2%
Abbastanza soddisfatto	31,1%	37,2%	37,3%	35,6%
Poco soddisfatto	2,7%	8,8%	6,8%	6,8%
per niente soddisfatto	6,8%	6,1%	6,8%	6,4%
Soddisfatto	90,5%	85,1%	86,4%	86,8%
Insoddisfatto	9,5%	14,9%	13,6%	13,2%

Competenza tecnica e professionalità del personale 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)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	58	59	28	145
Abbastanza soddisfatto	29	41	25	95
Poco soddisfatto	2	18	3	23
per niente soddisfatto	6	16	2	24
	95	134	58	287
Molto soddisfatto	61,1%	44,0%	48,3%	50,5%

Abbastanza soddisfatto	30,5%	30,6%	43,1%	33,1%
Poco soddisfatto	2,1%	13,4%	5,2%	8,0%
per niente soddisfatto	6,3%	11,9%	3,4%	8,4%
Soddisfatto	91,6%	74,6%	91,4%	83,6%
Insoddisfatto	8,4%	25,4%	8,6%	16,4%

Chiarezza del linguaggio usato da 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)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	67	71	30	168
Abbastanza soddisfatto	56	51	22	129
Poco soddisfatto	1	15	4	20
per niente soddisfatto	4	15	3	22
	128	152	59	339
Molto soddisfatto	52,3%	46,7%	50,8%	49,6%
Abbastanza soddisfatto	43,8%	33,6%	37,3%	38,1%
Poco soddisfatto	0,8%	9,9%	6,8%	5,9%
per niente soddisfatto	3,1%	9,9%	5,1%	6,5%
Soddisfatto	96,1%	80,3%	88,1%	87,6%
Insoddisfatto	3,9%	19,7%	11,9%	12,4%

Tempi di risposta di ARPAT (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)	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)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	31	49	23	103
Abbastanza soddisfatto	30	44	24	98
Poco soddisfatto	2	21	7	30
per niente soddisfatto	6	31	2	39
	69	145	56	270
Molto soddisfatto	44,9%	33,8%	41,1%	38,1%
Abbastanza soddisfatto	43,5%	30,3%	42,9%	36,3%
Poco soddisfatto	2,9%	14,5%	12,5%	11,1%
per niente soddisfatto	8,7%	21,4%	3,6%	14,4%
Soddisfatto	88,4%	64,1%	83,9%	74,4%
Insoddisfatto	11,6%	35,9%	16,1%	25,6%

Accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)	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)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	35	39	25	99
Abbastanza soddisfatto	33	41	22	96
Poco soddisfatto	2	11	5	18
per niente soddisfatto	6	41	4	51
	76	132	56	264
Molto soddisfatto	46,1%	29,5%	44,6%	37,5%
Abbastanza soddisfatto	43,4%	31,1%	39,3%	36,4%
Poco soddisfatto	2,6%	8,3%	8,9%	6,8%
per niente soddisfatto	7,9%	31,1%	7,1%	19,3%
Soddisfatto	89,5%	60,6%	83,9%	73,9%
Insoddisfatto	10,5%	39,4%	16,1%	26,1%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	Altro	Azienda	Cittadino	Ente	Totale Risultato
Molto soddisfatto	17	16	59	36	111
Abbastanza soddisfatto	20	23	68	28	119
Poco soddisfatto	4	2	19	2	23
per niente soddisfatto	4	7	37	1	45
	45	48	183	67	298
Molto soddisfatto	37,8%	33,3%	32,2%	53,7%	37,2%
Abbastanza soddisfatto	44,4%	47,9%	37,2%	41,8%	39,9%
Poco soddisfatto	8,9%	4,2%	10,4%	3,0%	7,7%
per niente soddisfatto	8,9%	14,6%	20,2%	1,5%	15,1%
Soddisfatto	82,2%	81,3%	69,4%	95,5%	77,2%
Insoddisfatto	17,8%	18,8%	30,6%	4,5%	22,8%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	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)			
	Altro	Azienda	Cittadino	Ente	Altro	Azienda	Cittadino	Ente	Altro	Azienda	Cittadino	Ente
Molto soddisfatto	8	6	19	24	5	5	34	2	4	5	6	10
Abbastanza soddisfatto	12	9	26	13	3	4	40	7	5	10	2	8
Poco soddisfatto	1	0	2	0	0	1	16	2	3	1	1	0
per niente soddisfatto	1	1	3	0	0	5	34	0	3	1	0	1
	22	16	50	37	8	15	124	11	15	17	9	19
Molto soddisfatto	36,4%	37,5%	38,0%	64,9%	62,5%	33,3%	27,4%	18,2%	26,7%	29,4%	66,7%	52,6%
Abbastanza soddisfatto	54,5%	56,3%	52,0%	35,1%	37,5%	26,7%	32,3%	63,6%	33,3%	58,8%	22,2%	42,1%
Poco soddisfatto	4,5%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	6,7%	12,9%	18,2%	20,0%	5,9%	11,1%	0,0%
per niente soddisfatto	4,5%	6,3%	6,0%	0,0%	0,0%	33,3%	27,4%	0,0%	20,0%	5,9%	0,0%	5,3%
Soddisfatto	90,9%	93,8%	90,0%	100,0%	100,0%	60,0%	59,7%	81,8%	60,0%	88,2%	88,9%	94,7%
Insoddisfatto	9,1%	6,3%	10,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,3%	18,2%	40,0%	11,8%	11,1%	5,3%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	Altra Regione	Provincia di Arezzo	Provincia di Firenze	Provincia di Grosseto	Provincia di Livorno	Provincia di Lucca	Provincia di Massa-Carrara	Provincia di Pisa	Provincia di Pistoia	Provincia di Prato	Provincia di Siena	(vuoto)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	35	5	33	5	8	11	3	12	3	6	2	5	128
Abbastanza soddisfatto	28	6	28	6	12	11	5	13	6	11	5	8	139
Poco soddisfatto	1	1	10	2	0	5	0	4	1	0	2	1	27
per niente soddisfatto	1	3	16	4	4	3	2	6	4	5	1	0	49
	65	15	87	17	24	30	10	35	14	22	10	14	343
Molto soddisfatto	53,8%	33,3%	37,9%	29,4%	33,3%	36,7%	30,0%	34,3%	21,4%	27,3%	20,0%	35,7%	37,3%
Abbastanza soddisfatto	43,1%	40,0%	32,2%	35,3%	50,0%	36,7%	50,0%	37,1%	42,9%	50,0%	50,0%	57,1%	40,5%
Poco soddisfatto	1,5%	6,7%	11,5%	11,8%	0,0%	16,7%	0,0%	11,4%	7,1%	0,0%	20,0%	7,1%	7,9%
per niente soddisfatto	1,5%	20,0%	18,4%	23,5%	16,7%	10,0%	20,0%	17,1%	28,6%	22,7%	10,0%	0,0%	14,3%
Soddisfatto	96,9%	73,3%	70,1%	64,7%	83,3%	73,3%	80,0%	71,4%	64,3%	77,3%	70,0%	92,9%	77,8%
Insoddisfatto	3,1%	26,7%	29,9%	35,3%	16,7%	26,7%	20,0%	28,6%	35,7%	22,7%	30,0%	7,1%	22,2%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	18-30 anni	31-40 anni	41-50 anni	51-60 anni	61 o più anni	(vuoto)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	7	22	20	49	25	5	128
