Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto

Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente

REGIONE DEL VENETO

ANNO 2018

STAFF PRIVACY E URP

ARPAV
Commissario Straordinario
Riccardo Guolo

Staff Privacy e URP

A cura di:
Amelia Tardivo

Ha collaborato:
Costanzo Lunardon

Ufficio Stampa
Federica Savio
Maria Carta

Ufficio Statistiche e Rapporti Ambientali
Giovanna Ziroldo

Servizio Controlli Impiantistici
Emanuela Saracini

PRESENTAZIONE

ARPAV – ritenendo opportuno proseguire il percorso valutativo delle esigenze dei propri interlocutori esterni intrapreso nel 2016 ed attuato anche nel corso del 2017 – ha condotto, pertanto, nel 2018 un nuovo sondaggio on-line, rivisitato nei contenuti e nel formato, finalizzato a monitorare le aspettative degli stakeholders dell'Agenzia e ad analizzare, al contempo, le opinioni manifestate dagli Utenti sui servizi erogati.

L'indagine di Customer Satisfaction – giunta alla terza edizione consecutiva – si prefigge, infatti, di conoscere lo stato di efficienza dell'Ente e consente di pianificare anche eventuali azioni di miglioramento, miranti a fornire prestazioni maggiormente soddisfacenti dal punto di vista qualitativo per i rispettivi fruitori.

Le indicazioni raccolte con le rilevazioni della qualità dei servizi contribuiscono – di fatto – ad individuare le possibili soluzioni da adottare per risolvere eventuali criticità, riconoscendo un ruolo attivo ai relativi partecipanti.

L'iniziativa in esame evidenzia, in particolare, un segnale oltremodo positivo per quanto riguarda le manifestazioni di apprezzamento complessivo per i servizi forniti in quanto il 90,55% dei rispondenti al questionario on-line si è dichiarato "*Abbastanza o molto soddisfatto*".

I risultati del questionario sono riportati nelle pagine seguenti che rappresentano lo "*stato dell'arte*" delineato: è ferma intenzione dell'Agenzia, comunque, elevare ulteriormente la qualità delle prestazioni erogate con il contributo di tutti gli attori del sistema.

Protagonista assoluto del conseguimento di tale importante ed ambizioso scopo risulta essere il personale ARPAV – quale risorsa indefettibile e costantemente impegnata nel fornire servizi sempre più efficienti e funzionali alle attese delle diverse tipologie di stakeholders che quotidianamente interagiscono con l'Agenzia.

L'obiettivo della presente pubblicazione consiste, quindi, nel presentare un'analisi quali-quantitativa del livello di gradimento di coloro che hanno compilato il questionario, offrendo, in tal modo, utili spunti di riflessione sulle possibilità di adeguamento dei servizi alle aspettative dei destinatari.

Il Commissario Straordinario
Dott. Riccardo Guolo

INDICE

Il QUESTIONARIO ……..... Pag. 1

GLI OBIETTIVI ……..... Pag. 8

GLI ESITI DELL'INDAGINE …… Pag. 9

PARTE PRIMA – CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE ANALIZZATO

- **Dati statistici ……. Pag. 11**

PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI

- **Classificazione delle prestazioni erogate Pag. 15**
- **La soddisfazione in relazione ai fattori qualitativi inerenti ai servizi erogati con interazione umana ……..…… Pag. 16**
- **La soddisfazione in relazione ai fattori qualitativi inerenti ai servizi erogati con tecnologie telematiche ……. Pag. 20**
- **L'importanza attribuita dagli Utenti agli elementi qualificanti i servizi erogati con interazione umana ……..……. Pag. 23**
- **L'importanza attribuita dagli Utenti agli elementi qualificanti i servizi erogati con tecnologie telematiche ……..……. Pag. 26**
- **I servizi utilizzati ed analisi dell'attività di diffusione della conoscenza …….. Pag. 29**
- **Giudizio complessivo ……..... Pag. 35**

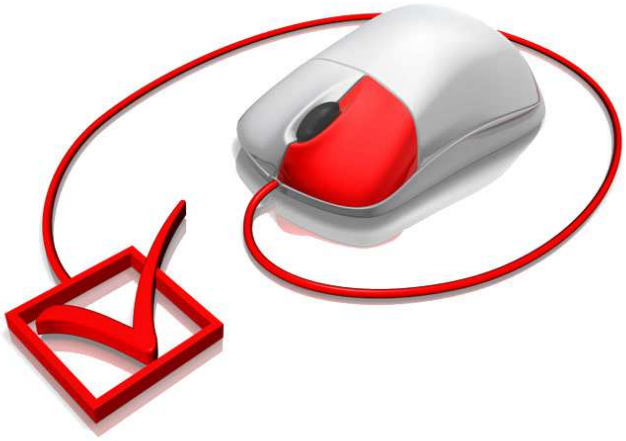
SPUNTI PER IL PIANO DI MIGLIORAMENTO ……. Pag. 41

- **Priorità di intervento desumibili dal sondaggio ……. Pag. 41**
- **Analisi dei commenti maggiormente significativi …….. Pag. 45**

INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI

- **Tabelle ……. Pag. 53**
- **Grafici ……..... Pag. 55**

IL QUESTIONARIO



ARPAV – al fine di agevolare l'Utenza nella compilazione del questionario di Customer Satisfacion 2018 – ha rivisto il sondaggio proposto rispettivamente negli anni 2016 e 2017 rendendolo più semplice e breve senza, peraltro, rinunciare agli elementi di dettaglio che avevano contraddistinto gli anni precedenti, migliorandone, anzi, i contenuti.

Il questionario si compone, infatti, di sole tre pagine, presentando, comunque, il medesimo numero di dati valutativi delle indagini precedenti.

Si è potuto, in particolare, raggiungere il predetto obiettivo grazie ad una semplificazione che si fonda su due aspetti:

- **l'avvenuta formulazione unicamente di domande pertinenti all'opzione prescelta**: in tal modo si è ridotto per i rispondenti il numero dei parametri da selezionare, risultando visualizzabili unicamente gli elementi conseguenti alla scelta precedentemente effettuata.

  Il sondaggio – predisposto con i criteri innanzi descritti – si caratterizza, infatti, per la relativa dinamicità che consente all'Utente di prendere visione di ogni domanda non appena risulti essere stata fornita la risposta al quesito precedente.
- **la semplificazione della navigazione e della compilazione in virtù di una grafica più intuitiva e compatta**: sono stati adottati accorgimenti che evitano lo "*scorrimento*" della pagina rendendo, quindi, il questionario maggiormente fruibile anche da parte degli Utenti che utilizzino smartphone e tablet.

L'Agenzia, pertanto, dal 3 Settembre 2018 al 15 Ottobre 2018 ha pubblicato a settimane alterne sull'home page ed in via continuativa nella sezione."*URP*" del proprio Portale tale sondaggio.

La pubblicizzazione dell'iniziativa in argomento ha avuto luogo anche con altre forme, quali l'evidenziazione del link utilizzabile per partecipare all'indagine on-line riportata nelle note di risposta inviate sia dallo Staff Privacy e URP che dal Servizio Controlli Impiantistici ai relativi Utenti nell'arco temporale innanzi specificato e con alcuni rilanci mirati, effettuati tramite i Social media gestiti dall'Ufficio Stampa.

Alla suddetta rilevazione – frutto della proficua collaborazione intercorsa tra lo Staff Privacy e URP ed altre Strutture dell'Agenzia (*Ufficio Statistiche e Rapporti Ambientali, Ufficio Stampa* 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.

Nelle pagine seguenti si riportano analiticamente le domande del sondaggio – suddivise per pagine – evidenziando, al riguardo, come mutino i quesiti della prima pagina conseguentemente alla tipologia di risposta fornita alla domanda iniziale dal partecipante all'indagine.

IL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

Prima pagina visualizzabile ove sia stata selezionata l'opzione: "***Supporto tecnico e scientifico***":

SERVIZI ARPAV UTILIZZATI E FATTORI DI QUALITÀ

Quale tipologia di attività hai prevalentemente richiesto ad ARPAV?
(*Selezionare solo una delle seguenti*)

- (●) Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)
- ( ) Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo, presentazione esposto, verifica impiantistica)
- ( ) Diffusione della conoscenza ambientale (es. contatti con l'URP o altra Struttura ARPAV, Portale ARPAV, App ARPAV, Social Media)

Per quale tipologia specifica di supporto tecnico-scientifico hai contattato ARPAV?
(*Selezionare una o più delle opzioni proposte*)

- [ ] Parere in materia di AIA, VIA, ecc...
- [ ] Parere per bonifica sito inquinato
- [ ] Parere per Aziende a rischio incidente rilevante
- [ ] Partecipazione a Conferenza di servizi
- [ ] Altro:

Quanto sei soddisfatto dei seguenti fattori qualitativi e quanta importanza attribuisci ai medesimi?
(*Selezionare dal menu a tendina l'opzione prescelta per ciascun elemento qualificante il servizio/attività ARPAV*)

Fattori Qualitativi	Soddisfazione					Importanza			
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non applica-bile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesia e disponibilità del personale	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Competenza tecnica e pro-fessionalità del personale	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Chiarezza di linguaggio	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Tempi di risposta	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Accuratezza nello svolgimento del servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Prima pagina visualizzabile ove sia stata selezionata, invece, l'opzione: "***Monitoraggio e controllo***":

SERVIZI ARPAV UTILIZZATI E FATTORI DI QUALITÀ

Quale tipologia di attività hai prevalentemente richiesto ad ARPAV?
(*Selezionare solo una delle seguenti*)

- ○ Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)
- ◉ Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo, presentazione esposto, verifica impiantistica)
- ○ Diffusione della conoscenza ambientale (es. contatti con l'URP o altra Struttura ARPAV, Portale ARPAV, App ARPAV, Social Media)

Per quale tipologia specifica di monitoraggio o controllo hai contattato ARPAV?
(*Selezionare una o più delle opzioni proposte*)

- ☐ Controllo per emergenza ambientale (incendio, sversamento di sostanze inquinanti, ecc...)
- ☐ Monitoraggio qualità dell'aria
- ☐ Monitoraggio qualità delle acque
- ☐ Monitoraggio campi elettromagnetici o rilevazione fonometrica per inquinamento acustico
- ☐ Verifica impiantistica (apparecchi sollevamento, ascensori e montacarichi, impianti elettrici, impianti a pressione)
- ☐ Altro:

Quanto sei soddisfatto dei seguenti fattori qualitativi e quanta importanza attribuisci ai medesimi?
(*Selezionare dal menu a tendina l'opzione prescelta per ciascun elemento qualificante il servizio/attività ARPAV*)

Fattori Qualitativi	Soddisfazione					Importanza			
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non applica-bile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesia e disponibilità del personale	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Competenza tecnica e pro-fessionalità del personale	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Chiarezza di linguaggio	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Tempi di risposta	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Accuratezza nello svolgimento del servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Prima pagina visualizzabile ove sia stata selezionata la terza opzione: "***Diffusione della conoscenza ambientale***" e l'accesso a tale servizio sia avvenuto mediante modalità che presuppongono **interazione con il personale ARPAV (*contatti con l'URP*** *oppure* ***con altra Struttura ARPAV):***

SERVIZI ARPAV UTILIZZATI E FATTORI DI QUALITÀ

Quale tipologia di attività hai prevalentemente richiesto ad ARPAV?
(*Selezionare solo una delle seguenti*)

- ○ Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)
- ○ Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo, presentazione esposto, verifica impiantistica)
- ◉ Diffusione della conoscenza ambientale (es. contatti con l'URP o altra Struttura ARPAV, Portale ARPAV, App ARPAV, Social Media)

Nell'accesso alla conoscenza ambientale quale strumento hai privilegiato?
(*Selezionare solo una delle seguenti*)

- ○ Contatti con l'URP
- ○ Contatti con altra Struttura ARPAV
- ○ Portale ARPAV
- ○ App ARPAV
- ○ Social Media

Quanto sei soddisfatto dei seguenti fattori qualitativi e quanta importanza attribuisci ai medesimi?
(*Selezionare dal menu a tendina l'opzione prescelta per ciascun elemento qualificante il servizio/attività ARPAV*)

Fattori Qualitativi	Soddisfazione					Importanza			
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non applica-bile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesia e disponibilità del personale	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Competenza tecnica e pro-fessionalità del personale	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Chiarezza di linguaggio	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Tempi di risposta	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Accuratezza nello svolgimento del servizio	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Prima pagina visualizzabile ove sia stata selezionata, infine, l'opzione*: "**Diffusione della conoscenza ambientale**"* e l'accesso a tale servizio sia avvenuto mediante l'utilizzo di **tecnologie telematiche** *("**Portale ARPAV**" oppure le "**App ARPAV**" oppure i "**Social Media**"):*

SERVIZI ARPAV UTILIZZATI E FATTORI DI QUALITÀ

Quale tipologia di attività hai prevalentemente richiesto ad ARPAV?
(*Selezionare solo una delle seguenti*)

- ○ Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)
- ○ Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo, presentazione esposto, verifica impiantistica)
- ◉ Diffusione della conoscenza ambientale (es. contatti con l'URP o altra Struttura ARPAV, Portale ARPAV, App ARPAV, Social Media)

Nell'accesso alla conoscenza ambientale quale strumento hai privilegiato?
(*Selezionare solo una delle seguenti*)

- ○ Contatti con l'URP
- ○ Contatti con altra Struttura ARPAV
- ○ Portale ARPAV
- ○ App ARPAV
- ○ Social Media

Quanto sei soddisfatto dei seguenti fattori qualitativi e quanta importanza attribuisci ai medesimi?
(*Selezionare dal menu a tendina l'opzione prescelta per ciascun elemento qualificante il servizio ARPAV*)

Fattori Qualitativi	Soddisfazione					Importanza			
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Non applica-bile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Chiarezza di linguaggio	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Semplicità d'uso	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Velocità ed affidabilità dello strumento utilizzato	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Aggiornamento dei contenuti	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Seconda pagina visualizzabile e comune ad ogni precedente opzione attivata:

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAV, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?
(*Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto*)

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
○	○	○	○

I tuoi commenti e le tue osservazioni per noi sono fondamentali:

se non sei soddisfatto, per cortesia, indica quale servizio/attività ARPAV hai utilizzato e come ti piacerebbe fosse fornito/prestata;

se, invece, sei soddisfatto indica quale servizio/attività ARPAV hai utilizzato e come si potrebbe ulteriormente migliorarne gli aspetti qualitativi.

Scrivi le tue risposte qui:

Terza pagina visualizzabile e comune ad ogni precedente opzione attivata:

DATI ANAGRAFICI

Hai avuto contatti con ARPAV in quanto:
(*Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto*)

Azienda	Ente	Cittadino	Altro
○	○	○	○

Genere:
(*Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto*)

○ Femmina

○ Maschio

Età
(*Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto*)

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

Studi effettuati:
(***Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto***)

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

Realtà lavorativa/operativa:
(***Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto***)

P.A. Centrale (Ministeri, Enti Nazionali e Amministrazioni Periferiche dello Stato)	P.A. Locale (Comune Provincia Regione)	S.N.P.A. (ISPRA APPA ARPA)	Servizio Sanitario Nazionale o Regionale	Sistema di Istruzione e Ricerca (Istituti scolastici, CNR, Università)	Azienda di Servizi Pubblici	Azienda Privata o Professionista	Operatore dell'informazione (Giornali TV etc..)	Associazione di Categoria e/o Sindacato	Associazione ambientalista o Comitato di Cittadini	Altro
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Posizione nella realtà lavorativa/operativa:
(***Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto***)

Incarico Politico (Sindaco, Presidente, Assessore, Consigliere, etc..)	Dirigente	Funzionario	Impiegato	Altro
○	○	○	○	○

Area geografica di residenza:
(***Selezionare soltanto una voce nell'elenco proposto***)

Provincia di Belluno	Provincia di Padova	Provincia di Rovigo	Provincia di Treviso	Città Metropolitana di Venezia (*ex Provincia di Venezia*)	Provincia di Verona	Provincia di Vicenza	Altra Regione
○	○	○	○	○	○	○	○

GLI OBIETTIVI

Il miglioramento della qualità dei servizi è ormai una sfida irrinunciabile in quanto ogni Amministrazione è chiamata a rispondere dell'utilizzo delle risorse pubbliche in modo efficace e senza sprechi.

