



Agenzia Regionale per la Prevenzione
e Protezione Ambientale del Veneto



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente



REGIONE DEL VENETO



ANNO 2017

STAFF URP

ARPAV
Direttore Generale
Nicola Dell'Acqua

Staff URP

A cura di:
Amelia Tardivo

Hanno collaborato:

URP
Costanzo Lunardon

Staff Organizzazione del Sistema Gestione Qualità e Certificazione
Silvano De Mas

Ufficio Stampa
Federica Savio

Ufficio Informazione e Comunicazione
Maria Carta

Ufficio Statistiche e Rapporti Ambientali
Giovanna Ziroldo

Servizio Controlli Impiantistici
Emanuela Saracini

PRESENTAZIONE

ARPAV ritiene opportuno proseguire nel percorso valutativo delle esigenze dei propri interlocutori esterni, intrapreso nel 2016 e, a tal fine, anche nel corso del 2017, ha condotto un sondaggio – via web – finalizzato sia ad acquisire direttamente le opinioni degli Utenti in merito ai servizi erogati dall’Agenzia che ad individuare le scelte strategiche di miglioramento delle prestazioni fornite.

L’indagine sulla qualità dei servizi ARPAV – giunta ormai alla seconda edizione consecutiva – costituisce, in concreto, un utile ed indefettibile strumento nonché una reale occasione per introdurre innovazioni e mutamenti nella logica del miglioramento continuo.

L’ascolto sistematico dei bisogni dei Clienti dell’Ente e la rilevazione dei relativi giudizi in merito alla qualità percepita consentono, infatti, di instaurare nuovi rapporti di fiducia con i rispettivi stakeholders e di allocare – nel modo più appropriato – le dotazioni necessarie in termini economici, strumentali e di personale per attuare linee d’azione condivise e partecipate.

E’ divenuto, di fatto, un obiettivo fondamentale per ogni Amministrazione Pubblica offrire risposte adeguate alle esigenze sempre più diversificate del pubblico di riferimento in un’epoca – come l’attuale – caratterizzata dalla disponibilità di risorse che diminuiscono costantemente e dalla necessità di soddisfare in modo trasparente e puntuale le aspettative dei vari portatori (*pubblici e privati*) di interessi, utilizzando forme di coinvolgimento dei diversi attori del sistema.

L’iniziativa in esame evidenzia, in particolare, un segnale positivo per quanto riguarda le manifestazioni di apprezzamento complessivo per i servizi fruiti in quanto il 68,83% dei partecipanti al questionario on-line si è dichiarato “*Abbastanza o molto soddisfatto*”.

Le pagine seguenti analizzano i risultati dell’indagine, fornendo un quadro descrittivo dello stato dell’arte riscontrato, nel presupposto che ARPAV debba continuare nel processo di cambiamento recentemente intrapreso per diffondere ulteriormente la “*cultura del servizio efficiente*” in un’ottica di adattamento costante alle attese dei relativi fruitori.

Tale importante ed ambizioso scopo può essere conseguito con il contributo fondamentale del personale ARPAV che è pienamente consapevole del nuovo scenario in cui si colloca l’Agenzia.

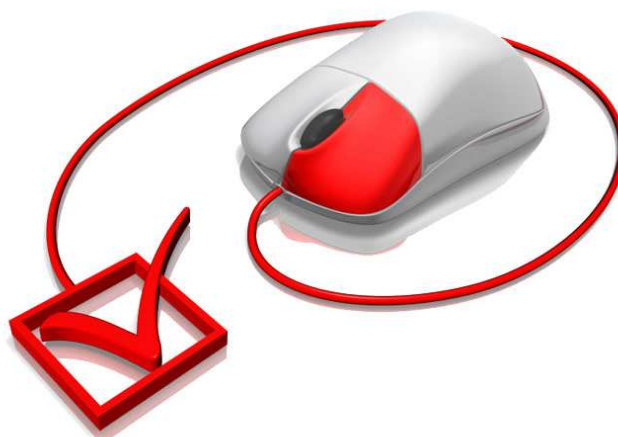
La presente pubblicazione si prefigge, pertanto, di analizzare dal punto di vista quali-quantitativo l’incidenza degli aspetti empatici reputati basilari – nell’erogazione dei servizi – da coloro che hanno compilato il questionario, consentendo al contempo di valutare le priorità da porre in essere.

Il Direttore Generale
Dott. Nicola Dell’Acqua

INDICE

II QUESTIONARIO	Pag. 1
GLI OBIETTIVI	Pag. 7
GLI ESITI DELL'INDAGINE	Pag. 9
PARTE PRIMA – CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE ANALIZZATO	
- Dati statistici	Pag. 10
PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI	
- La soddisfazione	Pag. 14
- L'importanza attribuita dagli Utenti agli elementi qualificanti i servizi	Pag. 19
- I servizi utilizzati ed analisi dell'attività di diffusione della conoscenza	Pag. 23
- Giudizio complessivo	Pag. 28
SPUNTI PER IL PIANO DI MIGLIORAMENTO	
- Priorità di intervento desumibili dal sondaggio	Pag. 34
- Analisi dei commenti maggiormente significativi	Pag. 36
INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI	
- Tabelle	Pag. 40
- Grafici	Pag. 42

IL QUESTIONARIO



ARPAV dal 22 Maggio al 10 Luglio 2017 ha pubblicato – rispettivamente a settimane alterne sull’home page ed in via continuativa nella sezione “URP” del proprio Portale – il medesimo questionario utilizzato nel 2016 al fine di effettuare una valutazione comparata delle opinioni degli Utenti sui servizi erogati dall’Agenzia ed appurare, in tal modo, se la qualità percepita dai Clienti sia pienamente rispondente alle aspettative dei medesimi.

L’Agenzia, infatti, ha ritenuto che tale indagine, solo se effettuata con modalità non aventi carattere sporadico consenta di valutare le priorità da attuare per rendere effettivamente coincidente la “**qualità attesa**” con la “**qualità percepita**”.

La pubblicizzazione della predetta iniziativa, inoltre, ha avuto luogo anche con altre forme, quali l’evidenziazione del link utilizzabile per partecipare al sondaggio on-line riportata nelle note di risposta inviate sia dallo Staff URP che dal Servizio Controlli Impiantistici ai relativi Utenti nell’arco temporale innanzi specificato.

Alla suddetta rilevazione – frutto della collaborazione tra lo Staff URP ed altre Strutture dell’Agenzia (*Staff Organizzazione del Sistema Gestione Qualità e Certificazione, Ufficio Stampa, Ufficio Informazione e Comunicazione, Ufficio Statistiche e Rapporti Ambientali e Servizio Controlli Impiantistici*) che, a vario titolo, hanno contribuito alla relativa attuazione – hanno partecipato sia Cittadini che Aziende nonché diverse tipologie di Enti Pubblici (*Regione, Enti Locali, Aziende Sanitarie, Agenzie Ambientali ed Istituti di Ricerca*) ed Ordini Professionali.

L’impostazione del questionario – costituito da quattro sezioni: “**Soddisfazione**”, “**Servizi utilizzati**”, “**Attività della diffusione della conoscenza**” e “**Giudizio complessivo**” – risulta funzionale a rilevare, in particolare, sia i fattori di qualità relazionale e tecnica riscontrati dai rispondenti che i giudizi di importanza formulati dagli Utenti relativamente alle modalità di erogazione dei servizi.

Nello specifico l’elemento “**Soddisfazione**” è stato oggetto di disamina sotto un duplice profilo:

- dal **punto di vista relazionale** in quanto ha preso in considerazione la cortesia, la disponibilità del personale ARPAV e la chiarezza del linguaggio utilizzato;
- sotto il **profilo tecnico** che ha approfondito, invece, le dimensioni concernenti i tempi di risposta e l’accuratezza nello svolgimento dei servizi.

Il format prescelto contiene nove domande, con una scala di valutazione che individua quattro livelli, ove il primo “**per niente**” corrisponde alla minima soddisfazione, e “**molto**” alla massima, allo scopo di indurre i rispondenti a formulare giudizi chiaramente positivi o negativi.

Nella seconda sezione “**Servizi utilizzati**” l’Utente ha potuto selezionare la tipologia di attività per la quale ha avuto modo di contattare prevalentemente ARPAV, in quanto sono elencate le principali funzioni svolte dall’Agenzia in base alla propria Legge istitutiva (*Legge Regionale 18 Ottobre 1996, n. 32 e s. m. i.*):

- **Attività di supporto tecnico e scientifico** (ad es: *formulazione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi*);
- **Attività di monitoraggio e controllo** (ad es: *richiesta di controllo o presentazione esposto*);
- **Attività di diffusione della conoscenza** (ad es: *contatti con URP mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail, consultazione Portale ARPAV, pubblicazioni, accesso a Banche dati*).

La terza parte “**Attività di diffusione della conoscenza**”, invece, è strutturata in modo tale da consentire risposte multiple, essendo finalizzata ad appurare dettagliatamente quali attività ARPAV abbiano determinato il contatto con il Cliente.

La quarta sezione “**Giudizio complessivo**” consente di formulare una valutazione complessiva sull’intera Agenzia - utilizzando i medesimi parametri di valutazione innanzi descritti – e di inserire eventuali commenti o osservazioni.

L’indagine, infine, include una serie di dati richiesti ai relativi partecipanti al fine di individuarne il target di riferimento, quali ad es: la tipologia di Utente, il genere di appartenenza, gli studi effettuati, la realtà lavorativa, il ruolo rivestito nel contesto lavorativo ed il territorio di residenza.

Nell’ottica di agevolare la lettura dei dati raccolti, si riporta in versione integrale, pertanto, nelle pagine seguenti il questionario utilizzato per la rilevazione della Customer Satisfaction sui servizi forniti da ARPAV.

IL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

SODDISFAZIONE

1) Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAV?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non applicabile/Non so

2) Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAV?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non applicabile/Non so

3) Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAV?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non applicabile/Non so

4) Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAV risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non applicabile/Non so

5) Quanto sei soddisfatto dell'accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAV (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non applicabile/Non so

6) Quale importanza attribuisce ai seguenti elementi?

Domanda	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesìa e disponibilita' del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza tecnica e professionalita' del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza di linguaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accuratezza nello svolgimento del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZI UTILIZZATI

7) Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAV?

- Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)
- Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)
- Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail, consultazione Portale ARPAV, pubblicazioni, accesso banche dati)

ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

8) Per quale specifica attività hai avuto contatti con ARPAV?

- Hai avuto contatti con l'URP di ARPAV mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail
 - Hai visitato il Portale ARPAV
 - Hai consultato i documenti tecnici in materia ambientale redatti dalle Strutture ARPAV
 - Hai consultato pubblicazioni di ARPAV
 - Hai consultato i dati ambientali (open data, indicatori ambientali, dati in diretta, dati validati, bollettini di previsione)
 - Hai partecipato a convegni e seminari promossi da ARPAV od organizzati da altri Enti cui abbia partecipato - in qualità di relatore - personale ARPAV.
-
-

GIUDIZIO COMPLESSIVO

9) Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAV, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto

Inserisci, se vuoi, i tuoi commenti e le tue osservazioni

DATI ANAGRAFICI

Hai avuto contatti con ARPAV in quanto:

- Azienda
- Ente
- Cittadino
- Altro

Genere

- Uomo
- Donna

Età

- 18-30 anni
- 31-40 anni
- 41-50 anni
- 51-60 anni
- 61 o più anni

Studi Effettuati

- Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)
- Diploma di scuola secondaria superiore
- Laurea
- Master o specializzazione post lauream

Realtà Lavorativa/Operativa

- Ministero
- Forza di polizia
- Organismo statale (Prefettura, Capit. di porto, etc..)
- Regione Veneto
- Amministrazione provinciale
- Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti
- Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti
- Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti
- Azienda sanitaria o ospedaliera
- ATO
- Agenzia ambientale
- Azienda di servizi pubblici
- Azienda privata
- Ordine professionale
- Associazione di categoria
- Sindacato
- Istituto di ricerca
- Istituto scolastico
- Associazione ambientalista o consumatori
- Media
- Comitato cittadini
- Altro

Posizione Nella Realtà Lavorativa/Operativa

- Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)
- Carica politica direttiva (Consigliere)
- Dirigente
- Funzionario
- Impiegato
- Altro

Territorio di Residenza

- Provincia di Belluno
- Provincia di Padova
- Provincia di Rovigo
- Provincia di Treviso
- Provincia di Venezia
- Provincia di Verona
- Provincia di Vicenza
- Altra Regione

GLI OBIETTIVI

Le Pubbliche Amministrazioni – cui spetta la gestione di una pluralità di servizi, spesso di natura eterogenea – avvertono la necessità di introdurre modalità di ascolto delle esigenze dei propri interlocutori e di rilevazione del giudizio espresso dagli stessi sulla qualità percepita, che si ispirano a metodi di ricerca consolidati.