Abbastanza soddisfatto	5	20	40	41	25	8	139
Poco soddisfatto	2	8	6	9	1	1	27
per niente soddisfatto	1	9	13	14	12	0	49
	15	59	79	113	63	14	343
Molto soddisfatto	46,7%	37,3%	25,3%	43,4%	39,7%	35,7%	37,3%
Abbastanza soddisfatto	33,3%	33,9%	50,6%	36,3%	39,7%	57,1%	40,5%
Poco soddisfatto	13,3%	13,6%	7,6%	8,0%	1,6%	7,1%	7,9%
per niente soddisfatto	6,7%	15,3%	16,5%	12,4%	19,0%	0,0%	14,3%
Soddisfatto	80,0%	71,2%	75,9%	79,6%	79,4%	92,9%	77,8%
Insoddisfatto	20,0%	28,8%	24,1%	20,4%	20,6%	7,1%	22,2%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	Altro	Carica politica direttiva (Consiglieri)	Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	Dirigente	Funzionario	Impiegato	(vuoto)	Totale Risultato
Molto soddisfatto	46	2	2	19	19	34	6	128
Abbastanza soddisfatto	40	3	2	23	19	44	8	139
Poco soddisfatto	10	2	0	2	2	10	1	27
per niente soddisfatto	22	0	1	9	3	14	0	49
	118	7	5	53	43	102	15	343
Molto soddisfatto	39,0%	28,6%	40,0%	35,8%	44,2%	33,3%	40,0%	37,3%
Abbastanza soddisfatto	33,9%	42,9%	40,0%	43,4%	44,2%	43,1%	53,3%	40,5%
Poco soddisfatto	8,5%	28,6%	0,0%	3,8%	4,7%	9,8%	6,7%	7,9%
per niente soddisfatto	18,6%	0,0%	20,0%	17,0%	7,0%	13,7%	0,0%	14,3%
Soddisfatto	72,9%	71,4%	80,0%	79,2%	88,4%	76,5%	93,3%	77,8%
Insoddisfatto	27,1%	28,6%	20,0%	20,8%	11,6%	23,5%	6,7%	22,2%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?	Agenzia ambientale	Altro	Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	Amministrazione provinciale	Associazione ambientalista o consumatori	Associazione di categoria	ATO	Azienda di servizi pubblici	Azienda privata	Azienda sanitaria o ospedaliera	Comitato cittadini	Forza di polizia	Istituto di ricerca	Istituto scolastico	Media	Ministero
Molto soddisfatto	13	28	0	6	5	0	1	0	0	2	23	14	1	2	4	1	1	2
Abbastanza soddisfatto	13	25	3	9	3	2	1	2	2	3	26	11	2	2	1	6	1	2
Poco soddisfatto	0	9	2	3	0	0	0	0	0	2	5	1	0	0	0	1	0	1
per niente soddisfatto	0	12	0	3	0	1	1	0	0	2	11	2	3	2	0	1	1	2
	26	74	5	21	8	3	3	2	2	9	65	28	6	6	5	9	3	7
Molto soddisfatto	50,0%	37,8%	0,0%	28,6%	62,5%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	22,2%	35,4%	50,0%	16,7%	33,3%	80,0%	11,1%	33,3%	28,6%
Abbastanza soddisfatto	50,0%	33,8%	60,0%	42,9%	37,5%	66,7%	33,3%	100,0%	100,0%	33,3%	40,0%	39,3%	33,3%	33,3%	20,0%	66,7%	33,3%	28,6%
Poco soddisfatto	0,0%	12,2%	40,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	7,7%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	14,3%
per niente soddisfatto	0,0%	16,2%	0,0%	14,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	22,2%	16,9%	7,1%	50,0%	33,3%	0,0%	11,1%	33,3%	28,6%
Soddisfatto	100,0%	71,6%	60,0%	71,4%	100,0%	66,7%	66,7%	100,0%	100,0%	55,6%	75,4%	89,3%	50,0%	66,7%	100,0%	77,8%	66,7%	57,1%
Insoddisfatto	0,0%	28,4%	40,0%	28,6%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	44,4%	24,6%	10,7%	50,0%	33,3%	0,0%	22,2%	33,3%	42,9%

Ordine professionale	Organismo statale (Prefettura, Capit. di porto, etc..)	Regione Toscana	Università	(vuoto)	Totale Risultato
7	0	5	8	5	128
7	3	3	4	8	139
1	0	0	1	1	27
4	1	0	3	0	49
19	4	8	16	14	343
36,8%	0,0%	62,5%	50,0%	35,7%	37,3%
36,8%	75,0%	37,5%	25,0%	57,1%	40,5%
5,3%	0,0%	0,0%	6,3%	7,1%	7,9%
21,1%	25,0%	0,0%	18,8%	0,0%	14,3%
73,7%	75,0%	100,0%	75,0%	92,9%	77,8%
26,3%	25,0%	0,0%	25,0%	7,1%	22,2%