L'Ente Pubblico, infatti, nella gestione della molteplicità dei servizi erogati ai propri stakeholders, è tenuto a privilegiare sempre più prassi operative orientate rispettivamente a logiche, criteri di economicità e di verifica dei risultati conseguiti anche in termini di costi/benefici, tralasciando modelli amministrativi fondati esclusivamente su forme autoreferenziali, in quanto non più in linea con i tempi odierni.

La rilevazione della soddisfazione dei Clienti rappresenta, a tal fine, un utile strumento per attuare politiche di "*rivisitazione organizzativa dei servizi",* fornendo validi spunti per un'eventuale riprogettazione degli stessi onde eliminare le procedure non più attuali e ridefinire le necessarie risorse umane e finanziarie, nell'ottica del conseguimento dela massima efficienza ed efficacia possibili.

L'indagine di Customer Satisfaction rappresenta, pertanto, una modalità di comunicazione e trasparenza nei confronti degli Utenti che consente di rendicontare l'attività svolta dal singolo Ente, aumentando in tal modo il clima di fiducia nell'operato dell'Amministrazione.

ARPAV, quindi, per conseguire tali obiettivi strategici 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, effettuata mediante la pubblicazione iniziale di un format realizzato con apposite domande – suddivise per tipologia di servizi utilizzati – finalizzate ad individuare:

- le **modalità di fruizione dei servizi** (*con interazione da parte del personale ARPAV o con tecnologie interamente telematiche);*
- le **aspettative;**
- il **grado di soddisfazione dei Clienti** per entrambe le tipologie di servizi innanzi elencate;
- **l'importanza** attribuita dagli Utenti ai servizi fruiti nella duplice modalità sopra descritta;
- gli eventuali **suggerimenti** per elevare ulteriormente la qualità delle prestazioni o degli strumenti telematici approntati dall'Agenzia.

Successivamente si è proceduto alla raccolta, alla comparazione ed all'analisi dei dati rilevati al fine di valutare le aree di miglioramento della qualità dei servizi nel contesto attuale in cui opera ARPAV.

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 valutazione delle necessità degli stakeholders consente, dunque, di individuare le differenze tra il servizio erogato e le attese vantate dai Clienti nonché di anticipare soluzioni ad eventuali bisogni latent**i** di questi ultimi, pur trattandosi di esigenze non ancora formulate e rappresentate.

GLI ESITI DELL'INDAGINE

Positivo è stato il riscontro dei visitatori del Portale dell'Agenzia che hanno aderito all'iniziativa partecipando al sondaggio on-line: gli accessi Web, infatti, complessivamente sono stati **n. 701**, di cui **n. 476** utilizzabili per l'indagine.

Al riguardo si evidenzia, inoltre, che **n. 436** Utenti hanno completato interamente il questionario e soltanto **n. 40** lo hanno compilato in parte (cioè l'**8,4%**): risulta, quindi, un'adesione nettamente superiore rispetto al passato (*ad esempio nel 2017 i questionari parzialmente compilati erano pari al 29,1%).*

Si sottolinea, altresì, come la maggior parte degli Utenti abbia fornito anche utili elementi di dettaglio per quanto concerne l'individuazione del genere di appartenenza, della fascia d'età, degli studi effettuati, della rispettiva realtà lavorativa/operativa, della posizione lavorativa/operativa rivestita e del territorio di residenza.

I **Cittadini**, in particolare, risultano essere la tipologia di Cliente che ha risposto al questionario in misura prevalente rispetto alle restanti categorie di soggetti (***Azienda, Altro, Ente***): sono, infatti, pari a **n. 354,** attestandosi – in termini percentuali – al **74,37%.**

L'analisi delle risposte pervenute consente, inoltre, di affermare che vi è stata un'adesione rilevante da parte del genere maschile: n. **313,** pari al **65,76%** rispetto al valore corrispondente al pubblico femminile, ammontante, invece, a **n**. **126** (**26,47%**).

La fascia d'età più significativa è rappresentata dagli Utenti compresi tra i **41 e 50 anni,** quantificabile in **n. 125** Clienti (**26,26%**), cui fanno seguito rispettivamente i soggetti collocati tra i **51 e 60 anni,** pari a **n. 121** (**25,42%**) e gli aventi **61 o più anni** che raggiungono, invece, il numero di **85** (**17,86%**).

Seguono a ruota i Clienti tra i **31 e 40 anni**, attestatisi a quota **n**. **70** (**14,71%**) ed i giovani tra **18 e 30 anni,** ammontanti a **n. 40** (**8,40%**).

E' stato oggetto di disamina anche il livello di scolarizzazione degli stakeholders partecipanti all'indagine ed è emerso che **n**. **228** soggetti (**47,90%**) sono in possesso del **Diploma di scuola secondaria superiore,** mentre i **Laureati** risultano **n. 144** (**30,25%**) ed infine coloro che hanno conseguito un **Master o una specializzazione post Lauream** sono **n. 45** (**9,45%**).

Eterogenee sono le realtà lavorative alle quali appartengono i soggetti rientranti nel campione analizzato: la maggior parte dei rispondenti (**n. 230**) ha dichiarato di far parte dell'insieme "***Azienda privata o Professionista***".

La comparazione, pertanto, dev'essere effettuata con le restanti tipologie di realtà lavorative elencate nella scheda utilizzata per tale rilevazione ove nei primi posti della relativa classifica figurano in ordine decrescente: la categoria ("***Altro***"), ammontante a **n. 86** unità ed avente carattere residuale in quanto include ambiti operativi diversi rispetto alla dettagliata elencazione riportata nel suddetto prospetto; il **Sistema di Istruzione e Ricerca** (*Istituti Scolastici, CNR, Università*), opzione selezionata da **n. 34** partecipanti al questionario; la **P.A. Locale** (*Comune, Provincia e Regione*) che si attesta, invece, a **n. 24** risposte fornite al riguardo dagli Utenti ed il **Servizio Sanitario Nazionale o Regionale** che raggiunge, infine, il valore numerico corrispondente a **22**.

Per quanto attiene, invece, alla posizione rivestita nel contesto lavorativo di appartenenza risulta prevalente l'appartenenza alla figura professionale degli **Impiegati** (**n. 180)**, seguita dalla categoria "***Altro***" (**n. 160**) ed a pari merito rispettivamente dal **Funzionari** e dai **Dirigenti** (**n. 48**).

Un ultimo accenno, infine, merita l'individuazione dell'ambito territoriale di provenienza dei soggetti rientranti nel campione oggetto di valutazione per le risposte fornite: la **Provincia di Padova** con **n. 111** Utenti è – dal punto di vista numerico – maggiormente rappresentata ed è seguita nell'ordine rispettivamente dalle **Province di Vicenza** (**n. 95**) e **Treviso** (**n. 77**), dalla **Città Metropolitana di Venezia** (**n. 62**), dalle **Province di Verona** (**n. 38**), **Belluno** (**n. 19**) e **Rovigo** (**n. 9**).

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	354	74,37%
Azienda	53	11,13%
Altro	24	5,04%
Ente	9	1,9%
Non specificato	36	7,56%
Totale complessivo	476	

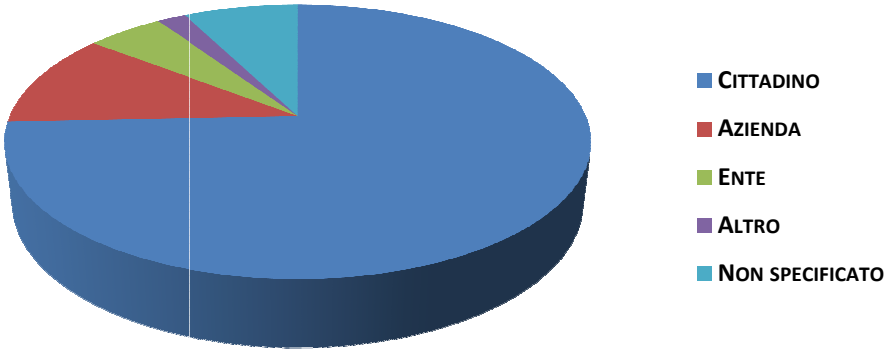


Tabella n. 2 – GENERE DI APPARTENENZA		
Genere	**Numero**	**Percentuale**
Uomo	313	65,76%
Donna	126	26,47%
Non specificato	37	7,77%
Totale complessivo	476	

Tabella n. 3 - FASCE D'ETÀ'		
Età	**Numero**	**Percentuale**
41-50 anni	125	26,26%
51-60 anni	121	25,42%
61 o più anni	85	17,86%
31-40 anni	70	14,71%
18-30 anni	40	8,40%
Non specificato	35	7,35%
Totale complessivo	476	

Tabella n. 4 – LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE		
Studi effettuati	**Numero**	**Percentuale**
Diploma di scuola secondaria superiore	228	47,90%
Laurea	144	30,25%
Master o specializzazione post lauream	45	9,45%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	24	5,05%
Non specificato	35	7,35%
Totale complessivo	476	

Tabella n. 5 – CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA		
Realtà lavorativa	**Numero**	**Percentuale**
Azienda Privata o Professionista	230	48,32%
Altro	86	18,07%
Sistema di Istruzione e Ricerca (Istituti scolastici, CNR, Università)	34	7,14%
P.A. Locale (Comune, Provincia, Regione)	24	5,04%
Servizio Sanitario Nazionale o Regionale	22	4,62%
Azienda di Servizi Pubblici	14	2,94%
P.A. Centrale (Ministeri, Enti Nazionali e Amministrazioni Periferiche dello Stato)	12	2,52%
S.N.P.A. (ISPRA, APPA, ARPA)	9	1,89%
Associazione ambientalista o Comitato di Cittadini	4	0,84%
Operatore dell'informazione (Giornali, TV, etc..)	3	0,64%
Associazione di Categoria e/o Sindacato	2	0,42%
Non specificato	36	7,56%
Totale complessivo	476	

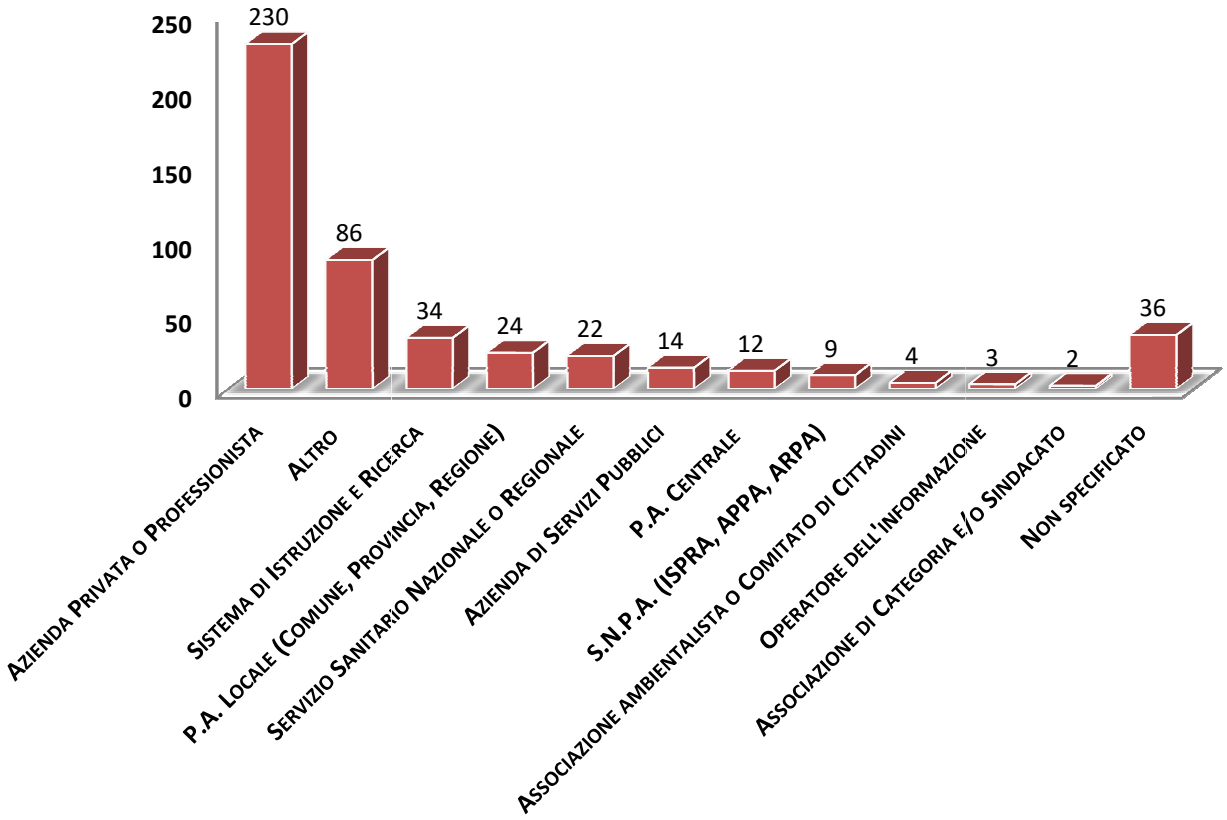
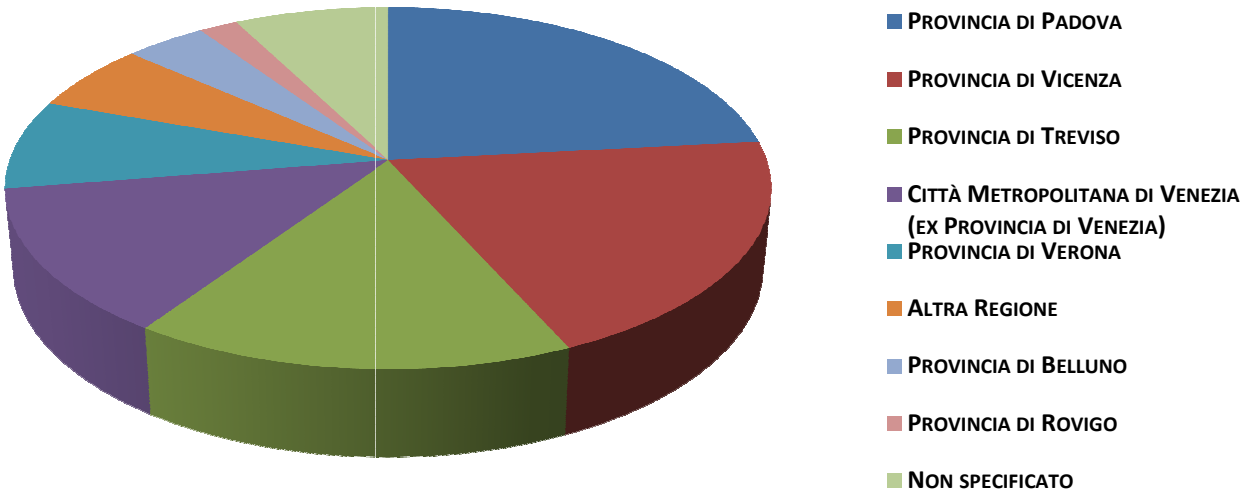


Tabella n. 6 – POSIZIONE RIVESTITA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA		
Posizione nella realtà lavorativa/operativa	**Numero**	**Percentuale**
Impiegato	180	37,82%
Altro	160	33,61%
Funzionario	48	10,08%
Dirigente	48	10,08%
Incarico Politico (Sindaco, Presidente, Assessore, Consigliere, etc..)	5	1,05%
Non specificato	35	7,35%
Totale complessivo	476	

Tabella n. 7 – AMBITO TERRITORIALE DI RESIDENZA		
Territorio di residenza	**Numero**	**Percentuale**
Provincia di Padova	111	23,32%
Provincia di Vicenza	95	19,96%
Provincia di Treviso	77	16,18%
Città Metropolitana di Venezia (ex Provincia di Venezia)	62	13,03%
Provincia di Verona	38	7,98%
Altra Regione	29	6,09%
Provincia di Belluno	19	3,99%
Provincia di Rovigo	9	1,89%
Non specificato	36	7,56%
Totale complessivo	476	



PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI

CLASSIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Nelle precedenti edizioni del sondaggio – per quanto concerne sia la soddisfazione che l'importanza – sono stati adottati cinque fattori per ogni tipologia di servizio offerto.