L'Ente Pubblico, infatti, è destinato ad attuare sempre più prassi operative che risultino conformi a logiche di mercato, a criteri di economicità gestionale e di verifica dei risultati conseguiti anche in termini di costi/benefici.

La qualità di ogni servizio si fonda, in particolare, sui seguenti tre elementi: la **comunicazione**, il **Cliente** e l'**ascolto del relativo fruitore**.

Il primo fattore, in concreto, costituisce un'importante leva per la gestione strategica delle prestazioni e la conseguente innovazione, nell'ottica del miglioramento continuo.

Il valore di un servizio, di fatto, non è stabilito a priori dall'Organizzazione che lo eroga ma da colui che ne risulta destinatario, essendo strettamente correlato e commisurato ai bisogni ed ai livelli di aspettativa di quest'ultimo.

In tale contesto sono estremamente rilevanti gli aspetti immateriali, comunicativi e relazionali che svolgono un ruolo decisivo nel rendere un servizio veramente "*efficiente*".

Gli stakeholders, infatti, rivestono un'importanza notevole per l'attività di ogni Ente: l'ascolto di tali soggetti consente alla singola Amministrazione di dar voce agli Utenti dei propri servizi, fungendo da cassa di risonanza delle relative attese ed esigenze.

L'organizzazione interna – mediante l'ascolto dei compositi pubblici di riferimento – acquisisce utili spunti per attuare modifiche o cambiamenti conseguenti alle criticità rappresentate dai fruitori delle rispettive prestazioni.

L'indagine di Customer Satisfaction è finalizzata, quindi, al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- **verificare l'efficienza dei servizi già erogati**, tenuto conto dei giudizi manifestati dagli Utenti;
- **migliorare gli attuali servizi forniti ai Clienti**, adeguandone il livello alle istanze di cui siano portatori;
- **rilevare futuri bisogni**, se preordinata ad appurare la necessità di istituire o meno nuovi servizi, divenendo, in tal caso, anche un utile momento di riflessione per valutare addirittura l'opportunità di modificare radicalmente i servizi non più rispondenti alle mutate aspettative dei propri interlocutori.

ARPAV quindi, anche nel 2017, per conseguire tali finalità strategiche ha ritenuto maggiormente funzionale utilizzare il proprio Portale per la somministrazione del questionario anziché ricorrere ad interviste mirate in quanto il primo strumento consente di raggiungere una platea più vasta ed eterogenea di destinatari, rappresentata potenzialmente da tutti coloro che quotidianamente visitano tale Sito.

La ricerca è stata, pertanto, attuata mediante la pubblicazione iniziale di un modello di rilevazione strutturato con quesiti mirati ed atti ad individuare:

- le **modalità di fruizione dei servizi**;
- le **aspettative**, il **grado di soddisfazione dei Clienti** in rapporto alle diverse opzioni prese in considerazione (*qualità relazionale e tecnica*) e gli eventuali **suggerimenti** per elevare ulteriormente la qualità delle prestazioni.

Successivamente si è proceduto alla raccolta, alla comparazione ed all'analisi dei dati acquisiti al fine di valutare le aree di miglioramento della qualità dei servizi nel contesto attuale in cui opera l'Agenzia, raffrontando anche le informazioni riguardanti i servizi più utilizzati nel corso del 2017 – da parte delle diverse tipologie di Utenti negli ambiti territoriali presi in esame – con i risultati conseguiti in occasione dell'analogo iniziativa attuata l'anno precedente.

A tale scopo, quindi, si è utilizzato il metodo che si basa sulle Linee Guida fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica mediante il portale PAQ – Pubblica Amministrazione di Qualità (<http://qualitapa.gov.it>) che consente di associare al livello di soddisfazione degli Utenti il giudizio di importanza che i partecipanti al sondaggio esprimono relativamente al medesimo criterio di valutazione.

In base al criterio valutativo innanzi descritto i giudizi di importanza rappresentano, quindi, parametri di determinazione delle priorità di intervento.

In altri termini un indicatore di soddisfazione è da intendersi “*prioritario*” quando consegue un livello di importanza alto ed un valore di soddisfazione, invece, scarso.

La rilevazione delle necessità degli Utenti – in continua evoluzione – consente, dunque, di soddisfarne le esigenze in quanto costituisce un utile strumento di miglioramento delle prestazioni in termini organizzativi, fornendo una visione di insieme funzionale a comprendere se la dimensione e la qualità dei servizi offerti sia interamente rispondente ai “*desiderata*” dei relativi fruitori.

GLI ESITI DELL'INDAGINE

I visitatori del Portale dell'Agenzia che hanno ritenuto opportuno partecipare al questionario on-line esprimendo la propria opinione – analizzabile ai fini dell'indagine – sono stati **n. 587** su **n. 646** accessi.

I dati forniti dagli Utenti consentono, altresì, di inquadrare esattamente anche il genere di appartenenza, gli studi seguiti, il contesto e la posizione lavorativa ricoperti nonché il territorio di residenza.

I **Cittadini**, nello specifico, costituiscono la tipologia di Cliente (**n. 340**) che risulta maggiormente rappresentativa dei soggetti che hanno aderito a tale iniziativa, attestandosi, infatti, ad una percentuale pari al **57,92%** rispetto alle restanti categorie di partecipanti (**Azienda, Altro, Ente**).

Un ulteriore spunto di riflessione è, inoltre, fornito dall'avvenuta constatazione che prevalga nettamente l'universo maschile nei rispondenti: **n. 325**, pari al **55,37%** rispetto al valore corrispondente al pubblico femminile, ammontante, invece, a **n. 91 (15,50%)**.

La fascia d'età più ricorrente include gli Utenti tra i **41 e 50 anni** che equivalgono a **n. 114** Clienti (**19,42%**), seguiti nell'ordine da coloro che hanno dichiarato di appartenere alla classe anagrafica dei soggetti compresi tra i **51 e 60 anni** ed ammontanti a **n. 101 (17,21%)** e dai Clienti rientranti nel range tra i **31 e 40 anni**, i cui valori in termini numerici e percentuali sono rispettivamente **n. 88** e **14,99%**.

Tale disamina si conclude con i dati relativi ai giovani tra i **18 e 30 anni**, che raggiungono quota **n. 59 (10,05%)** e gli aventi **61 o più anni**, pari a **n. 54 (9,20%)**.

Relativamente al grado di scolarizzazione dei partecipanti all'indagine si può notare come la quota maggiore (**n. 203**, pari al **34,58%**) sia rappresentata dagli stakeholders in possesso del **Diploma di scuola secondaria superiore**, a fronte di **n. 142 (24,19%) Laureati**, cui fanno seguito **n. 39 (6,64%)** soggetti in possesso di un **Master o una specializzazione post Lauream**.

Ampia è la sfaccettatura delle realtà lavorative al cui interno operano i rispondenti al sondaggio in quanto include le **Aziende private (n. 129)**, gli **Istituti Scolastici (n. 22)**, gli **Ordini professionali (n. 21)**, le **Aziende di servizi pubblici (n. 12)**, le **Aziende Sanitarie o ospedaliere (n. 11)**, gli **Istituti di ricerca (n. 9)**, le **Agenzie ambientali, i Ministeri e gli Organismi statali (Prefettura, Capitaneria di porto, ecc.)** che ammontano a **n. 8** e **la Regione Veneto (n. 7)**, dati numerici questi che si contrappongono alla maggior parte degli Utenti che, invece, risulta appartenere alla categoria residuale "**Altro**" (**n. 151**).

La posizione rivestita all'interno del proprio contesto lavorativo rispecchia – per quanto riguarda tale ultima tipologia del campione analizzato – il medesimo trend, avendo, in particolare, **n. 168** Clienti dichiarato di ricoprire un ruolo diverso rispetto alle opzioni proposte.

Le figure professionali maggiormente rappresentative sono rispettivamente gli **impiegati (n. 154)**, i **Funzionari (n. 44)** ed ai **Dirigenti (n. 43)**.

Completano tale quadro informativo, infine, i valori numerici inerenti agli ambiti territoriali di provenienza degli stakeholders presi in considerazione: la **Provincia di Padova** – avendo registrato **n. 100** rispondenti – risulta capolista in tale classifica in quanto seguita a ruota dalle **Province di: Vicenza (n. 83)**, **Venezia (n. 78)**, **Treviso (n. 59)**, **Belluno (n. 29)**, **Verona (n. 26)** e **Rovigo (n. 11)**.

Significativa risulta anche l'entità numerica dei rispondenti appartenenti ad altra Regione (**n. 30**).

Nelle tabelle riportate qui di seguito sono consultabili i predetti dati unitamente alle relative rappresentazioni grafiche, al fine di consentirne un'immediata visualizzazione.

PARTE PRIMA – CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE ANALIZZATO

DATI STATISTICI

Tabella n. 1 – TIPOLOGIA DEGLI UTENTI		
Tipologia	Numero	Percentuale
Cittadino	340	57,92%
Azienda	42	7,16%
Altro	19	3,24%
Ente	15	2,56%
Non specificato	171	29,13%
Totale complessivo	587	

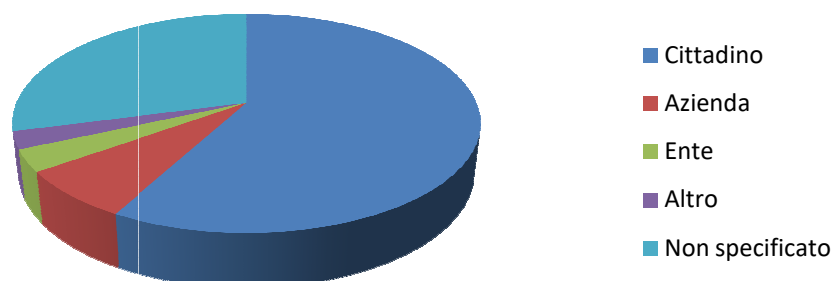


Tabella n. 2 – GENERE DI APPARTENENZA		
Genere	Numero	Percentuale
Uomo	325	55,37%
Donna	91	15,50%
Non specificato	171	29,13%
Totale complessivo	587	

Tabella n. 3 - FASCE D'ETÀ'		
Età	Numero	Percentuale
41-50 anni	114	19,42%
51-60 anni	101	17,21%
31-40 anni	88	14,99%
18-30 anni	59	10,05%
61 o più anni	54	9,20%
Non specificato	171	29,13%
Totale complessivo	587	

Tabella n. 4 – LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE		
Studi effettuati	Numero	Percentuale
Diploma di scuola secondaria superiore	203	34,58%
Laurea	142	24,19%
Master o specializzazione post lauream	39	6,64%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	32	5,45%
Non specificato	171	29,14%
Totale complessivo	587	