Nel 2018 si è avvertita, peraltro, la necessità di modificare la formulazione di parte dei quesiti alla luce del fatto che alcuni parametri di valutazione si caratterizzano per la mancata trasversalità in relazione a determinate prestazioni.

La "***cortesia del personale***", ad esempio, costituisce un aspetto non valutabile per quei servizi che non comportino interazione umana, quali la "***consultazione del Portale ARPAV***" e le "***APP***".

La rivisitazione del questionario si è tradotta, pertanto, nell'ideazione di quesiti specifici per la tipologia di prestazione fruita, identificando complessivamente n. **9** fattori da valutare in relazione a ciascun servizio utilizzato, suddivisi nei seguenti due distinti insiemi:

PRIMO INSIEME **(*Servizi erogati con interazione umana)***	
TIPOLOGIA SERVIZIO	**FATTORI CONSIDERATI**
• Supporto tecnico e scientifico; • Monitoraggio e controllo; • Diffusione della conoscenza ambientale mediante richieste inoltrate al personale ARPAV	- Cortesia e disponibilità del personale ARPAV; - Competenza tecnica e professionalità; - Chiarezza di linguaggio; - Tempi di risposta; - Accuratezza nello svolgimento del servizio
SECONDO INSIEME ***(Servizi erogati con tecnologie telematiche)***	
TIPOLOGIA SERVIZIO	**FATTORI CONSIDERATI**
• Diffusione della conoscenza (Portale ARPAV); • Diffusione della conoscenza (App ARPAV); • Diffusione della conoscenza (Social Media)	- Chiarezza di linguaggio; - Semplicità d'uso; - Velocità ed affidabilità dello strumento utilizzato; - Aggiornamento dei contenuti

L'unico fattore, pertanto, che risulta trasversale nel nuovo schema è rappresentato dalla **chiarezza di linguaggio**.

Le risposte ricevute (in totale **n**. **476**) evidenziano, in particolare, che la numerosità del primo gruppo risulta essere pari a **129**, mentre per il secondo insieme ammonta a **347** unità.

La disamina dei risultati conseguiti consente, pertanto, di valutare ulteriori informazioni non disponibili, al contrario, in occasione delle rilevazioni effettuate negli anni 2016 e 2017.

LA SODDISFAZIONE IN RELAZIONE AI FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA

La valutazione complessiva relativa agli aspetti empatici (***cortesia e disponibilità***) del personale ARPAV è da ritenersi assai positiva per ciascuna tipologia di servizio (**Tabella n. 8**) in quanto hanno risposto alla relativa domanda complessivamente **n. 129** Utenti, di cui rispettivamente **n. 85**, pari al **66,00%** ha espresso al riguardo un giudizio di ampia soddisfazione e **n. 25,** corrispondenti al **19,00%,** ha dichiarato di apprezzare abbastanza tali fattori di qualità.

Risultano esigui, invece, i valori numerici e le percentuali di coloro che sono poco soddisfatti (**n. 8,** pari al **6,00%**) o per niente soddisfatti (**n. 5** che corrispondono al **4,00%** dei Clienti che ha optato per tale preferenza).

Quanto sopra consente di affermare, pertanto, che nei dipendenti dell'Agenzia vi è la consapevolezza dell'importanza di un approccio relazionale "***aperto***" e "***non di chiusura***" nei confronti dei diversi interlocutori dell'Ente di appartenenza in quanto l'attitudine all'ascolto degli stakeholders è da considerarsi uno dei fattori che contribuiscono in modo concreto al consolidamento dell'immagine di ARPAV.

Notevole è anche il numero degli Utenti che ha dichiarato assai soddisfacenti sia la **competenza tecnica** ch**e** la **professionalità del personale ARPAV:** ammontano, infatti, a **n. 88** tali soggetti, cui si aggiungono **n. 17** Clienti che, in particolare, hanno ritenuto abbastanza elevato il livello di gradimento per gli aspetti dei servizi erogati dall'Agenzia attinenti ai predetti elementi valutativi.

Soltanto complessivamente **n. 11** partecipanti al questionario ha formulato un giudizio totalmente o parzialmente negativo sulle caratteristiche in argomento, contrapponendosi, in tal modo al totale dei soggetti (**n. 105**) che, al contrario, si è espresso in termini molto lusinghieri, come innanzi precisato.

Essere in grado di fornire risposte soddisfacenti alle diverse esigenze informative degli Utenti costituisce l'elemento qualificante dell'attività di ogni Ente Pubblico e, in tal senso, gli sforzi profusi dall'Agenzia in materia ambientale – sin dalla propria istituzione – sono stati notevoli e costantemente comprovati dai riscontri positivi registrati.

Tali componenti – strettamente connesse all'erogazione di servizi efficienti – contribuiscono ad aumentare nei Clienti dell'Agenzia il grado di autorevolezza di ARPAV, ritenuta, pertanto, punto di riferimento imprescindibile per la tutela dell'ambiente ed attuatrice della "*mission"* assegnata alla medesima dalla propria Legge istitutiva (*Legge Regionale 18 Ottobre 1996, n. 32 e s.m. i.*).

La **Tabella n. 8** - alla cui lettura si rinvia – consente una disamina analitica dei dati corrispondenti a ciascuna opzione valutativa utilizzata da coloro che hanno partecipato all'iniziativa, evidenziando anche i relativi dati percentuali.

Il questionario ha incluso anche una domanda finalizzata ad appurare il grado di soddisfacimento per la **chiarezza del linguaggio utilizzato da ARPAV:** di tutto rispetto è il dato numerico conseguito in quanto complessivamente **n. 111** Utenti hanno apprezzato notevolmente o abbastanza le modalità di espressione dell'Agenzia, ritenute, pertanto, adeguatamente intelligibili dal punto di vista espositivo.

Si contrappongono, peraltro, a tali soggetti coloro che reputano, al contrario, non rispondenti alle proprie aspettative di comprensibilità il linguaggio utilizzato dall'Ente che risultano quantificabili in n. **10** Clienti.

È opportuno rilevare, inoltre, come soltanto un esiguo numero di soggetti, pari ad **8**, si sia astenuto dall'esprimere alcun giudizio su tale quesito specifico.

Ammontano, invece, a **n. 113** i partecipanti al sondaggio che hanno manifestato apprezzamento per quanto concerne i **tempi di risposta** alle richieste dei Clienti dell'Agenzia.

I Clienti totalmente o parzialmente insoddisfatti sono, invece, complessivamente **n. 10**.

Altro aspetto qualitativo – focalizzato nella presente indagine – risulta essere l'**accuratezza** dimostrata dall'Agenzia nell'erogazione dei servizi per ciascuna delle seguenti tre tipologie di attività istituzionali espletate dall'Agenzia:

- **Supporto tecnico-scientifico**, consistente ad es. nella formulazione di pareri;
- **Monitoraggio e controllo** conseguenti ad eventuali richieste di verifiche o all'avvenuta presentazione di un esposto;
- **Diffusione della conoscenza**, ad es: nella gestione di richieste di informazioni.

La **Tabella n. 8** consente di evidenziare, al riguardo, come **n. 104** Utenti abbiano reputato apprezzabili le prestazioni fornite da ARPAV, avendo formulato al riguardo un giudizio assai o abbastanza favorevole.

Ammontano, al contrario, a **n. 17** coloro che si sono dichiarati **poco o totalmente insoddisfatti** per tale parametro di valutazione.

Si riportano nelle pagine seguenti, quindi, i riquadri riepilogativi dei gradi di soddisfazione sopra descritti al fine di consentire una disamina completa dei dati innanzi illustrati unitamente ai relativi grafici che ne evidenziano i valori numerici e percentuali:

Tabella n. 8 – PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA										
TIPOLOGIA SERVIZIO	**OPZIONE**									
	Molto		**Abbastanza**		**Poco**		**Per niente**		**Non speci-ficato**	
	N.	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE										
Diffusione della conoscenza	18	64%	2	7%	3	11%	2	7%	3	11%
Monitoraggio e controllo	54	67%	19	23%	4	5%	1	1%	3	4%
Supporto tecnico-scientifico	13	65%	4	20%	1	5%	2	10%	0	0%
TOTALE	**85**	**66%**	**25**	**19%**	**8**	**6%**	**5**	**4%**	**6**	**5%**
COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALITA'										
Diffusione della conoscenza	19	68%	0	0%	2	7%	2	7%	5	18%
Monitoraggio e controllo	55	68%	14	17%	4	5%	1	1%	7	9%
Supporto tecnico-scientifico	14	70%	3	15%	1	5%	1	5%	1	5%
TOTALE	**88**	**69%**	**17**	**13%**	**7**	**5%**	**4**	**3%**	**13**	**10%**
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO										
Diffusione della conoscenza	20	71%	2	7%	2	7%	1	4%	3	11%
Monitoraggio e controllo	47	58%	25	31%	3	4%	2	2%	4	5%
Supporto tecnico-scientifico	12	60%	5	25%	2	10%	0	0%	1	5%
TOTALE	**79**	**62%**	**32**	**25%**	**7**	**5%**	**3**	**2%**	**8**	**6%**
TEMPI DI RISPOSTA										
Diffusione della conoscenza	16	57%	6	21%	0	0%	3	11%	3	11%
Monitoraggio e controllo	44	54%	28	35%	4	5%	3	4%	2	2%
Supporto tecnico-scientifico	11	55%	8	40%	0	0%	0	0%	1	5%
TOTALE	**71**	**54%**	**42**	**33%**	**4**	**3%**	**6**	**5%**	**6**	**5%**
ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO										
Diffusione della conoscenza	20	70%	1	4%	1	4%	3	11%	3	11%
Monitoraggio e controllo	54	68%	13	16%	6	7%	2	2%	6	7%
Supporto tecnico-scientifico	12	60%	4	20%	1	5%	1	5%	2	10%
TOTALE	**86**	**66%**	**18**	**14%**	**8**	**6%**	**6**	**5%**	**11**	**9%**

GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA

Grafico n. 1 - Numerosità rilevata in ciascun servizio relativamente ad ogni fattore qualitativo

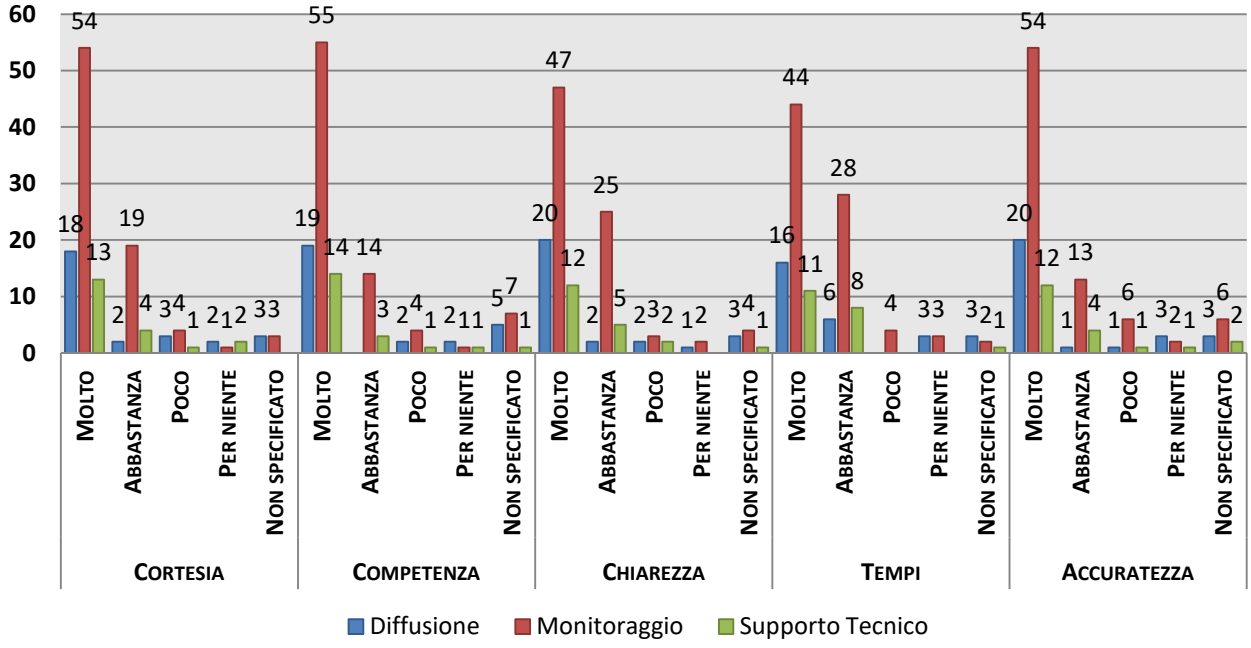


Grafico n. 2 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni servizio al giudizio inerente al grado di "*Soddisfazione*"

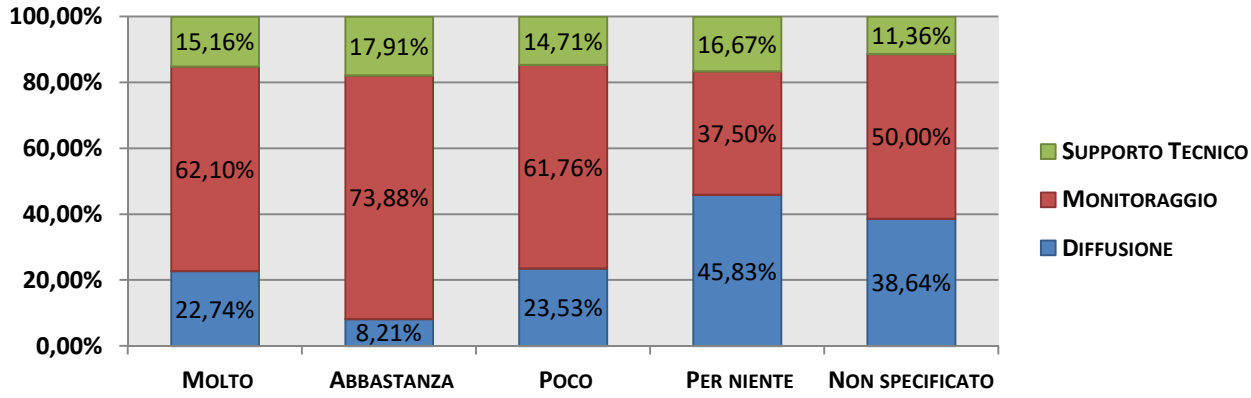
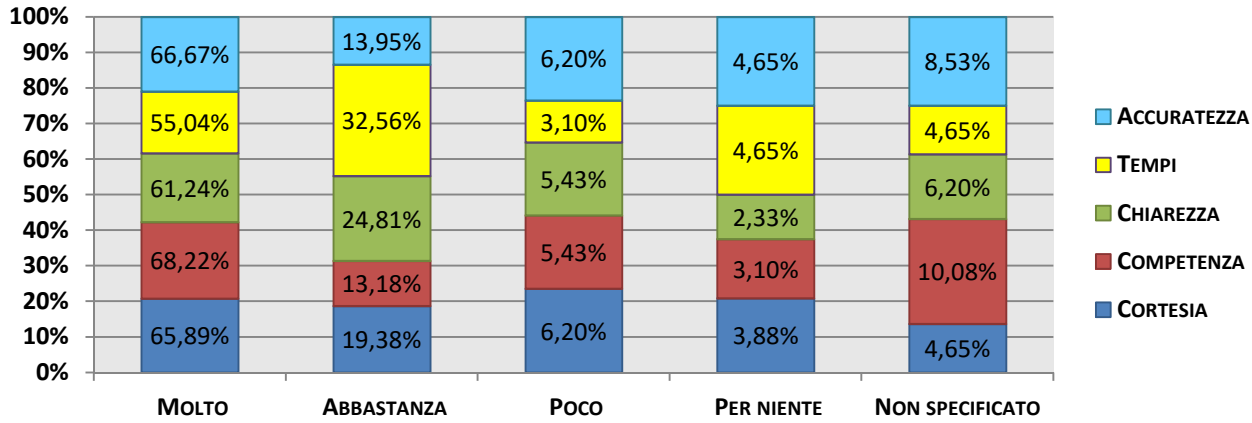


Grafico n. 3 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di "*Soddisfazione*"



LA SODDISFAZIONE IN RELAZIONE AI FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE

L'indagine di Customer Satisfaction condotta nell'anno 2018 consente, altresì, ulteriori valutazioni rispetto alle analoghe iniziative attuate nelle due edizioni precedenti, ossia la disamina dei seguenti nuovi quattro fattori qualitativi:

- ***aggiornamento dei contenuti****;*
- ***chiarezza di linguaggio***;
- ***semplicità d'uso****;*
- ***velocità ed affidabilità.***

specificamente introdotti per appurare il grado di soddisfazione di coloro che quotidianamente utilizzano i servizi telematici ARPAV (*APP, Portale e Social Media*).

Significativa è l'entità dei rispondenti (**n. 326**) che hanno espresso un giudizio positivo per quanto attiene all'**aggiornamento dei contenuti**, risultando rispettivamente pari a **n. 195** (**56,00%**) coloro che si sono dichiarati molto soddisfatti e, invece, **n. 131** (**38,00%**) i rispondenti che hanno affermato di essere abbastanza soddisfatti di tale parametro qualitativo, come risulta dai relativi dati riportati nella **Tabella n. 9**.

Un riscontro particolarmente positivo ha registrato, altresì, l'aspetto qualitativo riguardante la **chiarezza di linguaggio** che è stata particolarmente apprezzata da **n. 247** Utenti corrispondenti al **71**,**00%** e da **n**. **93** (**28,00%**) utilizzatori dei prodotti telematici ARPAV che hanno scelto l'opzione: **"***abbastanza soddisfatto***".**

I rispondenti al questionario on–line 2018 hanno potuto anche esprimere il proprio giudizio in merito alla **semplicità d'uso** delle tecnologie telematiche messe a disposizione da parte di ARPAV.

Ammontano, infatti, a **n. 204** (**59,00%**) coloro che hanno manifestato una valutazione notevolmente positiva per tale opzione qualitativa, mentre sono pari a **n. 129** (**37,00%**) i partecipanti al sondaggio che si sono dichiarati abbastanza soddisfatti.

Completa, infine, tale quadro descrittivo la sezione della Tabella n. 9 riservata alla **velocità ed affidabilità** ove sono riportati i dati concernenti rispettivamente i pareri molto favorevoli che si attestano a **n. 179** (**52%**). e le valutazioni che rientrano, invece, nella categoria *"abbastanza soddisfatto",* quantificabili in n.**147** (**42%**).

Si riporta nelle pagine seguenti, quindi, il prospetto riepilogativo dei gradi di soddisfazione sopra descritti al fine di consentire la lettura completa dei dati innanzi esaminati unitamente alle relative rappresentazioni grafiche che ne evidenziano i valori numerici e percentuali:

Tabella n. 9 – PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE										
	OPZIONE									
TIPOLOGIA SERVIZIO	Molto		Abbastanza		Poco		Per niente		Non speci-ficato	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI										
App ARPAV	13	38%	20	59%	0	0%	1	3%	0	0%
Portale ARPAV	176	57%	108	36%	15	5%	3	1%	2	1%
Social Media	6	67%	3	33%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALE	**195**	**56%**	**131**	**38%**	**15**	**4%**	**4**	**1%**	**2**	**1%**
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO										
App ARPAV	21	62%	12	35%	1	3%	0	0%	0	0%
Portale ARPAV	217	71%	81	28%	4	1%	1	0%	1	0%
Social Media	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALE	**247**	**71%**	**93**	**28%**	**5**	**1%**	**1**	**0%**	**1**	**0%**
SEMPLICITÀ D'USO										
App ARPAV	23	68%	9	26%	2	6%	0	0%	0	0%
Portale ARPAV	174	57%	118	39%	9	3%	3	1%	0	0%
Social Media	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALE	**204**	**59%**	**129**	**37%**	**11**	**3%**	**3**	**1%**	**0**	**0%**
VELOCITÀ ED AFFIDABILITA'										
App ARPAV	11	32%	19	56%	3	9%	0	0%	1	3%
Portale ARPAV	161	53%	126	41%	16	5%	0	0%	1	1%
Social Media	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALE	**179**	**52%**	**147**	**42%**	**19**	**5%**	**0**	**0%**	**2**	**1%**

GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE

Grafico n. 4 - Numerosità rilevata in ciascun servizio relativamente ad ogni fattore qualitativo

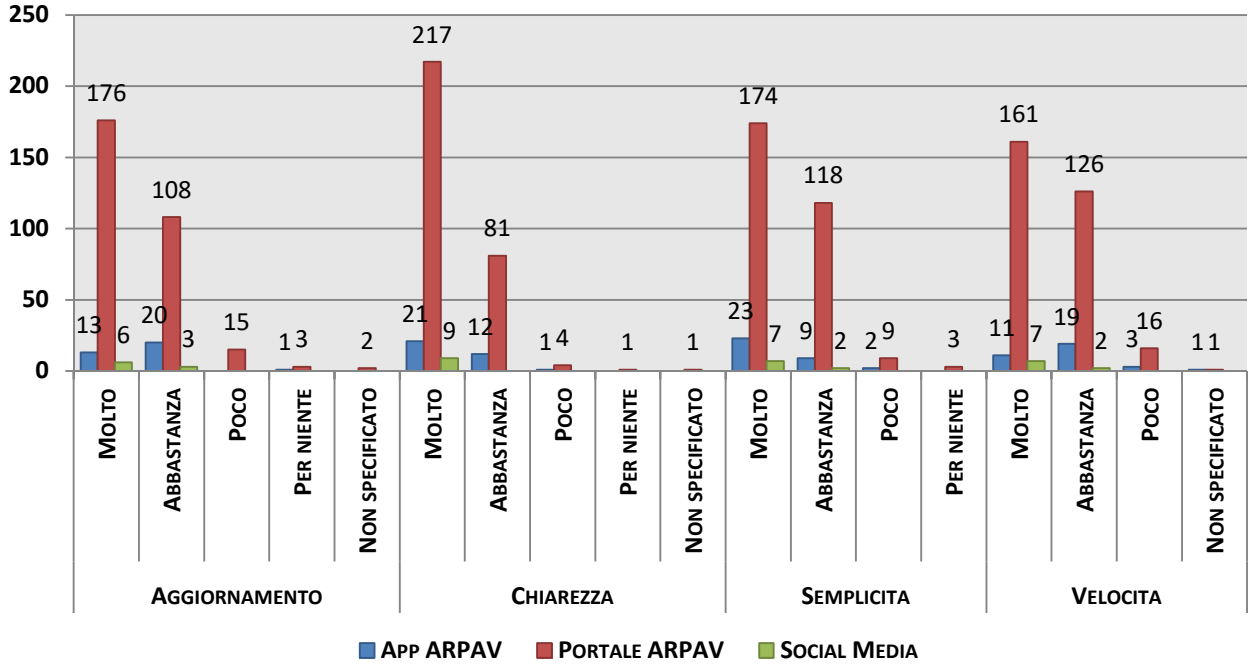


Grafico n. 5 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni servizio al giudizio inerente al grado di soddisfazione

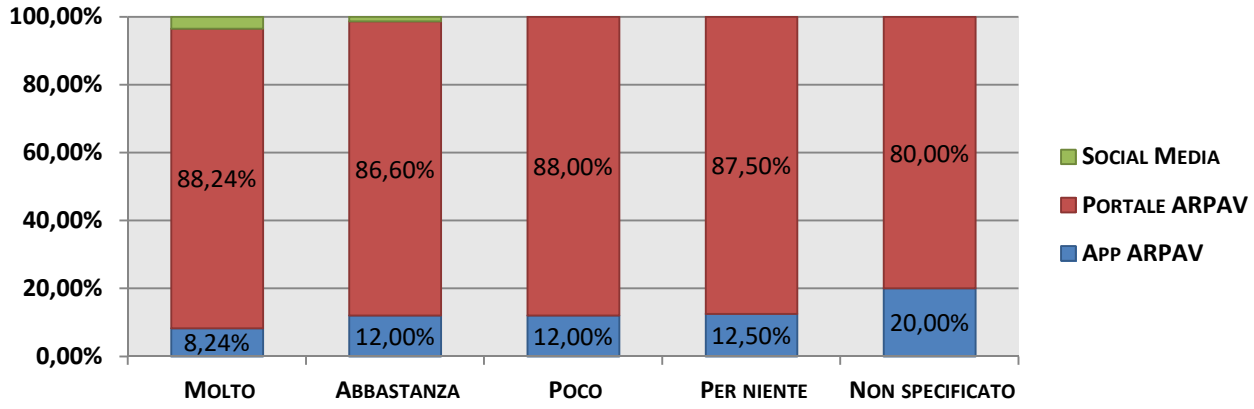
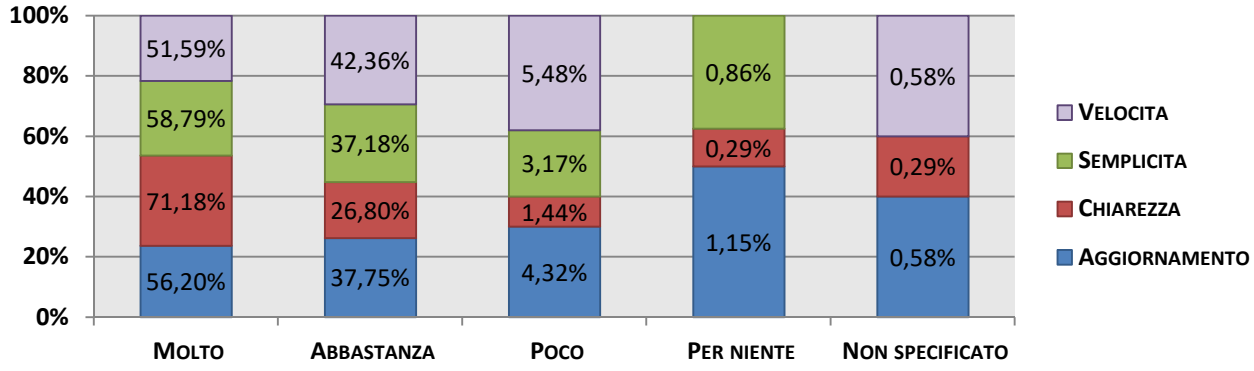


Grafico n. 6 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di soddisfazione



L'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAGLI UTENTI AGLI ELEMENTI QUALIFICANTI I SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA

L'indagine ha preso in considerazione anche la rilevanza (***grado di importanza***) attribuito dai rispondenti relativamente a ciascuno dei parametri qualitativi – qui di seguito riportati – relativamente ai servizi che comportano, per le relative modalità di espletamento, un'interrelazione con il personale dell'Agenzia:

- ***cortesia e disponibilità;***
- ***competenza tecnica e professionalità;***
- ***chiarezza di linguaggio;***
- ***tempi di risposta;***
- ***accuratezza nell'erogazione del servizio da parte del personale ARPAV.***

La **Tabella n.10** evidenzia i giudizi espressi al riguardo dai partecipanti al questionario e consente di affermare che risultano sostanzialmente omogenei i valori numerici e percentuali concernenti tali dimensioni qualitative in quanto:

- **n. 123** Clienti (**95,00%**) reputano l'**accuratezza nell'erogazione del servizio da parte del personale ARPAV** assai determinante rispetto all'opposta opinione manifestata, invece, da **n. 6** (**5,00%**) Utenti per i quali trattasi di aspetto in alcun modo qualificante dell'attività dell'Agenzia di cui sono stati destinatari;

- **n. 121** rispondenti – pari al **94,00%** – ritengono fondamentale la **chiarezza di linguaggio** nelle prestazioni fruite a fronte di **n. 8** (**6,00%**) soggetti che sono, invece, di contrario avviso;

- **n. 120** Utenti – corrispondenti al **93,00%** – inquadrano quale elemento indefettibile ai fini della qualificazione del servizio la **competenza tecnica e la professionalità**, contrapponendosi in tal modo a quanto sostenuto da **n. 9** (**7,00%**) stakeholders;

- **n. 120** partecipanti al sondaggio (**93,00%**) – analogamente a quanto evidenziato per la componente che precede – valutano i **tempi di risposta** quali presupposti inderogabili nelle funzioni espletate dall'Agenzia diversamente da quanto affermato, invece, da **n. 9** soggetti (**7,00%**);

- **n. 113** persone del campione analizzato (**88,00%**), infine, privilegiano la **cortesia e la disponibilità** rispetto a quanto dichiarato da **n. 16** (**12,00%**) rispondenti.

La comparazione dei risultati conseguenti alle risposte fornite è funzionale anche alla valutazione dell'incidenza dei suddetti standard qualitativi in relazione alla singola tipologia di servizio fruito.