Tabella n. 5 – CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA

Realtà lavorativa	Numero	Percentuale
Altro	151	25,72%
Azienda privata	129	21,99%
Istituto scolastico	22	3,75%
Ordine professionale	21	3,59%
Azienda di servizi pubblici	12	2,04%
Azienda sanitaria o ospedaliera	11	1,87%
Istituto di ricerca	9	1,53%
Organismo statale (Prefettura, Capitaneria di porto, etc..)	8	1,36%
Agenzia ambientale	8	1,36%
Ministero	8	1,36%
Regione Veneto	7	1,19%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	6	1,02%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	6	1,02%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	5	0,85%
Forza di polizia	4	0,69%
Associazione di categoria	3	0,51%
Associazione ambientalista o consumatori	2	0,34%
Comitato cittadini	2	0,34%
Media	1	0,17%
Non specificato	172	29,30%
Totale complessivo	587	

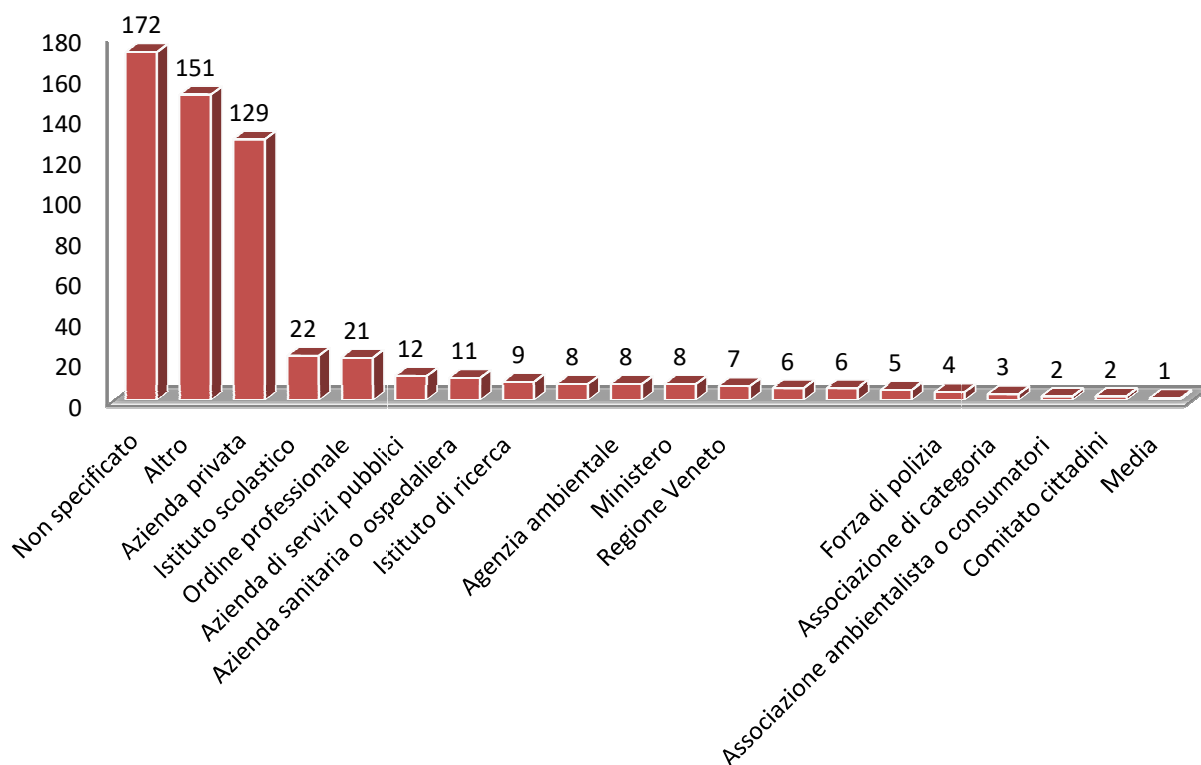
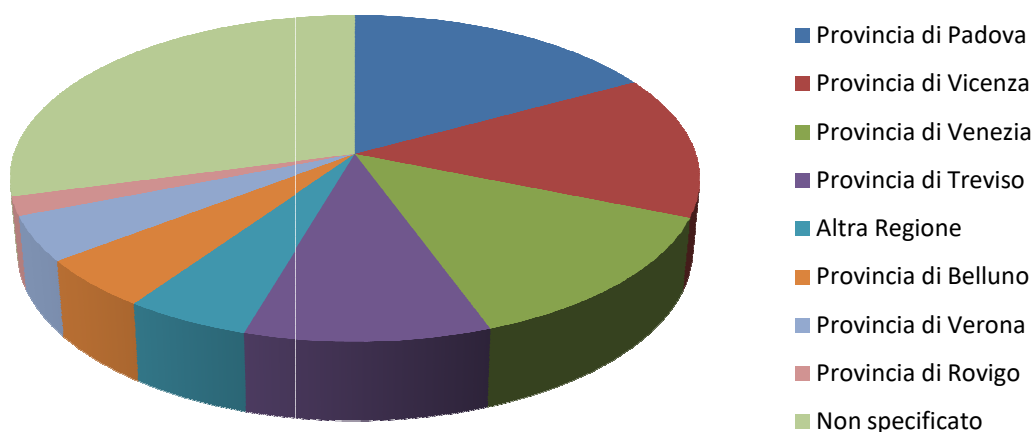


Tabella n. 6 – POSIZIONE RIVESTITA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA

Posizione nella realtà lavorativa/operativa	Numero	Percentuale
Altro	168	28,62%
Impiegato	154	26,24%
Funzionario	44	7,50%
Dirigente	43	7,33%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	5	0,85%
Carica politica direttiva (Consigliere)	1	0,17%
Non specificato	172	29,29%
Totale complessivo	587	

Tabella n. 7 – AMBITO TERRITORIALE DI RESIDENZA

Territorio di residenza	Numero	Percentuale
Provincia di Padova	100	17,04%
Provincia di Vicenza	83	14,14%
Provincia di Venezia	78	13,29%
Provincia di Treviso	59	10,05%
Altra Regione	30	5,11%
Provincia di Belluno	29	4,94%
Provincia di Verona	26	4,43%
Provincia di Rovigo	11	1,87%
Non specificato	171	29,13%
Totale complessivo	587	



PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI

LA SODDISFAZIONE

Gli aspetti empatici (*cortesìa e disponibilit *) nell'erogazione dei servizi sono stati oggetto di valutazione complessivamente da parte di **n. 321** Utenti che hanno fornito una risposta al riguardo, di cui rispettivamente **n. 210**, pari al **35,78%**, hanno formulato una manifestazione di notevole soddisfazione e **n. 92 (15,67%)** soggetti hanno, invece, affermato di essere abbastanza soddisfatti (**Tabella n. 8**).

Irrilevanti, al contrario, risultano in termini numerici e percentuali i dati dei Clienti che hanno ritenuto il livello delle prestazioni fornite dall'Agenzia poco soddisfacente (**n. 11**, pari all'**1,87%**) o per niente rispondente alle proprie aspettative di soddisfazione (**n. 8**, equivalenti all'**1,36%**).

Altrettanto significativa   l'entit  numerica di coloro che hanno espresso un giudizio fortemente positivo relativamente alla *competenza tecnica* ed alla *professionalit  dei dipendenti ARPAV*, essendo pari a **n. 332**, valore che deve essere preso in considerazione unitamente al dato quantitativo dei rispondenti che ha apprezzato abbastanza tali fattori (**n. 102**).

Esiguo, invece, risulta essere il numero degli stakeholders parzialmente o totalmente insoddisfatto delle predette componenti qualitative dei servizi forniti da ARPAV in quanto ammontano a **n. 20**, contrapponendosi in tal modo ai partecipanti al sondaggio (**n. 434**) che, invece, hanno dato una valutazione assai lusinghiera.

La sfida premiante per ogni Amministrazione Pubblica – in un contesto temporale come l'attuale, caratterizzato da un processo di rinnovamento culturale, legislativo e tecnologico in continua evoluzione – consiste nel sapersi adeguare tempestivamente alle diverse esigenze informative degli Utenti ed ARPAV – sin dalla propria istituzione si   costantemente impegnata per conseguire tale importante obiettivo.

Il livello di autorevolezza dell'Agenzia – ritenuta soggetto indefettibile per la tutela dell'ambiente ed attuatrice della "mission" prevista dalla propria Legge istitutiva (*Legge Regionale 18 Ottobre 1996, n. 32 e s.m. i.*) –   aumentato progressivamente nei Clienti ARPAV che hanno apprezzato le azioni poste in essere per erogare servizi efficienti.

Nella **Tabella n. 9** – alla cui disamina si rinvia – sono riportati in modo analitico i valori numerici descrittivi dei giudizi formulati dagli Utenti per i due parametri appena trattati.

Un ulteriore elemento preso in considerazione dal questionario risulta essere la **chiarezza del linguaggio utilizzato da ARPAV**: sono, infatti, **n. 528** i rispondenti che ritengono le modalit  di espressione attuate dall'Agenzia pienamente o abbastanza funzionali alle proprie esigenze di intelligibilit  dei testi consultati.

La **Tabella n. 10** – alla cui lettura si rimanda – evidenzia, al contrario, l'esiguit  (**n. 21**) degli stakeholders partecipanti al sondaggio che ha ritenuto non soddisfacente le forme espressive cui fa ricorso ARPAV.

Risultano, invece, **n. 38** i soggetti del campione analizzato che non hanno formulato alcun giudizio su tale punto.

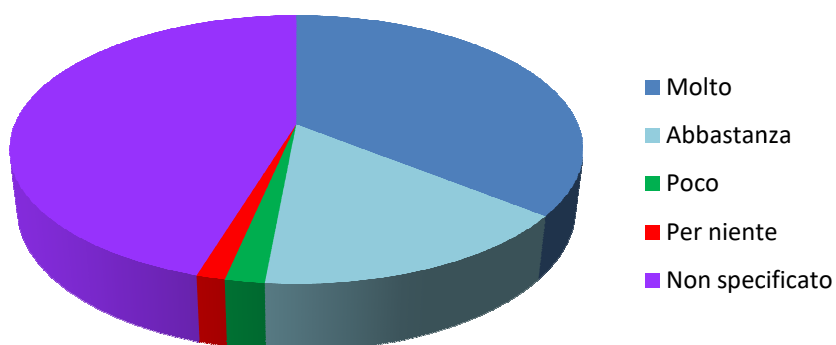
Si discosta notevolmente, al contrario, la valutazione riguardante i **tempi di risposta** alle richieste degli Utenti che evidenzia un valore positivo soltanto per **n. 221** rispondenti a fronte di **n. 29** Clienti che hanno espresso al riguardo un'opinione totalmente o parzialmente negativa (**Tabella n. 11**).

La componente dell'**accuratezza** risulta esplicitata nella **Tabella n. 12** e denota come **n. 341** partecipanti alla rilevazione abbiano dichiarato estremamente soddisfacenti le attività istituzionali di supporto tecnico e scientifico, di monitoraggio e controllo e di diffusione della conoscenza poste in essere dall'Agenzia rispetto a **n. 30** soggetti che hanno espresso un parere completamente opposto.

Le pagine che seguono consentono di analizzare – nel dettaglio – i dati innanzi descritti unitamente alle relative rappresentazioni grafiche.