Nello specifico le componenti maggiormente richieste per quanto concerne l'**attività di supporto tecnico e scientifico** sono rispettivamente la **competenza tecnica** e l'**accuratezza**, mentre relativamente ai compiti connessi alla **diffusione della conoscenza** gli elementi notevolmente apprezzati consistono nei **tempi di risposta** ed a pari merito nella **chiarezza di linguaggio e nell'accuratezza nell'erogazione del servizio** ed infine per le funzioni di **monitoraggio e controllo** espletate dall'Agenzia fondamentali appaiono l'**accuratezza nello svolgimento della prestazione e la chiarezza di linguaggio.**

L'evidenziazione analitica dei suddetti dati è consultabile nella tabella e nelle rappresentazioni grafiche riportate nelle pagine seguenti:

Tabella n. 10 – PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA								
TIPOLOGIA SERVIZIO	OPZIONE							
	Molto		Abbastanza		Poco		Per niente	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO								
Diffusione della conoscenza	20	71%	5	18%	0	0%	3	11%
Monitoraggio e controllo	60	74%	20	25%	1	1%	0	0%
Supporto tecnico-scientifico	13	65%	5	25%	0	0%	2	10%
TOTALE	**93**	**72%**	**30**	**23%**	**1**	**1%**	**5**	**4%**
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO								
Diffusione della conoscenza	19	68%	6	21%	1	4%	2	7%
Monitoraggio e controllo	50	62%	29	36%	1	1%	1	1%
Supporto tecnico-scientifico	9	45%	8	40%	2	10%	1	5%
TOTALE	**78**	**60%**	**43**	**34%**	**4**	**3%**	**4**	**3%**
COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALITA'								
Diffusione della conoscenza	21	75%	3	11%	1	3%	3	11%
Monitoraggio e controllo	58	72%	19	23%	3	4%	1	1%
Supporto tecnico-scientifico	11	55%	8	40%	0	0%	1	5%
TOTALE	**90**	**70%**	**30**	**23%**	**4**	**3%**	**5**	**4%**
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE								
Diffusione della conoscenza	18	64%	5	18%	1	4%	4	14%
Monitoraggio e controllo	44	54%	30	37%	5	6%	2	3%
Supporto tecnico-scientifico	10	50%	6	30%	3	15%	1	5%
TOTALE	**72**	**56%**	**41**	**32%**	**9**	**7%**	**7**	**5%**
TEMPI DI RISPOSTA								
Diffusione della conoscenza	17	61%	9	32%	0	0%	2	7%
Monitoraggio e controllo	44	54%	34	43%	2	2%	1	1%
Supporto tecnico-scientifico	10	50%	6	30%	3	15%	1	5%
TOTALE	**71**	**55%**	**49**	**38%**	**5**	**4%**	**4**	**3%**

GRADO DI IMPORTANZA FATTORI QUALITATIVI PER I SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA

Grafico n. 7 - Numerosità rilevata in ciascun servizio relativamente ad ogni fattore qualitativo

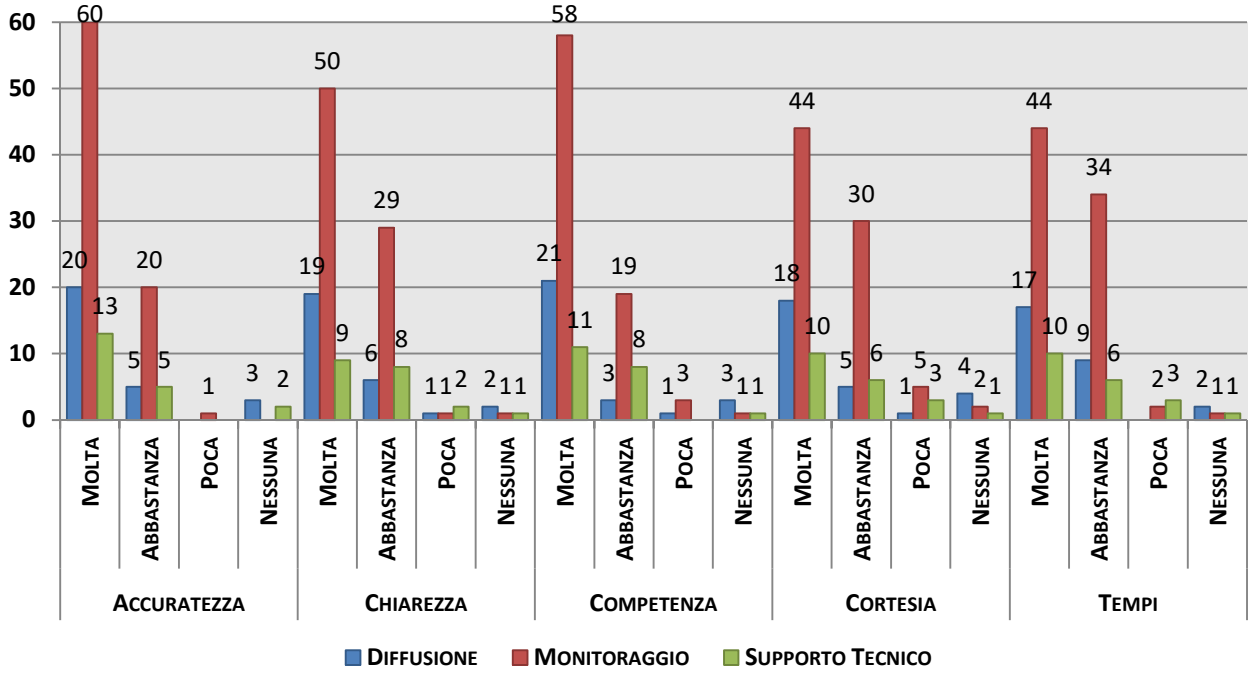
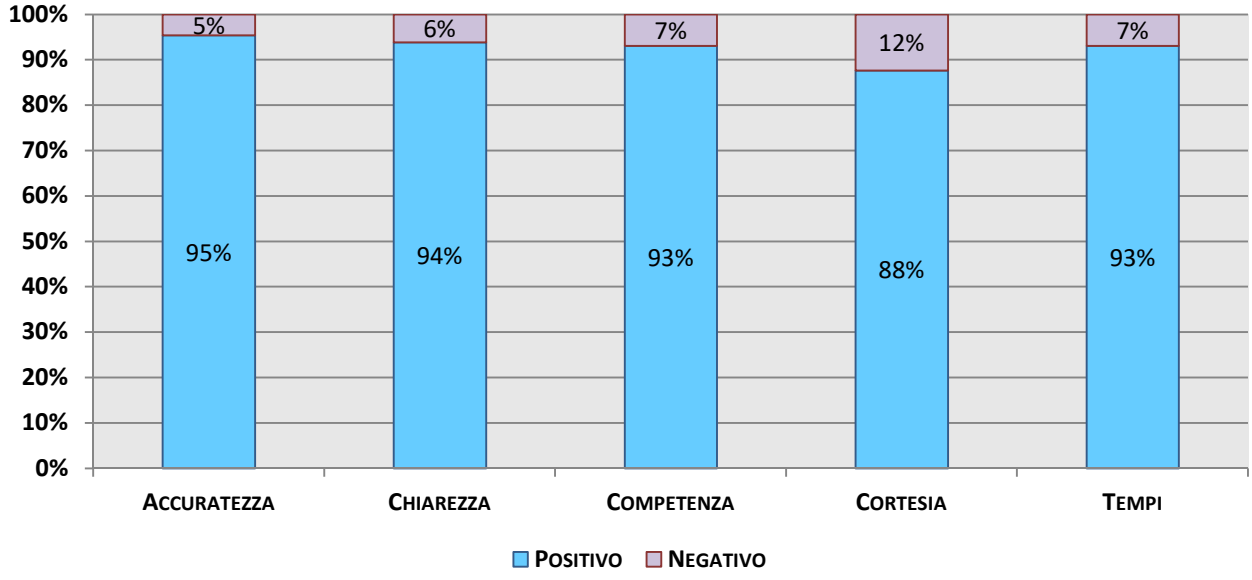


Grafico n. 8 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di importanza



L'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAGLI UTENTI AGLI ELEMENTI QUALIFICANTI I SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE

Analogamente a quanto effettuato per la rilevazione del grado di soddisfazione il sondaggio on-line condotto nel 2018 rende possibile anche l'analisi delle valutazioni date dagli Utenti per i seguenti quattro parametri:

- ***aggiornamento dei contenuti;***
- ***chiarezza di linguaggio***;
- ***semplicità d'uso;***
- ***velocità ed affidabilità.***

appositamente ideati per saggiare il grado di importanza attribuito dagli stakeholders che quotidianamente si avvalgono dei servizi telematici ARPAV (*APP; Portale e Social Media).*

Particolarmente rilevante è l'entità di coloro (**n. 342**) che ritengono l'**aggiornamento dei contenuti** un fattore fondamentale nella messa a disposizione degli strumenti conoscitivi innanzi elencati, risultando, infatti, rispettivamente **n. 243** (**70,00%**) i rispondenti che hanno reputato assai decisivo tale aspetto e **n. 99** (**28,00%**) gli Utenti che attribuiscono al suddetto standard qualitativo abbastanza importanza, a fronte di **n. 5** soggetti (**2,00%**) che si sono dichiarati di contrario avviso.

Nell'erogazione dei predetti servizi la **velocità ed affidabilità** rivestono un ruolo basilare per **n. 340** Clienti: in dettaglio **n. 211** (**61,00%**) stakeholders assegnano un grado notevole a tale aspetto cui se ne aggiungono **n. 129** (**37,00%**) che, invece, ritengono abbastanza importante il parametro in argomento, mentre ammontano a **n. 7** (**2,00%**) i partecipanti al questionario che non considerano essenziale il fattore qualitativo sopra specificato.

La **chiarezza di linguaggio** è presupposto indefettibile per **n. 339** rispondenti in quanto rispettivamente **n. 214** (**62,00%**) valutano il suddetto aspetto quale elemento inderogabile per la tipologia dei servizi innanzi descritti cui si aggiungono **n. 125** Utenti (**36,00%**) che reputano tale dimensione qualitativa abbastanza importante.

Ammontano a sole **n. 8** unità (**2,00%**), invece, coloro che sono di contrario avviso.

La **semplicità d'uso**, infine, è considerata quale componente di primaria importanza da parte di **n. 338** Clienti ARPAV, così suddivisi: **n. 211** (**60,00%**) sottolineano la notevole rilevanza di tale elemento e **n. 127** Utenti (**37,00%**) riconoscono abbastanza importante il predetto parametro a fronte di **n. 9** unità (**3,00%**) di soggetti che, invece, non attribuiscono alcun valore allo standard preso in esame.

Le valutazioni manifestate da coloro che hanno partecipato al questionario consente, altresì, di individuare quali siano i parametri maggiormente funzionali per ogni singolo servizio telematico preso in considerazione.

E', pertanto, possibile stilare – al riguardo – la seguente classifica:

- per le **APP** risultano fondamentali rispettivamente la **semplicità d'uso** – a pari merito con l'**aggiornamento dei contenuti** – la **chiarezza di linguaggio** che si classifica in modo identico alla **velocità ed affidabilità**;
- relativamente al **Portale ARPAV** riveste importanza notevole l'**aggiornamento dei contenuti**, il cui valore numerico complessivo è il medesimo conseguito dalla **velocità** ed **affidabilità**, seguito nell'ordine dalla **chiarezza di linguaggio** e dalla **semplicità d'uso**;
- per quanto concerne, infine, i **Social Media** le quattro componenti innanzi elencate qualificano in modo totalmente eguale tale strumento comunicativo.

Nella **Tabella n. 11** che segue sono consultabili i suddetti dati sia in termini numerici che percentuali – alla cui lettura integrale, pertanto, si rinvia – segnalando, altresì, che in tale prospetto non risulta riportata la colonna *"Non specificato*" in quanto trattasi di elemento non opzionabile nell'elenco delle risposte selezionabili dai rispondenti.

Ulteriori informazioni di dettaglio sono, infine, visualizzabili anche nelle rappresentazioni grafiche riportate di seguito al suddetto prospetto riepilogativo.

Tabella n. 11 – PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE								
TIPOLOGIA SERVIZIO	**OPZIONE**							
	Molto		**Abbastanza**		**Poco**		**Per niente**	
	N.	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI								
App ARPAV	22	65%	11	32%	0	0%	1	3%
Portale ARPAV	213	70%	87	28%	2	1%	2	1%
Social Media	8	89%	1	11%	0	0%	0	0%
TOTALE	**243**	**70%**	**99**	**28%**	**2**	**1%**	**3**	**1%**
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO								
App ARPAV	21	62%	10	29%	3	9%	0	0%
Portale ARPAV	186	62%	113	37%	4	1%	1	0%
Social Media	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%
TOTALE	**214**	**62%**	**125**	**36%**	**7**	**2%**	**1**	**0%**
SEMPLICITÀ D'USO								
App ARPAV	24	71%	9	26%	1	3%	0	0%
Portale ARPAV	179	59%	117	38%	8	3%	0	0%
Social Media	8	89%	1	11%	0	0%	0	0%
TOTALE	**211**	**60%**	**127**	**37%**	**9**	**3%**	**0**	**0%**
VELOCITÀ ED AFFIDABILITA'								
App ARPAV	18	53%	13	38%	3	9%	0	0%
Portale ARPAV	188	62%	112	37%	4	1%	0	0%
Social Media	5	56%	4	44%	0	0%	0	0%
TOTALE	**211**	**61%**	**129**	**37%**	**7**	**2%**	**0**	**0%**

GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE

Grafico n. 9 - Numerosità osservata in ciascun servizio relativamente ad ogni fattore qualitativo

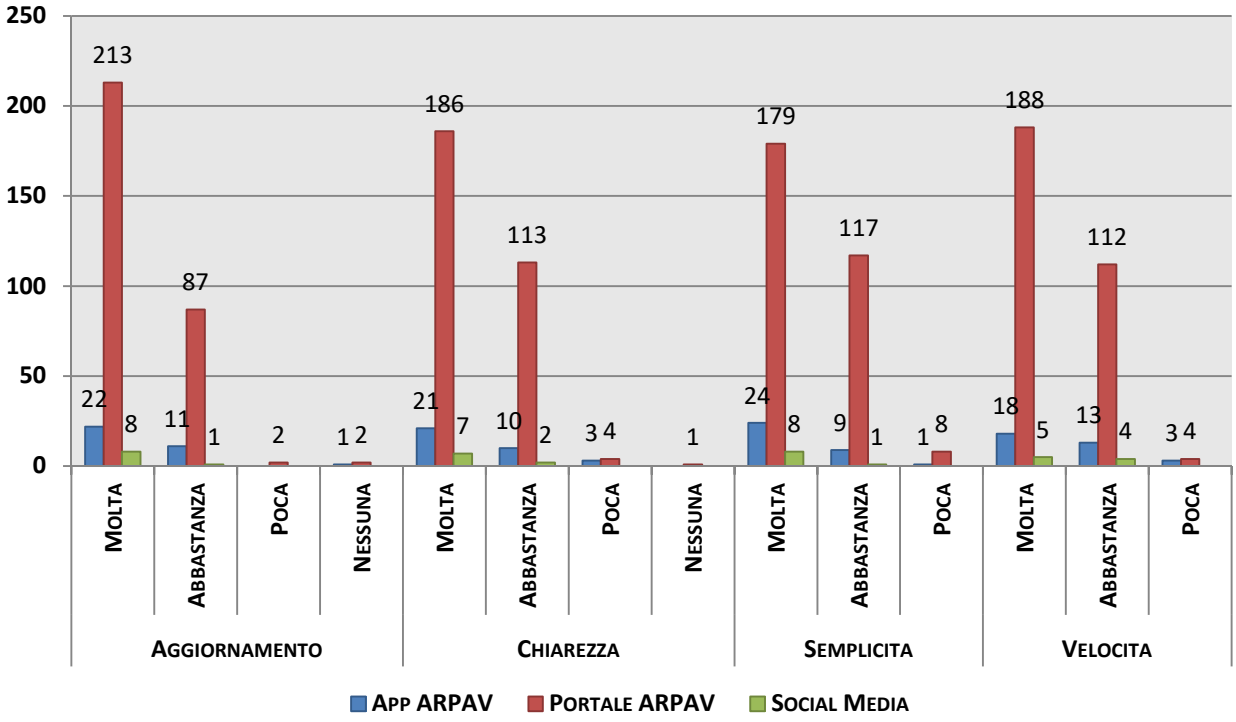
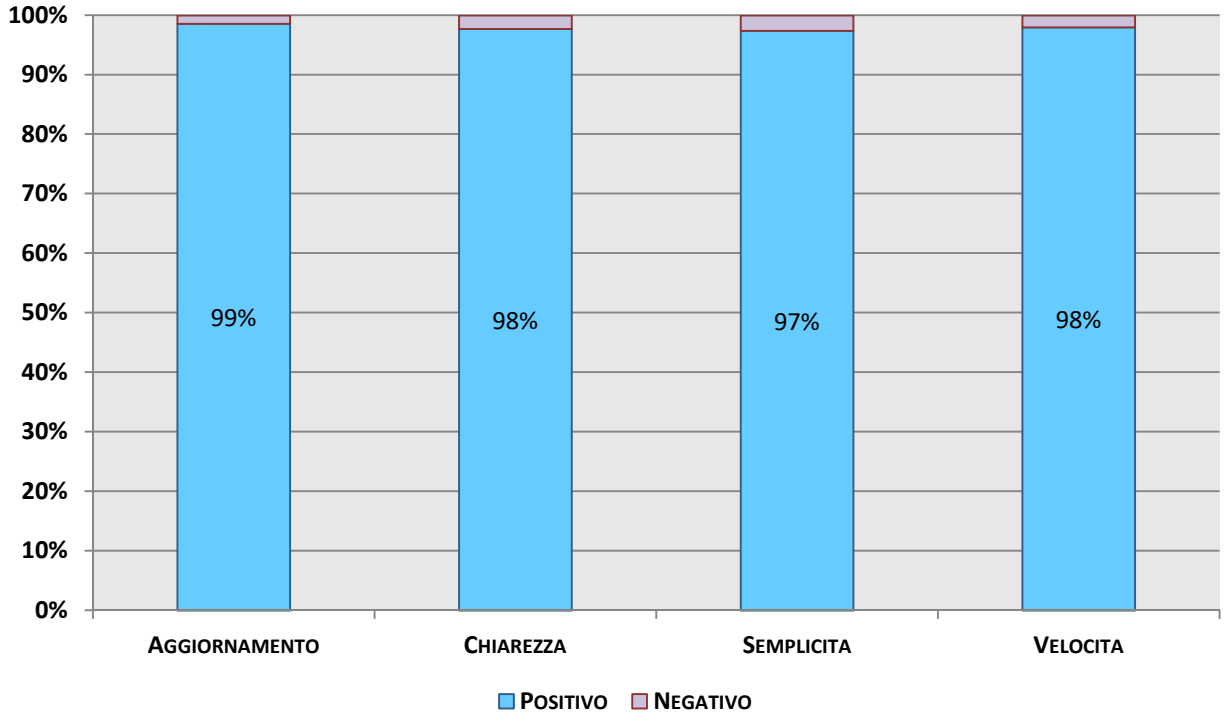


Grafico n. 10 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di importanza



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

L'indagine di Customer Satisfaction ha riproposto anche nel 2018 all'attenzione dei partecipanti al sondaggio la possibilità di indicare quale sia la tipologia di servizio maggiormente utilizzato tra le numerose attività poste in essere dall'Agenzia in base alla propria Legge istitutiva (*L.R. 18 Ottobre 1996, n. 32 e s.m. i.*).

I rispondenti, infatti, hanno potuto esprimersi riguardo alle seguenti tre funzioni istituzionali, svolte da ARPAV ai sensi della normativa innanzi citata:

- **Diffusione della conoscenza** nel cui ambito rientrano i molteplici canali attivati dall'Ente per agevolare gli Utenti nella fruizione della rilevante mole del patrimonio informativo di cui dispone l'Agenzia, quali – nello specifico – ad es: *i contatti con l'URP o altra Struttura ARPAV, la consultazione del Portale, l'utilizzo delle APP ARPAV e la partecipazione ai Social Media, ecc.;*
- **Monitoraggio e controllo** a seguito di un'istanza di intervento o dell'avvenuto inoltro di un esposto o di una richiesta di verifica impiantistica;
- **Supporto tecnico-scientifico,** finalizzata alla formulazione di pareri o alla partecipazione a Conferenze di servizi.

L'analisi dei dati riportati nella **Tabella n. 12** evidenzia come l'**attività di diffusione della conoscenza** costituisca – in assoluto – il servizio maggiormente fruito: ammontano, infatti, a **n. 375** (**78,78%**) i soggetti che hanno selezionato tale opzione.

Risultano, invece, rispettivamente pari a **n. 81** (**17,02%**) coloro che si sono rivolti all'Agenzia per richiedere controlli ambientali o impiantistici o per inoltrare una segnalazione (**attività di monitoraggio e controllo**).

Completa tale quadro descrittivo la categoria dei Clienti che hanno dichiarato di aver contattato ARPAV ai fini del rilascio di pareri tecnici o per partecipare a Conferenze di servizi, il cui totale ammonta a **n. 20** (**4,20%**) e, pertanto, tale valore numerico denota il carattere residuale dell'**attività di supporto tecnico e scientifico** nel campione analizzato.

I dati raccolti consentono, inoltre, di operare un'ulteriore comparazione, finalizzata a valutare il nesso intercorrente tra le diverse tipologie di Utenti dell'Agenzia partecipanti al questionario ed i singoli servizi innanzi descritti (**Tabella n. 13**).

Si evidenzia, al riguardo, come la categoria ***"Altro"*** – ove rientrano tipologie di Utenti non assimilabili alle restanti elencate nel suddetto prospetto e pari all'**88,89%** – rappresenti il gruppo maggiormente fruitore dell'**attività di diffusione della conoscenza**, risultando, al contempo, non aver mai richiesto ad ARPAV l'espletamento di alcuna **funzione di monitoraggio e controllo** e di essersi avvalsa, invece, dei **compiti di supporto tecnico-scientifico** nell'**11,11%** delle risposte fornite al quesito specifico.

I **Cittadini,** al contrario, hanno dichiarato di aver interloquito con le **Strutture** e di aver utilizzato **gli strumenti ed i prodotti informativi predisposti da ARPAV in materia ambientale** in misura pari all'**88,70%,** raggiungendo rispettivamente l'**8,47%** per le funzioni di **monitoraggio e controllo** ed il **2,83% per il terzo servizio sopra descritto**.

Gli **Enti** in particolare – si ribadisce in base alle risposte fornite – risultano aver fruito delle attività connesse alla **diffusione della conoscenza** nel **66,67%** delle opzioni selezionabili dai rispondenti al questionario e di essersi avvalsi dei servizi afferenti alle **funzioni di monitoraggio e controllo** per un valore corrispondente al **29,17%** e, per i compiti **di supporto tecnico e scientifico** svolti da ARPAV a favore dei propri Clienti istituzionali (*Regione, Province, Comuni, Aziende Sanitarie Locali, Forze dell'Ordine, Università, ecc.),* nella misura del **4,16%**.

Le **Aziende**, infine, sono state destinatarie dell'**attività divulgativo-informativa** di ARPAV per il **30,19%**, raggiungendo, invece, rispettivamente il **60,38%** per l'**attività di monitoraggio e controllo** ed il **9,43%** per le **funzioni di supporto tecnico e scientifico.**

Nella **Tabella n. 13 a)** sono riportate le variazioni percentuali in termini positivi e negativi – suddivisi per tipologia di Utente e di servizio utilizzato – rispetto ai dati registrati in occasione delle analoghe rilevazioni della qualità dei servizi condotte da ARPAV negli anni 2016 e 2017.

Risultano particolarmente degni di menzione gli incrementi conseguiti dalle funzioni **di monitoraggio e controllo** rispettivamente (**+ 34,61%**) per quanto riguarda le **Aziende** e per gli **Enti** (+ **14,88%)** e, relativamente all'**attività di diffusione della conoscenza** per le categorie "***Enti"*** (+**29,94%**), "***Altro"*** (+**24,6%**) e "***Cittadini***" (+**15,62%**).

La **Tabella n. 14**, invece, evidenzia come la Provincia di **Belluno** sia l'ambito territoriale ove risulta essersi riscontrata l'incidenza percentuale maggiore (**89,47%**) dei partecipanti al sondaggio che hanno dichiarato di aver utilizzato **i servizi connessi alla diffusione della conoscenza**, seguita nell'ordine rispettivamente dalla Provincia di **Treviso** (**85,71%**), dalla **Città Metropolitana di Venezia**, dalle Province di: **Vicenza** (**83,16%**), **Verona** (**81,58%**), **Padova** (**72,07**%) e **Rovigo** (**55,56%**).

Rilevante è la percentuale di coloro che hanno dichiarato di appartenere ad un'altra Regione – diversa dal Veneto – e di aver fruito di tale funzione ARPAV nella misura dell'**82,76%**.

La Tabella n. 14 a) consente di valutare i valori percentuali registrati in ogni ambito territoriale preso in considerazione relativamente a ciascuna delle attività istituzionali innanzi elencate nel triennio 2016-2019.

In particolare l'**attività di diffusione della conoscenza** ha registrato per la Provincia di Belluno un incremento del **21,29%** e per le realtà di **Treviso** e di **Venezia rispettivamente del 17,29% e del 16,92%.**

Ulteriori spunti di riflessione possono essere forniti dalla disamina diretta di tale prospetto, alla cui lettura integrale si rinvia.

Il questionario ha ulteriormente approfondito, infine, le singole modalità di erogazione dei servizi connessi l'**attività di diffusione della conoscenza** (**Tabella n. 15**).

La **consultazione del Portale** rappresenta, in particolare, il principale canale informativo utilizzato dagli Utenti: **n. 304** (**81,07%**) stakeholders, infatti, hanno dichiarato di collegarsi al SITO INTERNET dell'Agenzia per tale finalità, a fronte di **n. 34** (**9,07%**) che, al contrario, hanno utilizzato le APP.

Risultano, invece, rispettivamente: **n. 17** (**4,53%**) i Clienti che hanno dichiarato di aver contattato l'URP e **n. 11** (**2,93%**) i rispondenti che hanno affermato di aver interloquito con altre Strutture ARPAV e **n. 9**, infine, le persone che hanno dichiarato di aver utilizzato i Social Media.

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

Tabella n. 12 – ATTIVITA' OGGETTO DI PREVALENTE CONTATTO CON ARPAV		
Opzione	**Numero**	**Percentuale**
Attività di diffusione della conoscenza ambientale (es. contatti con l'URP o altra Struttura ARPAV, Portale ARPAV, App ARPAV, Social Media)	375	78,78%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo, presentazione esposto, verifica impiantistica)	81	17,02%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)	20	4,20%
Totale complessivo	476	

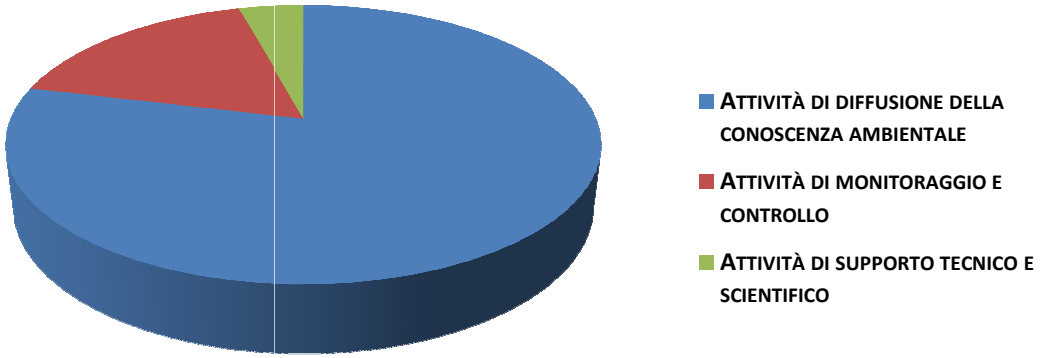
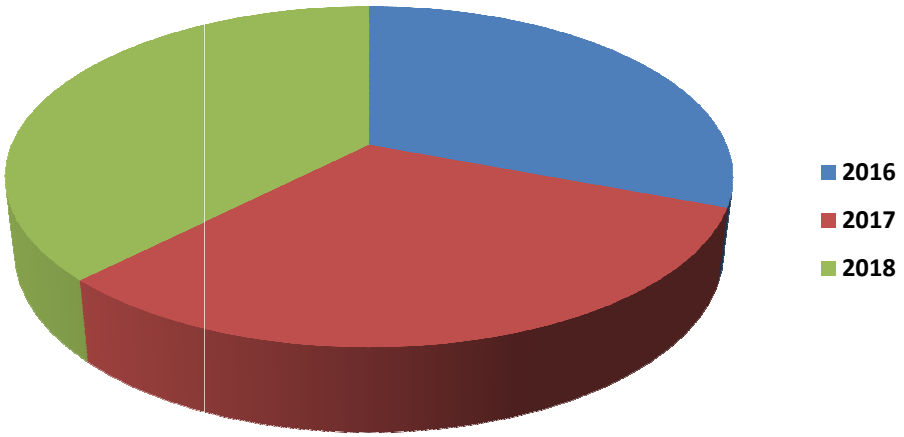


Tabella n. 13 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI				
Opzione	**Altro**	**Azienda**	**Cittadino**	**Ente**
Attività di diffusione della conoscenza	88,89%	30,19%	88,70%	66,67%
Attività di monitoraggio e controllo	0,00%	60,38%	8,47%	29,17%
Attività di supporto tecnico e scientifico	11,11%	9,43%	2,83%	4,16%

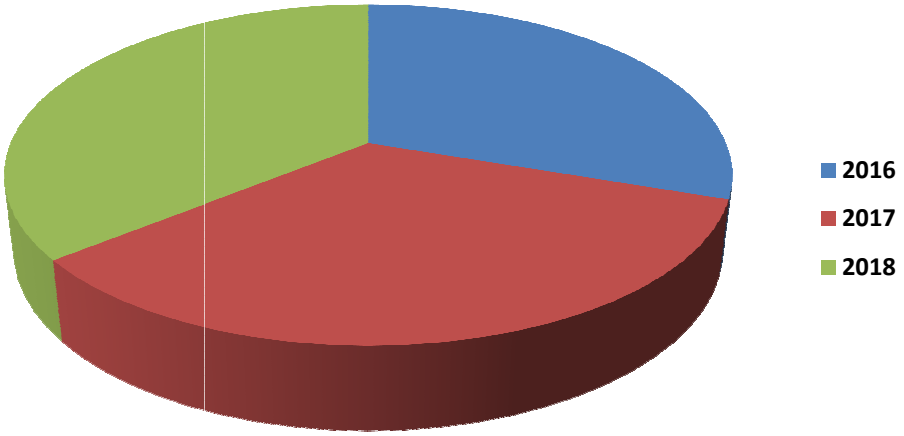
Tabella n. 13 a) – COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016-2017-2018 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI												
Tipologia Utente	**Attività di diffusione della conoscenza**				**Attività di monitoraggio e controllo**				**Attività di supporto tecnico e scientifico**			
	2016	**2017**	**2018**	**Δ**	**2016**	**2017**	**2018**	**Δ**	**2016**	**2017**	**2018**	**Δ**
Altro	64,29	73,33	88,89	**24,6**	25	20	0	**-25**	10,71	6,67	11,11	**0,4**
Azienda	50,52	19,05	30,19	**-20,33**	25,77	50	60,38	**34,61**	23,71	30,95	9,43	**-14,28**
Cittadino	73,08	74,41	88,7	**15,62**	17,62	17,65	8,47	**-9,15**	9,3	7,94	2,83	**-6,47**
Ente	36,73	63,16	66,67	**29,94**	14,29	5,26	29,17	**14,88**	48,98	31,58	4,16	**-44,82**

Δ = Variazione annuale: valore anno 2018 – valore anno 2016.