**Tabella n. 8 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA CORTESIA
E LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ARPAV**

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	210	35,78%
Abbastanza	92	15,67%
Poco	11	1,87%
Per niente	8	1,36%
Non specificato	266	45,32%
Totale	587	



**Tabella n. 9 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA COMPETENZA TECNICA
E LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE ARPAV**

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	332	56,56%
Abbastanza	102	17,38%
Poco	12	2,04%
Per niente	8	1,36%
Non specificato	133	22,66%
Totale	587	

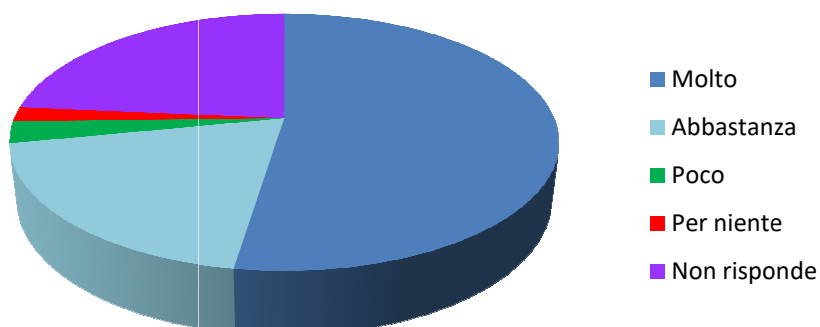


Tabella n. 10 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA CHIAREZZA DEL LINGUAGGIO UTILIZZATO DA ARPAV

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	377	64,22%
Abbastanza	151	25,73%
Poco	14	2,39%
Per niente	7	1,19%
Non specificato	38	6,47%
Totale	587	

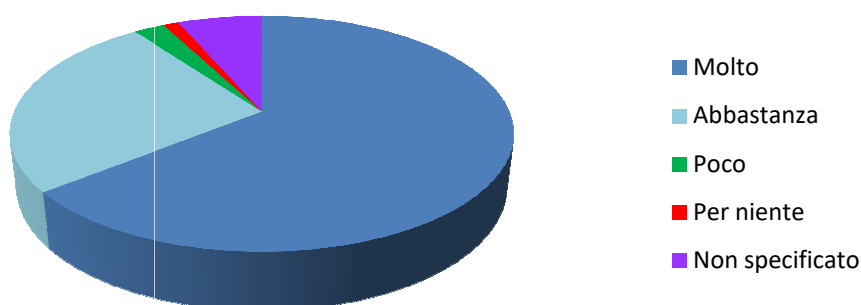
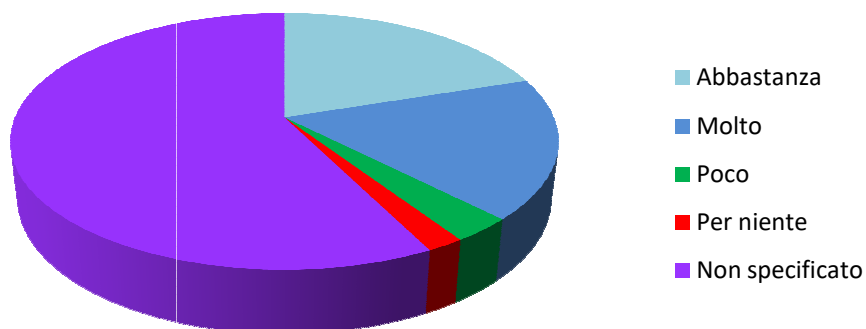


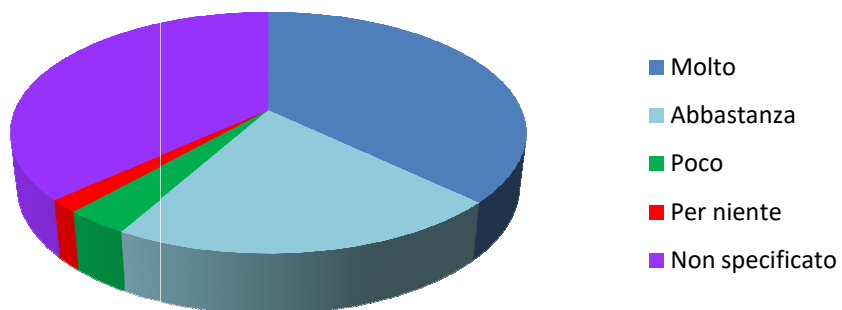
Tabella n. 11 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER I TEMPI CON CUI ARPAV RISPONDE
(Es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)

Opzione	Numero	Percentuale
Abbastanza	117	19,93%
Molto	104	17,72%
Poco	18	3,07%
Per niente	11	1,87%
Non specificato	337	57,41%
Totale	587	



**Tabella n. 12 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER L'ACCURATEZZA
NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI SVOLTI DA ARPAV
(Es. accuratezza di un controllo, completezza parere, ecc.)**

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	218	37,14%
Abbastanza	123	20,95%
Poco	20	3,41%
Per niente	10	1,70%
Non specificato	216	36,80%
Totale complessivo	587	



L'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAGLI UTENTI AGLI ELEMENTI QUALIFICANTI I SERVIZI

Il questionario ha consentito agli Utenti di esprimere un giudizio concernente anche il **grado di importanza** attribuito ad ognuna delle seguenti cinque componenti dei servizi erogati dall'Agenzia:

- **cortesìa e disponibilit ;**
- **competenza tecnica e professionalit ;**
- **chiarezza di linguaggio;**
- **tempi di risposta;**
- **accuratezza nell'erogazione del servizio da parte del personale ARPAV.**

I soggetti che si sono astenuti dal formulare valutazioni concernenti tale fattore sono pari rispettivamente a **n. 24** per quanto riguarda **la chiarezza di linguaggio** e **n. 25** per **la competenza tecnica e la professionalit  del personale**.

Risultano, invece, omogenee le seguenti dimensioni qualitative per le quali non vi   stato alcun riscontro da parte dei Clienti: **i tempi di risposta, l'accuratezza nello svolgimento del servizio e la cortesìa e disponibilit  del personale ARPAV**, pari ognuna a **n. 28**.

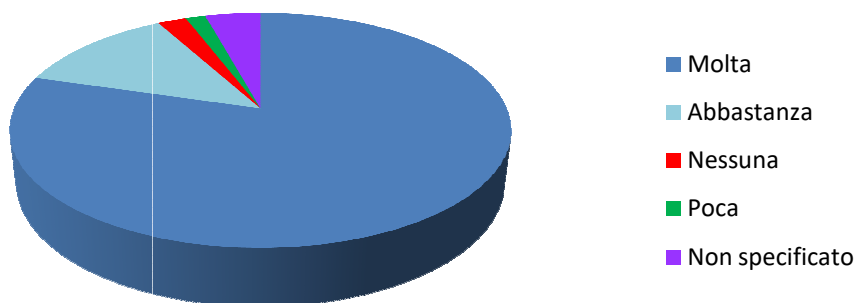
L'analisi dei dati disponibili consente di trarre le seguenti conclusioni:

- **n. 540** Utenti – pari al **92,00%** – ritengono elemento fondamentale ai fini della qualificazione della prestazione fruita la **competenza tecnica e la professionalit **, a fronte di **n. 22** soggetti (**3,74%**) che sono, invece, di contrario avviso (**Tabella n. 13**);
- **n. 537** Clienti, corrispondenti al **91,49%**, reputano l'**accuratezza** nell'espletamento del servizio assai determinante rispetto a quanto sostenuto, invece, da **n. 22** rispondenti (**3,74%**) per i quali trattasi di aspetto in alcun modo qualificante dell'attivit  ARPAV di cui sono stati destinatari (**Tabella n. 14**);
- **n. 537 (91,49%)** rispondenti – analogamente a quanto evidenziato per il parametro che precede – inquadrano la **chiarezza di linguaggio** quale fattore di qualit  del servizio in contrapposizione a coloro **n. 26 (4,43%)** che non reputano rilevante tale dimensione, come si evince dalla **Tabella n.15**;
- **n. 513 (87,40%)** partecipanti al sondaggio, invece, assegnano ai **tempi di risposta** la propria preferenza, contribuendo, in tal modo, a far conseguire a tale elemento la terza posizione nell'elenco delle opzioni scelte, cui si contrappongono **n. 46** Utenti (**7,84%**) che, al contrario, attribuiscono un valore limitato al suddetto fattore (**Tabella n. 16**);
- **n. 506** stakeholders (**86,20%**) privilegiano, infine, la **cortesìa e la disponibilit **, a fronte di **n. 53 (9,03%)** soggetti che, al contrario, non attribuiscono a tale standard qualitativo alcuna rilevanza (**Tabella n. 17**).

Si riportano nelle pagine seguenti, quindi, i riquadri riepilogativi dei gradi di importanza innanzi illustrati con i relativi grafici ai fini d una puntuale disamina.

**Tabella n. 13 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA
ALLA COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE**

Opzione	Numero	Percentuale
Molta	467	79,56%
Abbastanza	73	12,44%
Nessuna	13	2,21%
Poca	9	1,53%
Non specificato	25	4,26%
Totale complessivo	587	



**Tabella n. 14 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA
ALL'ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Opzione	Numero	Percentuale
Molta	404	68,83%
Abbastanza	133	22,66%
Nessuna	11	1,87%
Poca	11	1,87%
Non specificato	28	4,77%
Totale complessivo	587	

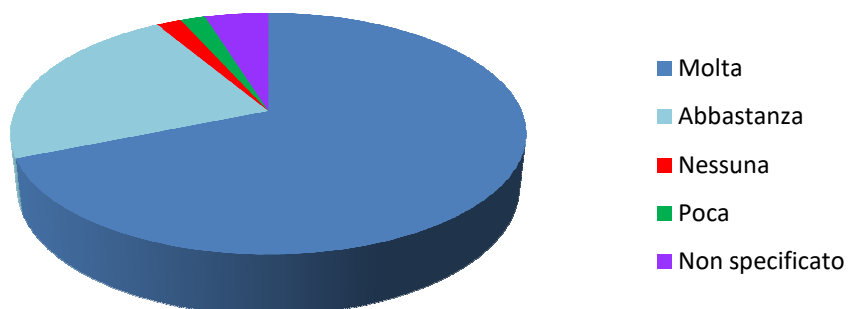


Tabella n. 15 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CHIAREZZA DI LINGUAGGIO

Opzione	Numero	Percentuale
Molta	378	64,40%
Abbastanza	159	27,09%
Poca	14	2,39%
Nessuna	12	2,04%
Non specificato	24	4,08%
Totale complessivo	587	

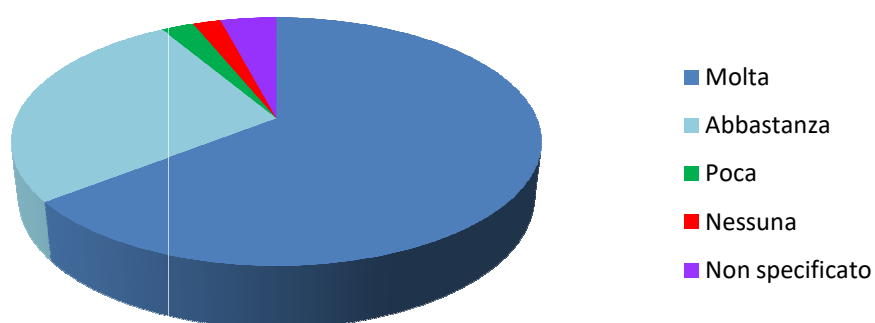


Tabella n. 16 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA AI TEMPI DI RISPOSTA

Opzione	Numero	Percentuale
Molta	274	46,68%
Abbastanza	239	40,72%
Poca	27	4,60%
Nessuna	19	3,24%
Non specificato	28	4,77%
Totale complessivo	587	

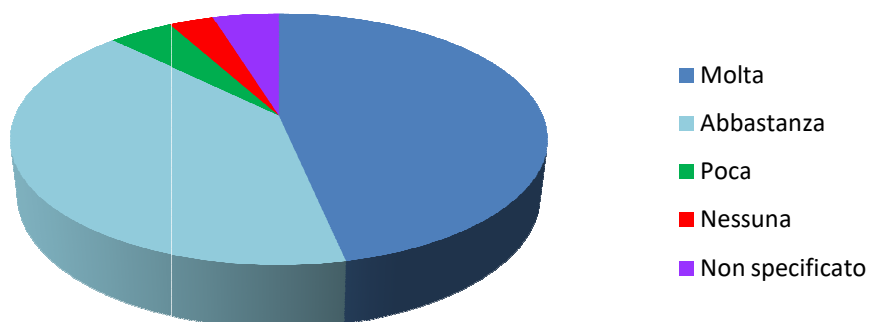
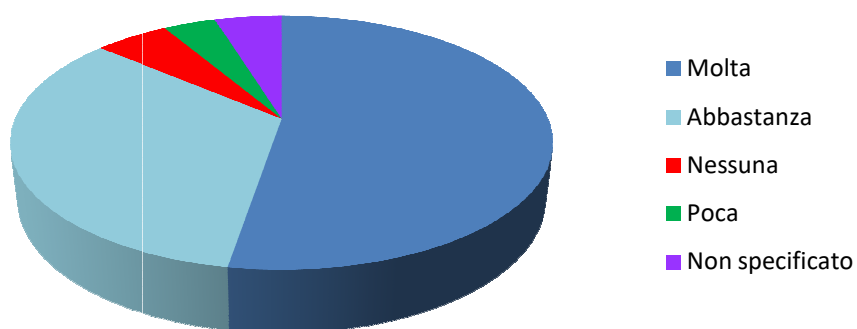


Tabella n. 17 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

Opzione	Numero	Percentuale
Molta	309	52,64%
Abbastanza	197	33,56%
Nessuna	31	5,28%
Poca	22	3,75%
Non specificato	28	4,77%
Totale complessivo	587	



I SERVIZI UTILIZZATI ED ANALISI DELL'ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Un ulteriore elemento di valutazione delle esigenze dei rispondenti è fornito dall'analisi delle tipologie di attività svolte dall'Agenzia ed elencate dettagliatamente nella seconda sezione del questionario (**Tabella n. 18**).

Tre risultano, infatti, le funzioni istituzionali contemplate dalla Legge istitutiva dell'Agenzia (*L.R. 18 Ottobre 1996, n. 32 e s.m. i.*) poste all'attenzione dei partecipanti al sondaggio on-line:

- **Diffusione della conoscenza** nel cui ambito rientrano gli strumenti di consultazione appositamente realizzati dall'Ente per agevolare gli Utenti nella fruizione della rilevante mole dei dati informativi in possesso dell'Agenzia, quali – nello specifico – i contatti con l'URP; l'accesso al Portale ed alle Banche dati; le pubblicazioni, ecc.;
- **Monitoraggio e controllo ambientale** conseguente a richieste di intervento o all'avvenuta ricezione di un esposto;
- **Supporto tecnico-scientifico**, finalizzata alla formulazione di pareri o alla partecipazione a Conferenze di servizi.

L'**attività di diffusione della conoscenza** costituisce – in assoluto – il servizio maggiormente fruito: sono, infatti, pari a **n. 310 (52,82%)** i soggetti che hanno selezionato la relativa proposta.

Ammontano, invece, rispettivamente a **n. 97 (16,52%)** coloro che si sono rivolti ad ARPAV per richiedere l'espletamento di controlli ovvero per inoltrare una segnalazione (**attività di monitoraggio e controllo**).

Sono, infine, **n. 57 (9,71%)** i Clienti che hanno dichiarato di aver contattato l'Agenzia per il rilascio di pareri tecnici o per quanto concerne eventuali Conferenze di servizi (**attività di supporto tecnico e scientifico**).

La **Tabella n. 19** evidenzia, invece, l'interrelazione esistente tra ogni singola categoria di Utente partecipante al questionario e le tre tipologie di funzioni istituzionali precedentemente elencate.

Si evidenzia, al riguardo, come l'**attività di diffusione della conoscenza** risulti maggiormente richiesta dai **Cittadini** che si attestano al **74,41%**, raggiungendo, invece, rispettivamente il **17,65%** relativamente alle funzioni di **monitoraggio e controllo** ed il **7,94%** per quanto concerne i **compiti di supporto tecnico-scientifico**.

Le **Aziende**, invece, sono risultate fruitrici dell'attività divulgativa/informativa di ARPAV in materia ambientale nel **19,05%** delle risposte fornite dal campione analizzato e, per le funzioni di **monitoraggio e controllo** nel **50,00%** delle opzioni dichiarate al riguardo e per il **terzo servizio sopra descritto** in misura pari al **30,95%**.

Gli **Enti**, invece, si sono avvalsi rispettivamente dei **prodotti informativi di ARPAV** nel **63,16%** delle proposte selezionate dai rispondenti e dei servizi afferenti alle funzioni di **supporto tecnico e scientifico** previste dalla Legge Regionale innanzi richiamata, attestandosi in termini percentuali al **31,58%** e, per le **attività di monitoraggio e controllo ambientale**, nella misura del **5,26%**.

Assai rilevante, infine, risulta il valore riguardante l'utilizzo dei servizi connessi alla **diffusione della conoscenza** da parte della tipologia "**Altro**" che consegue il **73,33%** rispetto alle restanti attività di **monitoraggio e verifiche ambientali: 20,00%** e **supporto tecnico-scientifico: 6,67%**.

Nella **Tabella n. 19 a)** sono riportati le variazioni percentuali in termini positivi e negativi – suddivise per tipologia di Utente e di servizio utilizzato – rispetto ai dati registrati in occasione dell’analoga rilevazione della qualità dei servizi effettuata dall’Agenzia nel 2016.

Risultano particolarmente rilevanti – in tale contesto – gli incrementi conseguiti rispettivamente dalle funzioni **di monitoraggio e controllo ambientale (+ 24,23%)** e **di supporto tecnico e scientifico (+ 7,24%)** per quanto concerne le **Aziende** e, relativamente agli **Enti**, **l’attività di diffusione della conoscenza (+ 26,43%)** nonché, **per tale ultimo servizio**, l’aumento del **9,04%** che ha riguardato, invece, la categoria **“Altro”**.

La **Tabella n. 20**, invece, individua la **Provincia di Treviso**, quale ambito territoriale del Veneto ove risulta essersi riscontrata l’incidenza percentuale maggiore (**84,75%**) dei rispondenti che hanno sostenuto di aver utilizzato prevalentemente i **servizi di diffusione della conoscenza**, seguita, quindi, nell’ordine rispettivamente dalle Province di **Rovigo (72,73%)**, **Belluno (72,41%)**, **Vicenza (72,29%)**, **Venezia (65,39%)** **Padova (61,00%)** e **Verona (57,70%)**.

Degno di nota risulta altresì – in termini percentuali – il valore (**60,00%**) delle prestazioni riguardanti **l’attività di diffusione della conoscenza** fornite da ARPAV ai residenti in altra Regione rispetto alle restanti competenze attribuite all’Agenzia e prese in considerazione dall’indagine on-line: **monitoraggio e controllo ambientale (20,00%)** e **supporto tecnico-scientifico (20,00%)**.

La **Tabella 20 a)** consente, invece, di valutare come siano mutate nel corso dell’ultimo anno le percentuali descrittive dei servizi fruiti dai rispondenti al sondaggio on-line del 2017 in relazione alla Provincia di appartenenza, evidenziando per quanto riguarda **l’attività di diffusione della conoscenza** un aumento pari al **16,33%** nell’ambito territoriale di **Treviso**, un incremento dell’ordine del **20,10%** per **Rovigo** e del **4,23%** per la realtà locale di **Belluno**.

Significativo risulta anche il notevole trend positivo conseguito da Padova per quanto riguarda il **monitoraggio e controllo ambientale (+ 13,42%)**, seguita da **Vicenza (+ 4,64%)** e **Verona (+ 3,92%)**.

Il questionario ha ulteriormente valutato, infine, le singole forme di erogazione dei servizi connessi all’**attività di diffusione della conoscenza** con una specifica sezione al cui interno i partecipanti al sondaggio hanno potuto indicare più elementi, essendo la relativa domanda strutturata in modo tale da consentire risposte multiple (**Tabella n. 21**).

La **consultazione del Portale** costituisce, in particolare, il principale mezzo informativo utilizzato dagli Utenti: **n. 309 (52,64%)** stakeholders, infatti, hanno dichiarato di collegarsi al SITO INTERNET dell’Agenzia al fine di soddisfare tale esigenza a fronte di **n. 252 (42,93%)** che, al contrario, hanno consultato i dati ambientali riportati in più fonti (*Open data, indicatori ambientali, dati in diretta, dati validati, bollettini previsionali*) rese disponibili dall’Ente.

Risultano, invece, rispettivamente: **n. 119 (20,27%)** i Clienti che hanno consultato le pubblicazioni curate da ARPAV, **n. 99 (16,87%)** le persone che hanno dichiarato di aver contattato l’URP con strumenti di diversa tipologia, quali il web, il telefono, la posta elettronica certificata e/o la casella e-mail, **n. 98 (16,70%)** coloro che hanno preso visione dei documenti tecnici in materia ambientale redatti dalle Strutture agenziali e **n. 26 (4,43%)**, infine, i rispondenti che hanno affermato di aver avuto modo di partecipare ad incontri formativi organizzati da ARPAV o da altri Enti, cui abbiano presenziato – in qualità di Relatori – dipendenti ARPAV.

Nelle pagine che seguono sono consultabili le tabelle e le rappresentazioni grafiche degli esiti dell’analisi sopra illustrata.

Tabella n. 18 – ATTIVITA' OGGETTO DI PREVALENTE CONTATTO CON ARPAV

Opzione	Numero	Percentuale
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail, consultazione Portale ARPAV, pubblicazioni, accesso banche dati)	310	52,82%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	97	16,52%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	57	9,71%
Non specificato	123	20,95%
Totale complessivo	587	

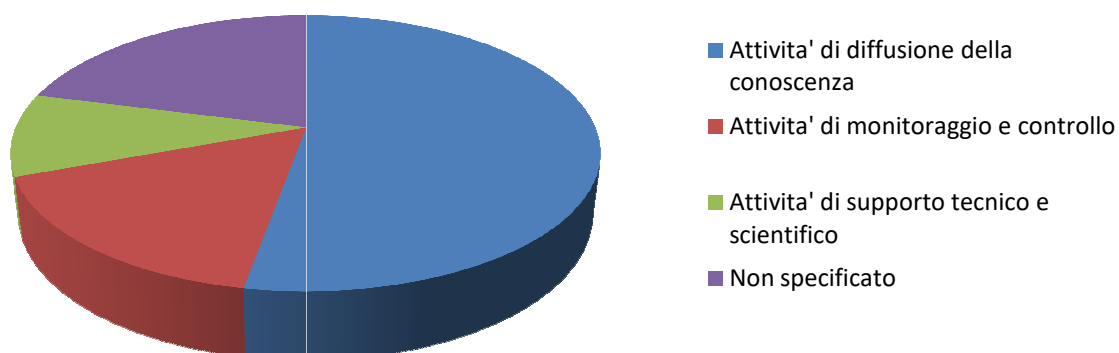


Tabella n. 19 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI

Opzione	Altro	Azienda	Cittadino	Ente
Attività di diffusione della conoscenza	73,33%	19,05%	74,41%	63,16%
Attività di monitoraggio e controllo	20,00%	50,00%	17,65%	5,26%
Attività di supporto tecnico e scientifico	6,67%	30,95%	7,94%	31,58%

Tabella n. 19 a) – COMPARAZIONE DATI 2016-2017 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI

Tipologia Utente	Attività di diffusione della conoscenza			Attività di monitoraggio e controllo			Attività di supporto tecnico e scientifico		
	2016	2017	Δ	2016	2017	Δ	2016	2017	Δ
Altro	64,29%	73,33%	9,04%	25,00%	20,00%	-5,00%	10,71%	6,67%	-4,04%
Azienda	50,52%	19,05%	-31,47%	25,77%	50,00%	24,23%	23,71%	30,95%	7,24%
Cittadino	73,08%	74,41%	1,33%	17,62%	17,65%	0,03%	9,29%	7,94%	-1,35%
Ente	36,73%	63,16%	26,43%	14,29%	5,26%	-9,03%	48,98%	31,58%	-17,40%

Δ = Variazione annuale: valore anno 2017 – valore anno 2016.