Attività di diffusione della conoscenza



Attività di monitoraggio e controllo



Attività di supporto tecnico e scientifico

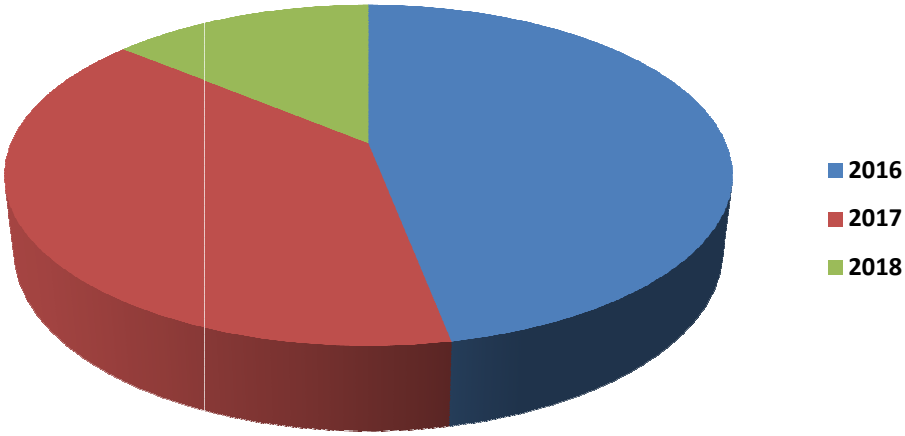


Tabella n. 14 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI								
Opzione	**Altra Regione**	**Prov. di Belluno**	**Prov. di Padova**	**Prov. di Rovigo**	**Prov. di Treviso**	**Città Me-Metropo-litana di Venezia**	**Prov. di Verona**	**Prov. di Vicenza**
Attività di diffusione della conoscenza	82,76%	89,47%	72,07%	55,56%	85,71%	83,87%	81,58%	83,16%
Attività di monitoraggio e controllo	10,34%	5,27%	26,13%	22,22%	9,10%	9,68%	18,42%	13,68%
Attività di supporto tecnico e scientifico	6,90%	5,26%	1,80%	22,22%	5,19%	6,45%	0,00%	3,16%

Tabella n. 14 a) – COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016-2017-2018 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI												
Ambito territoriale	**Attività di diffusione della conoscenza**				**Attività di monitoraggio e controllo**				**Attività di supporto tecnico e scientifico**			
	2016	**2017**	**2018**	**Δ**	**2016**	**2017**	**2018**	**Δ**	**2016**	**2017**	**2018**	**Δ**
Altra Regione	71,21	60,00	82,76	**11,55**	19,70	20,00	10,34	**-9,36**	9,09	20,00	6,90	**-2,19**
Provincia di Belluno	68,18	72,41	89,47	**21,29**	20,45	6,90	5,27	**-15,18**	11,36	20,69	5,26	**-6,10**
Provincia di Padova	71,06	61,00	72,07	**1,01**	17,58	31,00	26,13	**8,55**	11,36	8,00	1,80	**-9,56**
Provincia di Rovigo	52,63	72,73	55,56	**2,93**	28,95	18,18	22,22	**-6,73**	18,42	9,09	22,22	**3,80**
Provincia di Treviso	68,42	84,75	85,71	**17,29**	17,98	8,47	9,10	**-8,88**	13,60	6,78	5,19	**-8,41**
Città Me-tropolitana di Venezia	66,95	65,39	83,87	**16,92**	18,45	19,23	9,68	**-8,77**	14,59	15,38	6,45	**-8,14**
Provincia di Verona	66,00	57,70	81,58	**15,58**	23,00	26,92	18,42	**-4,58**	11,00	15,38	0,00	**-11,00**
Provincia di Vicenza	75,11	72,29	83,16	**8,05**	15,84	20,48	13,68	**-2,16**	9,05	7,23	3,16	**-5,89**

Δ = Variazione annuale: valore anno 2018 – valore anno 2016.

Tabella n. 15 – TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV		
Opzione	**Numero**	**Percentuale**
Portale ARPAV	304	81,07%
App ARPAV	34	9,07%
Contatti con l'URP	17	4,53%
Contatti con altra Struttura ARPAV	11	2,93%
Social Media	9	2,40%
Totale complessivo	375	

GIUDIZIO COMPLESSIVO

ARPAV nel 2018 consegue un giudizio complessivo sul proprio operato estremamente positivo relativamente al periodo (*ultimo anno di attività*) preso in considerazione dal questionario.

Ammontano, infatti, a **n. 431** – pari al **90,55%** – i partecipanti al sondaggio che hanno dichiarato pienamente o abbastanza rispondente alle proprie aspettative le attività espletate da ARPAV, a fronte di un'esigua parte (**n. 25,** corrispondente in termini percentuali al **5,25%**) che ha, invece, manifestato un'opinione diametralmente opposta, come risulta dalla **Tabella n. 16**.

L'analisi dei dati rilevati consente, altresì, di valutare per ogni tipologia di stakeholders l'incidenza dei giudizi positivi o negativi formulati in relazione ad una pluralità di parametri.

La **Tabella n. 17** evidenzia, in particolare, come i **Cittadini** costituiscano la categoria più rilevante – dal punto di vista numerico – dei Clienti che ha fornito una risposta ai servizi fruiti, ammontando infatti a **n. 354**.

Nello specifico il **94,35%** di tali soggetti ha apprezzato le prestazioni fornite dall'Agenzia in contrapposizione ad un'esigua parte pari al **5,65%** che, invece, si è dichiarata di contrario avviso.

Risultano classificate al secondo posto le **Aziende** (**n. 53**) di cui il **94,34 %** ha formulato un giudizio assai lusinghiero per i servizi erogati da ARPAV, mentre il **5,66%** ha manifestato una valutazione negativa.

Completano tale quadro descrittivo, infine, rispettivamente:

- gli **Enti** (**n. 24**) di cui il **95,83%** ha ampiamente apprezzato le attività dell'Agenzia, mentre il **4,17%** ha espresso al riguardo un giudizio negativo;

- i Clienti ARPAV rientranti nella categoria residuale "***Altro***" (**n. 9**) in quanto non inquadrabili nelle altre tre tipologie (*Azienda, Cittadino, Ente*) innanzi esaminate.
  Tali soggetti si sono espressi in termini favorevoli nella misura del **100,00%.**

La **Tabella n. 18** consente, invece, di analizzare i giudizi positivi e le valutazioni negative formulati in relazione ai seguenti ambiti territoriali elencati nel questionario: le **sei Province del Veneto, la Città Metropolitana di Venezia** e la tipologia "**Altra Regione**".

Significativa risulta la percentuale dei Clienti oltremodo favorevole alle attività poste in essere dall'Agenzia in quanto il **94,77 %** ha ritenuto le medesime in linea con le proprie aspettative rispetto ad un esiguo gruppo (**5,23%**) che ha manifestato parere contrario.

Le risposte fornite dai partecipanti al sondaggio on-line permettono di attuare un'ulteriore comparazione – consultabile nella **Tabella n. 19** – finalizzata ad appurare l'incidenza delle valutazioni positive o negative rispetto alle diverse tipologie di Utenti ed ai servizi utilizzati.

E' opportuno sottolineare il lusinghiero risultato conseguito – nel 2018 – per l'avvenuto totale apprezzamento (**100,00%**) delle attività espletate da ARPAV relativamente alle seguenti funzioni:

a) l'**attività di diffusione della conoscenza** in base alle risposte fornite rispettivamente da **n. 16 Enti** e da **n. 8 soggetti** rientranti, invece, nella categoria **"*Altro*"**;
b) il ruolo di **supporto tecnico-scientifico** svolto dall'Agenzia, ritenuto altamente soddisfacente da parte dei **2** soli rispondenti a tale questionario ed appartenenti rispettivamente alla tipologia "***Altro"*** ed "***Ente***";
c) i compiti di **monitoraggio e controllo** come risulta dalle **n. 32 Aziende** che si sono espresse su tale quesito.

Nel dettaglio si può notare come sia di tutto rispetto anche il dato percentuale della valutazione positiva che i **Cittadini** hanno formulato per **l'attività di diffusione della conoscenza** (**96,82%**) a fronte di un giudizio negativo, pari al **3,18%.**

Interessanti, altresì, risultano le percentuali positive inerenti all'**attività di diffusione della conoscenza** per le **Aziende** che raggiungono l'**87,50%** rispetto al mancato apprezzamento che si attesta al **12,50%** e per le funzioni di **monitoraggio e controllo,** ritenute di buon livello da parte dell'**85,71%** degli Enti a fronte del **14,29%** che si è dichiarato, invece, di contrario avviso.

A pari merito, infine, si collocano in termini percentuali i giudizi affermativi pari all'**80,00%** dati rispettivamente dai **Cittadini e dalle Aziende** per la medesima tipologia di attività (**supporto tecnico e scientifico**).

L**a Tabella n. 20** analizza l'ulteriore impatto positivo/negativo relativamente all'ambito territoriale (*le sei Province del Veneto, la Città Metropolitana di Venezia o Altra Regione)* ed alla tipologia dei tre servizi più volte innanzi specificati in base alle risposte fornite da coloro che hanno indicato tali elementi qualitativi.

La disamina dei dati ivi riportati consente, in particolare, di affermare che l'**attività di diffusione della conoscenza** ha riscontrato un valore assai positivo (**oltre il 93,00%**) in quattro Province del Veneto (**Vicenza, Padova, Treviso e Verona**) e nella **Città Metropolitana di Venezia**.

Particolarmente degni di menzione, inoltre, gli apprezzamenti per tale tipologia di servizi che si attestano al **100,00%** conseguiti dalle Province di **Belluno** e **Rovigo** nonché dalla categoria "***Altra Regione***".

Altrettanto lusinghieri sono i giudizi positivi manifestati nelle Province di **Belluno**, **Padova** e **Treviso** nonché nella realtà territoriale, denominata "***Altra Regione***" – pari al **100,00%** – per quanto concerne le funzioni di **supporto tecnico e scientifico**.

I compiti **di monitoraggio e controllo**, infine, per gli ambiti territoriali delle Province di **Belluno, Verona** e **Vicenza** hanno riscosso una valutazione pienamente positiva (**100,00%**).

Le tabelle riportate nelle pagine seguenti descrivono in dettaglio quanto innanzi rappresentato.

Tabella n. 16 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA *(in relazione all'ultimo anno di attività)*		
Opzione	**Numero**	**Percentuale**
Molto soddisfatto	237	49,79%
Abbastanza soddisfatto	194	40,76%
Poco soddisfatto	14	2,94%
Per niente soddisfatto	11	2,31%
Non specificato	20	4,20%
Totale Complessivo	476	

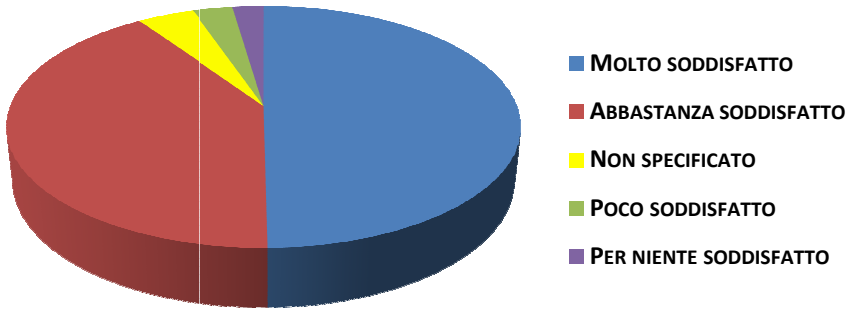


Tabella n. 17 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI			
Tipologia Utente	**Totale risposte**	**Giudizio Positivo**	**Giudizio Negativo**
Altro	9	100,00%	0,00%
Azienda	53	94,34%	5,66%
Cittadino	354	94,35%	5,65%
Ente	24	95,83%	4,17%

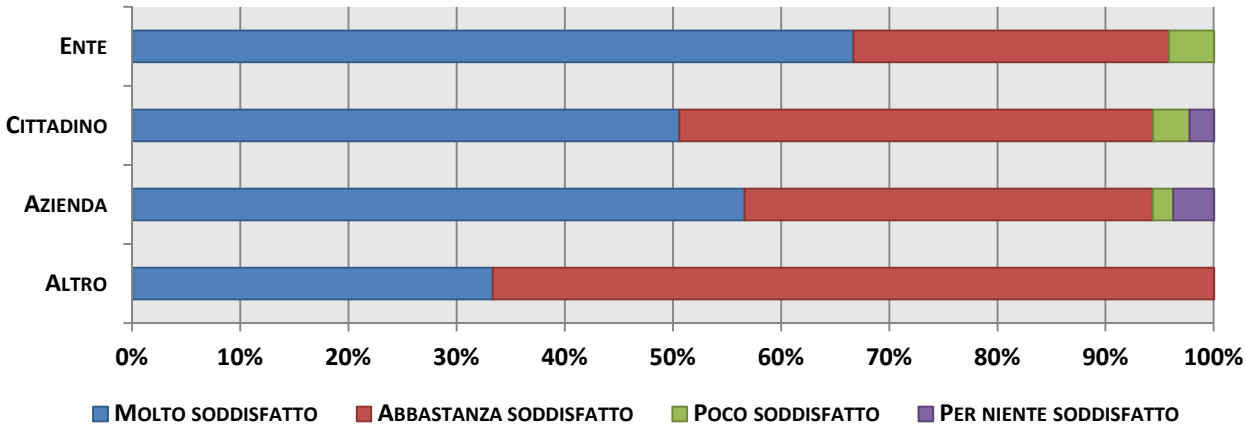


Tabella n. 18 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE			
Ambito territoriale	**Totale risposte**	**Giudizio Positivo**	**Giudizio Negativo**
Altra Regione	29	96,55%	3,45%
Città Metropolitana di Venezia (ex Provincia di Venezia)	62	95,16%	4,84%
Provincia di Belluno	19	100,00%	0,00%
Provincia di Padova	111	92,79%	7,21%
Provincia di Rovigo	9	77,78%	22,22%
Provincia di Treviso	77	93,51%	6,49%
Provincia di Verona	38	94,74%	5,26%
Provincia di Vicenza	95	97,89%	2,11%
TOTALE			