Tabella n. 20 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI								
Opzione	Altra Regione	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza
Attività di diffusione della conoscenza	60,00%	72,41%	61,00%	72,73%	84,75%	65,39%	57,70%	72,29%
Attività di monitoraggio e controllo	20,00%	6,90%	31,00%	18,18%	8,47%	19,23%	26,92%	20,48%
Attività di supporto tecnico e scientifico	20,00%	20,69%	8,00%	9,09%	6,78%	15,38%	15,38%	7,23%

Tabella n. 20 a) – COMPARAZIONE DATI 2016-2017 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI									
Ambito	Attività di diffusione della conoscenza			Attività di monitoraggio e controllo			Attività di supporto tecnico e scientifico		
	2016	2017	Δ	2016	2017	Δ	2016	2017	Δ
Altra Regione	71,21%	60,00%	-11,21%	19,70%	20,00%	0,30%	9,09%	20,00%	10,91%
Belluno	68,18%	72,41%	4,23%	20,45%	6,90%	-13,55%	11,36%	20,69%	9,33%
Padova	71,06%	61,00%	-10,06%	17,58%	31,00%	13,42%	11,36%	8,00%	-3,36%
Rovigo	52,63%	72,73%	20,10%	28,95%	18,18%	-10,77%	18,42%	9,09%	-9,33%
Treviso	68,42%	84,75%	16,33%	17,98%	8,47%	-9,51%	13,60%	6,78%	-6,82%
Venezia	66,95%	65,39%	-1,56%	18,45%	19,23%	0,78%	14,59%	15,38%	0,79%
Verona	66,00%	57,70%	-8,30%	23,00%	26,92%	3,92%	11,00%	15,38%	4,38%
Vicenza	75,11%	72,29%	-2,82%	15,84%	20,48%	4,64%	9,05%	7,23%	-1,82%

Δ = Variazione annuale: valore anno 2017 – valore anno 2016.

**Tabella n. 21 – TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA
OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV
(Quesito a risposta multipla)**

Opzione	Numero	Percentuale
Hai visitato il Portale ARPAV	309	52,64%
Hai consultato i dati ambientali (open data, indicatori ambientali, dati in diretta, dati validati, bollettini di previsione)	252	42,93%
Hai consultato pubblicazioni di ARPAV	119	20,27%
Hai consultato i documenti tecnici in materia ambientale redatti dalle Strutture ARPAV	98	16,70%
Hai avuto contatti con l'URP di ARPAV mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail	99	16,87%
Hai partecipato a convegni e seminari promossi da ARPAV od organizzati da altri Enti cui abbia partecipato - in qualità di relatore - personale ARPAV	26	4,43%

GIUDIZIO COMPLESSIVO

L'Agenzia consegue un giudizio complessivamente positivo anche nel 2017 in base alle manifestazioni di apprezzamento espresse al riguardo dai rispondenti al questionario per quanto concerne il periodo (*ultimo anno di attività*) preso in considerazione dal questionario.

I partecipanti all'indagine on-line, infatti, che hanno dichiarato totalmente o abbastanza rispondente alle proprie aspettative l'operato di ARPAV risultano **n. 404** – equivalenti al **68,83%** – cui si contrappongono **n. 32** Utenti (pari al **5,45%**) che, invece, hanno affermato di essere di contrario avviso, come si evince dalla **Tabella n. 22**.

La disamina delle risposte fornite dai Clienti consente, inoltre, di valutare per ciascuna tipologia di stakeholders l'incidenza dei giudizi positivi o negativi formulati in relazione ad una pluralità di parametri.

La **Tabella n. 23** evidenzia, infatti, come i **Cittadini (n. 340)** costituiscano la categoria maggiormente rappresentativa in termini numerici e percentuali per l'avvenuta manifestazione di un'opinione relativamente ai servizi fruiti: in particolare ammontano al **94,41%** coloro che hanno dichiarato di essere molto o abbastanza soddisfatti delle attività poste in essere dall'Ente, a fronte di un **5,59%** che, al contrario, ha sostenuto di essere per niente o poco soddisfatto.

Al secondo posto si classificano le **Aziende (n. 42)** di cui il **92,86%** ha reputato qualitativamente in linea con le proprie esigenze i servizi erogati da ARPAV rispetto al **7,14%** che, invece, ha manifestato un giudizio diametralmente opposto.

Completano tale analisi descrittiva, infine, rispettivamente:

- gli **Enti (n. 21)** di cui l'**85,71%** ha ampiamente apprezzato i servizi forniti dall'Agenzia in contrapposizione al giudizio negativo formulato al riguardo dal rimanente **14,29%**;
- la categoria denominata "**Altro**" (**n. 15**) al cui interno l'**80,00%** dei rispondenti ha manifestato un'opinione assai lusinghiera per le prestazioni fruitive diversamente dal restante **20,00%** che, al contrario, si è espresso in termini non favorevoli.

La **Tabella n. 24** offre, invece, lo spunto per analizzare i giudizi positivi e le valutazioni negative formulati in relazione ad ambiti territoriali ben definiti: le **sette Province del Veneto** e le restanti località rientranti nella categoria residuale "**Altra Regione**".

Significativa risulta la percentuale dei Clienti oltremodo favorevoli alle attività poste in essere dall'Agenzia in quanto il **93,75%** ha ritenuto le medesime in linea con le proprie aspettative rispetto ad un esiguo **6,25%** che, invece, ha affermato il contrario.

Le risposte fornite dai partecipanti al sondaggio on-line consentono di operare un'ulteriore comparazione – consultabile nella **Tabella n. 25** – finalizzata ad appurare l'incidenza delle valutazioni positive o negative rispetto alle diverse tipologie di Utenti ed ai servizi utilizzati.

E' opportuno al riguardo evidenziare il lusinghiero risultato conseguito – nel 2017 – in termini di totale apprezzamento (**100,00%**) delle attività espletate da ARPAV relativamente alle seguenti funzioni:

- a) **l'attività di diffusione della conoscenza** in base ai giudizi formulati rispettivamente da **n. 8 Aziende** e **n. 12 Enti**;
- b) **i compiti di monitoraggio e controllo** come risulta dall'unica risposta fornita al riguardo da parte di un soggetto pubblico rientrante nella categoria **Enti** e, **per il ruolo di supporto tecnico-scientifico** svolto dall'Agenzia, ritenuto totalmente soddisfacente da parte del solo rispondente a tale questionario che appartiene alla tipologia "**Altro**".

Nel dettaglio si può notare come siano di tutto rispetto anche i valori percentuali di apprezzamento che i **Cittadini** hanno manifestato sia relativamente alle **attività di supporto tecnico e scientifico (96,30%)** che all'**attività di diffusione della conoscenza (96,05%)**, a fronte dei corrispondenti giudizi negativi per tali funzioni, pari nel primo caso al **3,70%** e nel secondo al **3,95%**.

Rilevanti risultano, altresì, le percentuali positive inerenti all'**attività di monitoraggio e controllo** per le **Aziende** che raggiungono il **95,24%** rispetto al mancato apprezzamento che si attesta al **4,76%**.

Altrettanto emblematico è il giudizio favorevole (**90,91%**) espresso dalla tipologia di Cliente denominata "**Altro**" relativamente all'**attività di diffusione della conoscenza** che ha ritenuto, invece, non soddisfacente nella misura del **9,09%** l'attività posta in essere da ARPAV.

Interessanti – in ordine decrescente – risultano anche i valori riguardanti il gradimento delle seguenti attività:

- a) **monitoraggio e controllo**, ritenuto di buon livello da parte dell'**86,67%** dei **Cittadini** a fronte del **13,33%** che si è dichiarato, invece, di contrario avviso;
- b) **supporto tecnico-scientifico** per il quale le **Aziende** hanno valutato tale funzione istituzionale – in termini positivi – in misura pari al **84,62%** rispetto al **15,38%** dei giudizi diametralmente opposti formulati al riguardo.

In relazione alla suddetta competenza si evidenzia, altresì, come la percentuale degli **Enti** che si sono espressi favorevolmente ammonti all'**83,33%** in contrapposizione al **16,67%** che, invece, ha formulato una valutazione totalmente difforme.

La **Tabella n. 26** evidenzia l'interrelazione esistente tra i giudizi positivi o negativi espressi negli ambiti territoriali (*le sette Province del Veneto o altra Regione*) e le tipologie delle tre funzioni istituzionali prese in esame dal questionario.

Notevole risulta il riscontro positivo (**oltre il 95%**) registrato in quattro Province del Veneto (**Belluno, Padova, Treviso e Venezia**) relativamente all'**attività di diffusione della conoscenza** – i cui valori in termini percentuali sono pressoché equivalenti – a fronte dell'apprezzabile dato conseguito (**100,00%**) dalle Province di **Rovigo, Verona e Vicenza**.

La realtà locale da ultimo menzionata, peraltro, mantiene il medesimo trend oltremodo positivo per quanto riguarda le **funzioni di supporto tecnico e scientifico** – unitamente alle **Province di Belluno, Rovigo e Treviso**.

Assai significativi sono, altresì, i valori di totale apprezzamento (**100,00%**) conseguiti dalle Province di **Belluno, Rovigo e Verona** per l'**attività di monitoraggio e controllo** in base alle risposte fornite al riguardo dai rispondenti che hanno dichiarato di appartenere ai predetti ambiti territoriali.

Degni di menzione sono, infine, anche i dati delle preferenze riguardanti sia l'**attività di monitoraggio e controllo (100,00%)** che i **compiti di supporto tecnico e scientifico (83,33%)**, attribuibili alla categoria "**Altra Regione**", percentuale quest'ultima identica al valore riscontrato nel 2016 in occasione dell'analoga indagine condotta da ARPAV.

Le tabelle riportate nelle pagine seguenti descrivono analiticamente quanto innanzi rappresentato.

Tabella n. 22 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA (in relazione all'ultimo anno di attività)		
Opzione	Numero	Percentuale
Abbastanza soddisfatto	214	36,46%
Molto soddisfatto	190	32,37%
Poco soddisfatto	21	3,58%
Per niente soddisfatto	11	1,87%
Non specificato	151	25,72%
Totale complessivo	587	

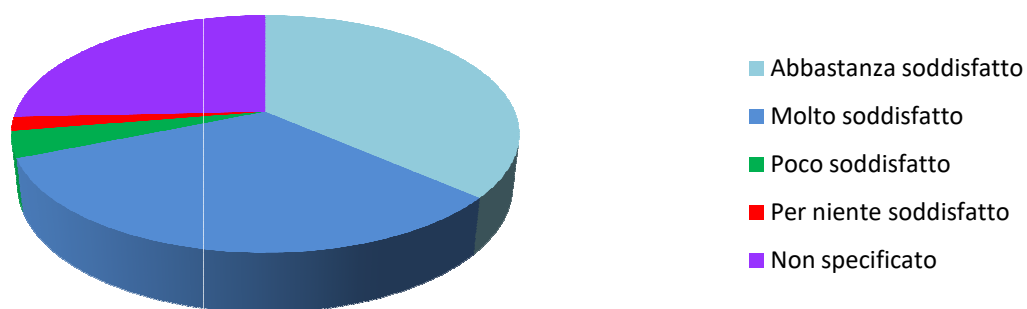


Tabella n. 23 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI			
Tipologia Utente	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altro	15	80,00%	20,00%
Azienda	42	92,86%	7,14%
Cittadino	340	94,41%	5,59%
Ente	21	85,71%	14,29%

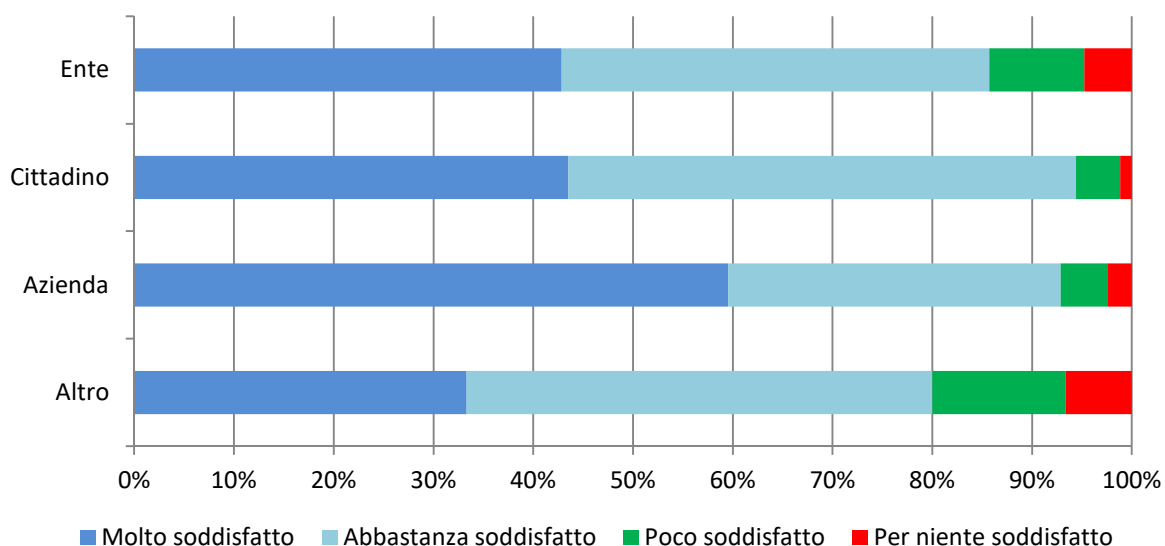
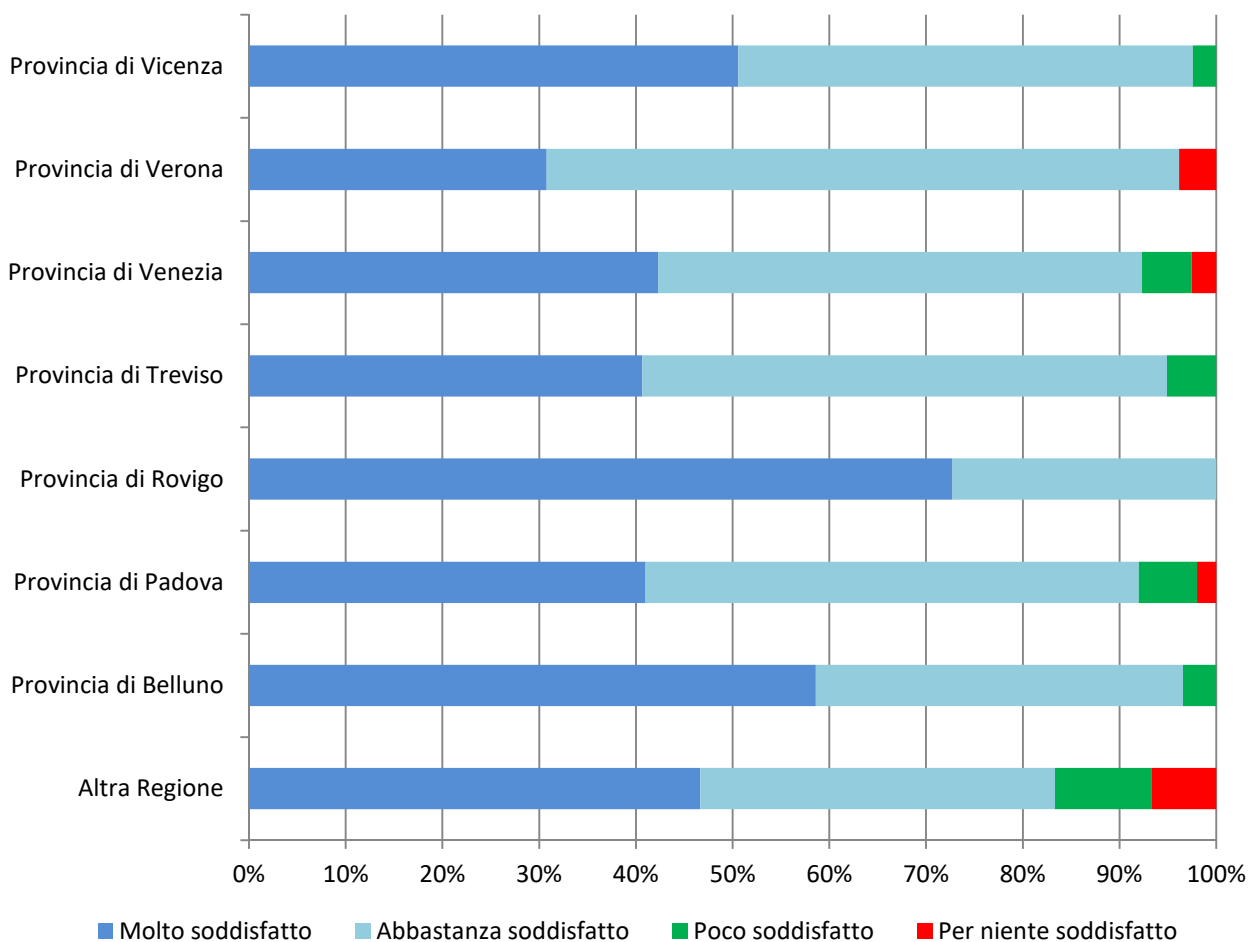


Tabella n. 24 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE			
Ambito territoriale	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altra Regione	30	83,33%	16,67%
Provincia di Belluno	29	96,55%	3,45%
Provincia di Padova	100	92,00%	8,00%
Provincia di Rovigo	11	100,00%	0,00%
Provincia di Treviso	59	94,92%	5,08%
Provincia di Venezia	78	92,31%	7,69%
Provincia di Verona	26	96,15%	3,85%
Provincia di Vicenza	83	97,59%	2,41%



**Tabella n. 25 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI
E SERVIZIO UTILIZZATO**

Tipologia Utente	Servizio Utilizzato	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altro	Attività di diffusione della conoscenza	11	90,91%	9,09%
Altro	Attività di monitoraggio e controllo	3	33,33%	66,67%
Altro	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%
Azienda	Attività di diffusione della conoscenza	8	100,00%	0,00%
Azienda	Attività di monitoraggio e controllo	21	95,24%	4,76%
Azienda	Attività di supporto tecnico e scientifico	13	84,62%	15,38%
Cittadino	Attività di diffusione della conoscenza	253	96,05%	3,95%
Cittadino	Attività di monitoraggio e controllo	60	86,67%	13,33%
Cittadino	Attività di supporto tecnico e scientifico	27	96,30%	3,70%
Ente	Attività di diffusione della conoscenza	12	100,00%	0,00%
Ente	Attività di monitoraggio e controllo	1	100,00%	0,00%
Ente	Attività di supporto tecnico e scientifico	6	83,33%	16,67%

**TABELLA n. 26 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE
E SERVIZIO UTILIZZATO**

Ambito territoriale	Servizio Utilizzato	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altra Regione	Attività di diffusione della conoscenza	18	77,78%	22,22%
Altra Regione	Attività di monitoraggio e controllo	6	100,00%	0,00%
Altra Regione	Attività di supporto tecnico e scientifico	6	83,33%	16,67%
Provincia di Belluno	Attività di diffusione della conoscenza	21	95,24%	4,76%
Provincia di Belluno	Attività di monitoraggio e controllo	2	100,00%	0,00%
Provincia di Belluno	Attività di supporto tecnico e scientifico	6	100,00%	0,00%
Provincia di Padova	Attività di diffusione della conoscenza	61	95,08%	4,92%
Provincia di Padova	Attività di monitoraggio e controllo	31	87,10%	12,90%
Provincia di Padova	Attività di supporto tecnico e scientifico	8	87,50%	12,50%
Provincia di Rovigo	Attività di diffusione della conoscenza	8	100,00%	0,00%
Provincia di Rovigo	Attività di monitoraggio e controllo	2	100,00%	0,00%
Provincia di Rovigo	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%
Provincia di Treviso	Attività di diffusione della conoscenza	50	96,00%	4,00%
Provincia di Treviso	Attività di monitoraggio e controllo	5	80,00%	20,00%
Provincia di Treviso	Attività di supporto tecnico e scientifico	4	100,00%	0,00%
Provincia di Venezia	Attività di diffusione della conoscenza	51	98,04%	1,96%
Provincia di Venezia	Attività di monitoraggio e controllo	15	73,33%	26,67%
Provincia di Venezia	Attività di supporto tecnico e scientifico	12	91,67%	8,33%
Provincia di Verona	Attività di diffusione della conoscenza	15	100,00%	0,00%
Provincia di Verona	Attività di monitoraggio e controllo	7	100,00%	0,00%
Provincia di Verona	Attività di supporto tecnico e scientifico	4	75,00%	25,00%
Provincia di Vicenza	Attività di diffusione della conoscenza	60	100,00%	0,00%
Provincia di Vicenza	Attività di monitoraggio e controllo	17	88,24%	11,76%
Provincia di Vicenza	Attività di supporto tecnico e scientifico	6	100,00%	0,00%

SPUNTI PER IL MIGLIORAMENTO

PRIORITA' DI INTERVENTO DESUMIBILI DAL SONDAGGIO

La tabella e la mappa delle priorità sono rappresentazioni tabellari e grafiche dei dati raccolti che consentono una lettura chiara ed immediata delle aree con maggior fabbisogno di attenzione.

Tale strumento unitariamente considerato, infatti, riporta per ogni dimensione qualitativa del servizio (**cortesìa, competenza, chiarezza, tempi ed accuratezza**) il giudizio medio di soddisfazione ed il giudizio medio di importanza espresso dai Clienti.

Il valore massimo che può ottenere il giudizio medio è pari a 4 (*ipotesi che si realizza allorquando tutti gli Utenti partecipanti al questionario abbiano formulato una valutazione fortemente positiva*), mentre il punteggio minimo è pari a 1 (*ove le risposte fornite al riguardo siano state totalmente negative*).

L'analisi dei dati acquisiti, in particolare, evidenzia come le valutazioni medie di soddisfazione risultino interamente superiori al valore 3 (*abbastanza soddisfatto*) e, pertanto, costituiscono un giudizio molto positivo nei confronti dell'Agenzia.

E' opportuno, inoltre, ricorrere alla mappa delle priorità in quanto permette di disporre di una rappresentazione immediata in merito a quali siano le caratteristiche di soddisfazione maggiormente distanti rispetto alla qualità attesa nei confronti di ARPAV (si sottolinea, comunque, in ogni caso giudizi tutti positivi!!!).

Nell'asse orizzontale, come si evince dal relativo **Grafico n. 1**, è riportato il valore del "**Giudizio medio di soddisfazione**", mentre nell'asse verticale è visualizzabile il valore del "**Giudizio medio di importanza**".

La retta inclinata, infine, rappresenta i punti in cui il giudizio medio di soddisfazione risulta coincidere con il giudizio medio di importanza e serve a dividere il grafico in due aree:

- la prima – collocata sotto alla diagonale – ove sono situati gli indicatori che risultano avere ottenuto soddisfazione maggiore rispetto all'importanza attribuita ai medesimi;
- la seconda invece – immediatamente sopra la predetta retta – in cui sono consultabili gli indicatori che hanno conseguito soddisfazione minore rispetto all'importanza data agli stessi (*una soddisfazione tanto minore quanto maggiore è la distanza rispetto all'asse orizzontale dalla retta*).

Dal grafico risultano immediatamente visibili quali siano le caratteristiche che gli Utenti ritengono **maggiormente importanti e con un livello di soddisfazione non adeguato all'importanza** in quanto situate sopra la retta, ossia la **competenza** e l'**accuratezza** ed i **tempi**.

Al fine di poter disporre di un'indicazione maggiormente analitica concernente le caratteristiche a più elevata priorità di intervento, si è costruito un coefficiente costituito dal rapporto tra "**Giudizio medio di Importanza**" e "**Giudizio medio di soddisfazione**", il cui valore risulta riportato nella quarta colonna (**Quoziente I/S**) della **Tabella n. 27**.

Tale quoziente può assumere valori compresi tra 0,25 e 4 e, maggiore risulta il singolo valore – come avviene ove sia incluso tra 1 e 4 – più critico dev'essere considerato quel determinato aspetto specifico del servizio che necessita, pertanto, di un più immediato intervento correttivo.

Occorre specificare, peraltro, che valori inferiori ad 1 rappresentano aspetti del servizio in cui la soddisfazione è maggiore rispetto all'importanza attribuita a tale elemento: in tal caso si dovranno intraprendere azioni di valorizzazione di tale caratteristica presso i Clienti dell'Agenzia.

Si evidenzia, in particolare, come la **chiarezza** soddisfi interamente le aspettative degli stakeholders in quanto risulta pari ad 1 ed al contempo come la **cortesìa** risulti superiore alle attese del Pubblico.

Basandosi sul predetto quoziente si può notare, in particolare, come le due caratteristiche che richiedano azioni di miglioramento siano rispettivamente l'**accuratezza** ed i **tempi** (1,05 e 1,04).

La **competenza**, invece, utilizzando il predetto criterio di classificazione, nonostante abbia il valore di soddisfazione maggiore (3,6) in realtà si colloca al terzo posto quale priorità di intervento migliorativo: tale dato trova fondamento sull'elevato giudizio di importanza attribuito dai partecipanti al sondaggio alla predetta caratteristica (3,77).

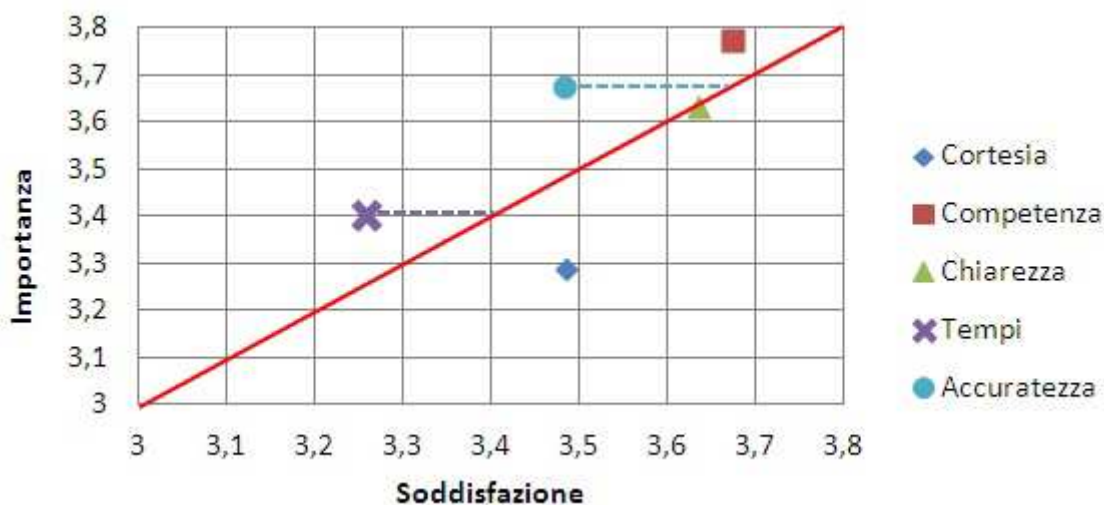
Rispetto all'anno 2016 si riscontra un lieve miglioramento per ogni singola voce per quanto riguarda il quoziente I/S che esprime il valore di soddisfacimento delle aspettative degli Utenti (tale quoziente infatti – come innanzi evidenziato – indica quanto il giudizio sulla soddisfazione si sia avvicinato al giudizio sull'importanza).

I dati quali-quantitativi – oggetto dell'analisi che precede – sono riportati qui di seguito nel riquadro riepilogativo della presente pagina e nel successivo Grafico n. 1:

Tabella n. 27 – TABELLA DELLE PRIORITÀ			
Caratteristica	Giudizio medio Soddisfazione (range 1-4)	Giudizio medio Importanza (range 1-4)	Quoziente I/S (range 0,25-4)
Cortesia	3,482539683	3,288888889	0,944393801
Competenza	3,671910112	3,773033708	1,02753978
Chiarezza	3,632768362	3,632768362	1
Tempi	3,255060729	3,4048583	1,0460199
Accuratezza	3,480769231	3,675824176	1,056037885

Grafico n. 1

GRAFICO N. 1 – MAPPA DELLE PRIORITÀ'



NB: Calcolo effettuato utilizzando le seguenti equivalenze: molto=4, abbastanza=3, poco=2, per niente=1.

ANALISI DEI COMMENTI MAGGIORMENTE SIGNIFICATIVI

I partecipanti al sondaggio on-line che hanno colto l'opportunità di inserire un commento – dopo aver manifestato il proprio giudizio complessivo – risultano pari a **n. 53** e, pertanto, costituiscono un'esigua parte (**9,03%**) rispetto al totale del campione analizzato.

Notevole utilità riveste l'analisi di tali opinioni in quanto consente di trarre indicazioni mirate per migliorare i servizi forniti da ARPAV, alla luce dei suggerimenti e delle criticità evidenziate dai rispondenti.

Nel 2017, al pari di quanto riscontrato nel 2016, la maggior parte dei commenti riguarda le diverse tipologie dei prodotti curati dal Servizio Meteorologico cui si aggiungono apprezzamenti per l'elevato grado di professionalità sia del personale Servizio Neve e Valanghe che nei confronti di un Tecnico del Servizio Controlli Impiantistici – identificato nominativamente – nonché per l'organizzazione e l'operato delle Strutture Laboratoristiche dell'Agenzia.

I **punti di forza** maggiormente rilevanti per gli Utenti sono rispettivamente:

- **l'attendibilità;**
- **la cortesia, la correttezza, la precisione e l'eshaustività delle risposte fornite dall'Agenzia;**
- **l'affidabilità delle previsioni meteorologiche.**

I **punti critici**, invece, riguardano in particolare:

- **il frequente malfunzionamento del servizio Radar Meteorologico e l'impossibilità di accedere alle relative immagini soprattutto durante i fenomeni intensi;**
- **la difficoltà nella navigazione all'interno del SITO INTERNET dell'Ente (*scarsa soddisfazione nell'usabilità del Portale*) per la ricerca di informazioni/argomenti.**

Tali commenti contribuiscono, altresì, ad identificare le leve di miglioramento a disposizione dell'Agenzia per rendere le prestazioni attualmente erogate qualitativamente più in linea con i "*desiderata*" degli Utenti anche in vista dell'attivazione di nuovi servizi e, a fini meramente esemplificativi, se ne riportano qui di seguito i principali:

- Richiesta potenziamento del webserver per la divulgazione delle immagini dei radar;
- Richiesta bollettini meteorologici più frequenti nell'arco della giornata;
- Richiesta integrazione previsioni meteorologiche con apposita sezione dedicata all'opportunità di praticare diverse attività sportive (*ciclismo, corsa, trekking, ecc*) in un determinato ambito territoriale;
- Richiesta SITO WEB più facilmente consultabile.

Protagonisti del miglioramento della qualità dei servizi – inteso quale obiettivo strategico da attuarsi in base alle esigenze segnalate dai rispondenti risultano essere da un lato i vertici aziendali e dall'altro i dipendenti dell'intera Agenzia che, in perfetta sinergia, saranno chiamati a porre in essere, ognuno per la parte di rispettiva competenza e per il ruolo rivestito, le opportune azioni per conseguire tale finalità.

Nella **Tabella n. 28** sono riportati alcuni commenti a titolo indicativo di quanto innanzi illustrato.

Suggerimenti e proposte	Giudizio Complessivo
Uso ARPAV per le previsioni sul SITO... sia in Veneto che in montagna o spiagge. Sarebbe bello ci fosse l'app.	Molto soddisfatto
Ho avuto occasione di trovare un vs. tecnico al lago di Fimon ed è stato molto gentile con spiegazioni esaurienti, per il resto vedo il vs. Portale farei più aggiornamenti meteo e con previsioni se possibile più lunghe nel tempo (tipo una settimana)	Abbastanza soddisfatto
SITO responsive. Previsione anche a 5gg.	Abbastanza soddisfatto
Mi piacerebbe una sezione dedicata alla idoneità della previsione meteo ad attività sportive quotidiane come bicicletta, corsa, trekking, balneazione in ragione della località. Grazie	Molto soddisfatto
Sull'esempio del Portale 3b Meteo utile poter avere disponibile una previsione ora per ora lungo la giornata. Utile inoltre avere la disponibilità in tempo reale di altri dati tipo umidità in modo tale da avere il più possibile la situazione percepita sul territorio.	Abbastanza soddisfatto
L'applicazione Android è poco soddisfacente, direi elementare: si aggiorna mantenendo i dati del giorno precedente, spesso il Radar è off, ecc.	Abbastanza soddisfatto
Serve un'app per Android, iOS e UWP!	Poco soddisfatto
Aggiornare l'app rendendola più precisa per ogni località consultata (ad esempio le previsioni di Salzano sono identiche a quelle di Jesolo e ciò non è realistico). Forse si potrebbe inserire meteo spiagge anche per l'app. Grazie	Abbastanza soddisfatto
Che venga riportato per esteso nome e cognome di chi esegue le previsioni meteo.	Molto soddisfatto
Bollettini più frequenti nell'arco della giornata.	Molto soddisfatto
SITO più user friendly.	Molto soddisfatto

INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI

TABELLE

N. TABELLA	DENOMINAZIONE	PAG.
1	TIPOLOGIA DEGLI UTENTI	10
2	GENERE DI APPARTENENZA	10
3	FASCE D'ETA'	11
4	LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE	11
5	CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA	12
6	POSIZIONE RIVESTITA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA	13
7	AMBITO TERRITORIALE DI RESIDENZA	13
8	GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA CORTESIA E LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ARPAV	16
9	GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA COMPETENZA TECNICA E LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE ARPAV	16
10	GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA CHIAREZZA DI LINGUAGGIO UTILIZZATO DA ARPAV	17
11	GRADO DI SODDISFAZIONE PER I TEMPI CON CUI ARPAV RISPONDE	17
12	GRADO DI SODDISFAZIONE PER L'ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DA PARTE DI ARPAV	18
13	GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALE DEL PERSONALE	20
14	GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALL'ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	20
15	GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CHIAREZZA DI LINGUAGGIO	21

N. TABELLA	DENOMINAZIONE	PAG.
16	GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA AI TEMPI DI RISPOSTA	21
17	GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	22
18	ATTIVITA' OGGETTO DI PREVALENTE CONTATTO CON ARPAV	25
19	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	25
19 a)	COMPARAZIONE DATI 2016-2017 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	25
20	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	26
20 a)	COMPARAZIONE DATI 2016-2017 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	26
21	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV	27
22	GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA (in relazione all'ultimo anno di attività)	30
23	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI	30
24	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE	31
25	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI E SERVIZIO UTILIZZATO	32
26	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE E SERVIZIO UTILIZZATO	33
27	TABELLA DELLE PRIORITA'	35
28	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	37

GRAFICI

N. GRAFICO	DENOMINAZIONE	PAG.
1	MAPPA DELLE PRIORITA'	35

ARPAV
Direzione Generale
Staff URP
Via Ospedale Civile, 24
35121 Padova
Italy

Tel. +39 049 823 9360
Fax +39 049 660 966
e-mail: urp@arpa.veneto.it
P.E.C.: urp@pec.arpav.it



ARPAV
Agenzia Regionale
per la Prevenzione e
Protezione Ambientale
del Veneto

Direzione Generale
Via Ospedale Civile, 24
35121 Padova
Italy
Tel. +39 049 823 9301
Fax +39 049 660 966
e-mail: urp@arpa.veneto.it
P.E.C.: protocollo@pec.arpav.it
www.arpa.veneto.it