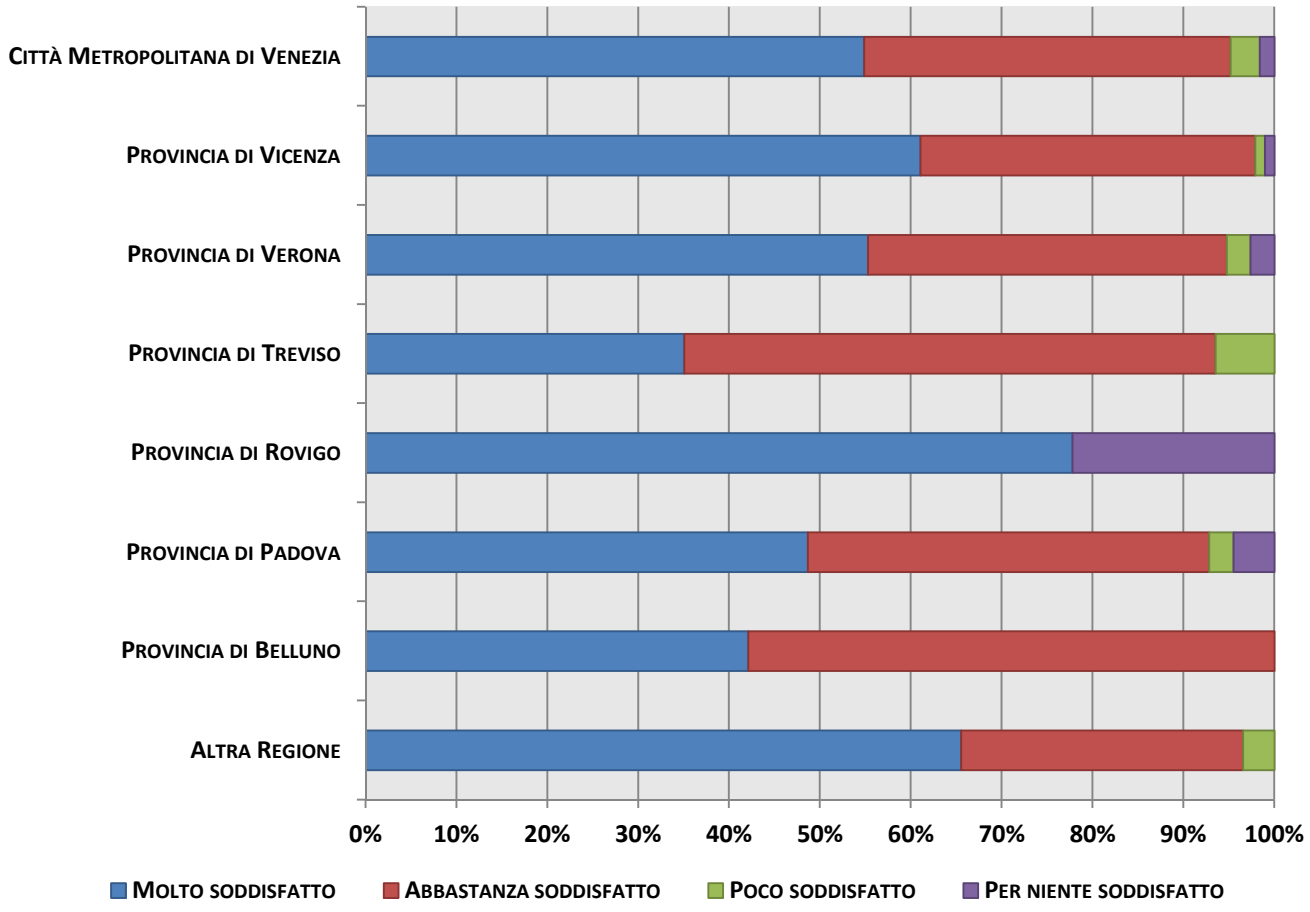


Tabella n. 19 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI E SERVIZIO UTILIZZATO				
Tipologia Utente	**Servizio Utilizzato**	**Totale risposte**	**Giudizio Positivo**	**Giudizio Negativo**
Altro	Attività di diffusione della conoscenza	8	100,00%	0,00%
Altro	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%
Azienda	Attività di diffusione della conoscenza	16	87,50%	12,50%
Azienda	Attività di monitoraggio e controllo	32	100,00%	0,00%
Azienda	Attività di supporto tecnico e scientifico	5	80,00%	20,00%
Cittadino	Attività di diffusione della conoscenza	314	96,82%	3,18%
Cittadino	Attività di monitoraggio e controllo	30	73,33%	26,67%
Cittadino	Attività di supporto tecnico e scientifico	10	80,00%	20,00%
Ente	Attività di diffusione della conoscenza	16	100,00%	0,00%
Ente	Attività di monitoraggio e controllo	7	85,71%	14,29%
Ente	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%

TABELLA n. 20 – 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	24	100,00%	0,00%
Altra Regione	Attività di monitoraggio e controllo	3	66,67%	33,33%
Altra Regione	Attività di supporto tecnico e scientifico	2	100,00%	0,00%
Città Metropolitana di Venezia	Attività di diffusione della conoscenza	52	98,08%	1,92%
Città Metropolitana di Venezia	Attività di monitoraggio e controllo	6	83,33%	16,67%
Città Metropolitana di Venezia	Attività di supporto tecnico e scientifico	4	75,00%	25,00%
Provincia di Belluno	Attività di diffusione della conoscenza	17	100,00%	0,00%
Provincia di Belluno	Attività di monitoraggio e controllo	1	100,00%	0,00%
Provincia di Belluno	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%
Provincia di Padova	Attività di diffusione della conoscenza	80	95,00%	5,00%
Provincia di Padova	Attività di monitoraggio e controllo	29	86,21%	13,79%
Provincia di Padova	Attività di supporto tecnico e scientifico	2	100,00%	0,00%
Provincia di Rovigo	Attività di diffusione della conoscenza	5	100,00%	0,00%
Provincia di Rovigo	Attività di monitoraggio e controllo	2	50,00%	50,00%
Provincia di Rovigo	Attività di supporto tecnico e scientifico	2	50,00%	50,00%
Provincia di Treviso	Attività di diffusione della conoscenza	66	93,94%	6,06%
Provincia di Treviso	Attività di monitoraggio e controllo	7	85,71%	14,29%
Provincia di Treviso	Attività di supporto tecnico e scientifico	4	100,00%	0,00%
Provincia di Verona	Attività di diffusione della conoscenza	31	93,55%	6,45%
Provincia di Verona	Attività di monitoraggio e controllo	7	100,00%	0,00%
Provincia di Verona	Attività di supporto tecnico e scientifico	0	=====	=====
Provincia di Vicenza	Attività di diffusione della conoscenza	79	98,73%	1,27%
Provincia di Vicenza	Attività di monitoraggio e controllo	13	100,00%	0,00%
Provincia di Vicenza	Attività di supporto tecnico e scientifico	3	66,67%	33,33%

SPUNTI PER IL MIGLIORAMENTO

PRIORITA' DI INTERVENTO DESUMIBILI DAL SONDAGGIO

La presente Relazione include – diversamente da quanto effettuato in occasione della valutazione delle risposte fornite dai partecipanti ai sondaggi on-line condotti negli anni 2016 e 2017 – due Tabelle e due mappe delle priorità, distinte nel modo seguente:

- una per i **servizi che presuppongono un'interazione umana**;
- l'altra, invece, per **i servizi erogati con modalità telematica**.

Le tabelle e le mappe delle priorità sono rappresentazioni tabellari e grafiche dei dati raccolti che consentono una lettura chiara ed immediata delle aree con maggior fabbisogno di attenzione.

Tali strumenti unitariamente considerati, infatti, riportano relativamente ai **servizi erogati da ARPAV con interazione umana** per ogni dimensione qualitativa del servizio (***cortesia, 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. 11**, 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 risulta immediatamente visibile che l'**accuratezza** costituisce la caratteristica che gli Utenti ritengono **maggiormente importante e con un livello di soddisfazione non adeguato all'importanza** in quanto collocata sopra la retta.

Nel 2017, invece, i fattori critici rilevati erano stati tre e, precisamente, l'accuratezza, la competenza ed i tempi.

Nel 2018, in particolare, tale ultimo parametro risulta in linea con le aspettative dei rispondenti al questionario, mentre per le restanti componenti si registra un livello di soddisfazione adeguato all'importanza in quanto situati sotto alla retta, a comprova, quindi, di un giudizio complessivo maggiormente positivo rispetto al passato.

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. 21.**

Tale quoziente può assumere valori compresi tra 0,25 e 4 e, maggiore risulta il singolo valore, 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.

La **Tabella n. 22**, invece, unitamente al **Grafico n. 12** consente di analizzare nello specifico le criticità riscontrate nei **servizi che presuppongono l'utilizzo di strumenti telematici**.

Gli elementi cui – in futuro – occorre prestare maggiore attenzione risultano essere rispettivamente la **velocità e l'affidabilità della tipologia di servizio utilizzato** e l'**aggiornamento dei contenuti**, trattandosi di elementi che si discostano sensibilmente dalle aspettative.

La **semplicità d'uso** costituisce, invece, un aspetto che necessita di miglioramento anche se con priorità inferiore rispetto alle due componenti qualitative del servizio innanzi esaminate.

L'unico parametro che si ritiene pienamente in linea con il livello di soddisfazione è la **chiarezza**.

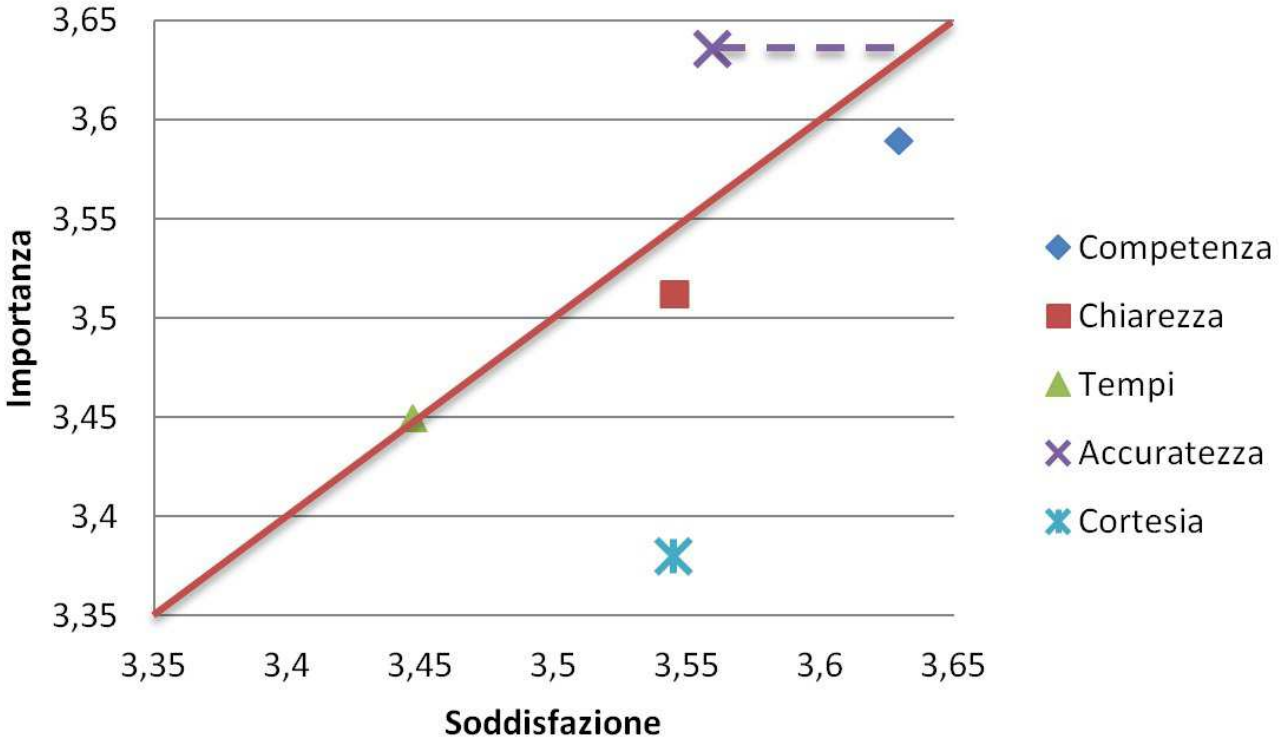
I dati quali-quantitativi – oggetto dell'analisi che precede – sono consultabili nei prospetti riepilogativi riportati nelle pagine seguenti:

RAPPRESENTAZIONI INDICI DELLE PRIORITA' IN RELAZONE AI FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA

Tabella n. 21 – TABELLA DELLE PRIORITÀ			
Caratteristica	**Giudizio medio Soddisfazione (range 1-4)**	**Giudizio medio Importanza (range 1-4)**	**Quoziente I/S (range 0,25-4)**
Cortesia	3,544715447	3,379844961	0,953488372
Competenza	3,629310345	3,589147287	0,988933694
Chiarezza	3,545454545	3,511627907	0,990459153
Tempi	3,447154472	3,449612403	1,000713032
Accuratezza	3,559322034	3,635658915	1,021447028

Grafico n. 11

GRAFICO N. 11 – MAPPA DELLE PRIORITA'



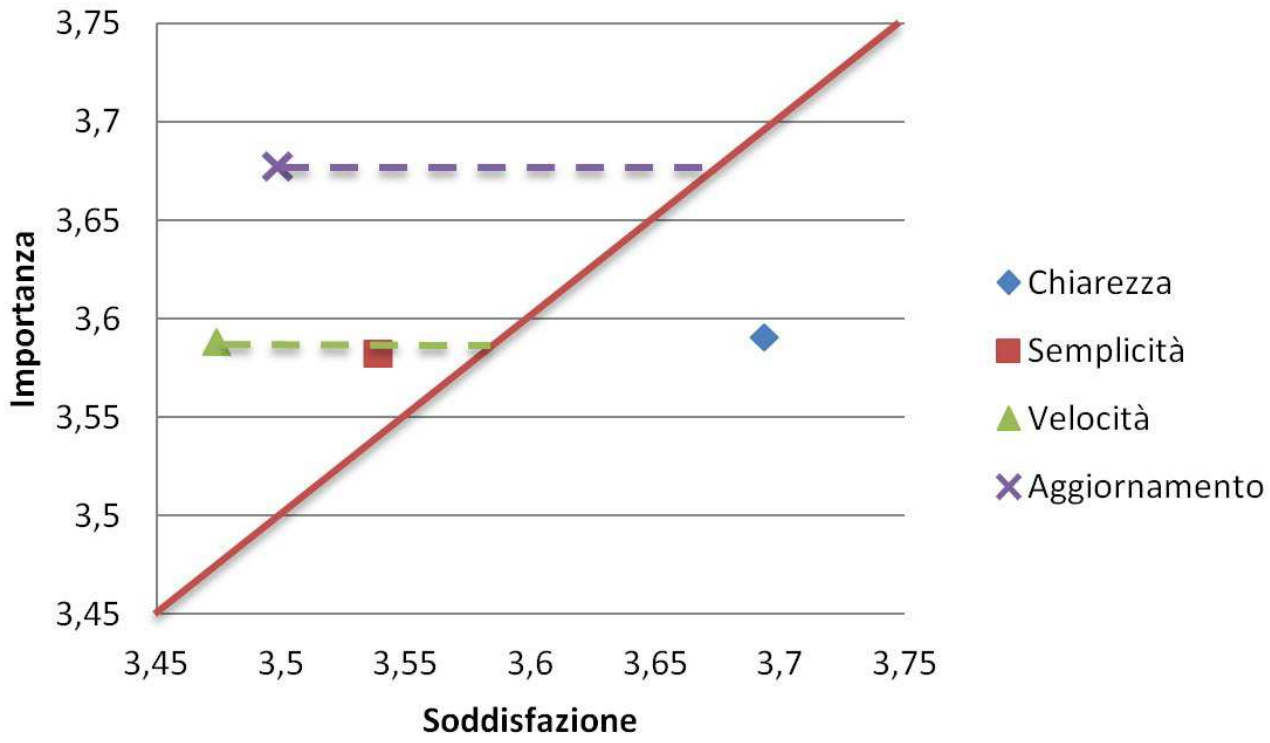
NB: Calcolo effettuato utilizzando le seguenti equivalenze: molto=4, abbastanza=3, poco=2, per niente=1.

RAPPRESENTAZIONI INDICI DELLE PRIORITA' IN RELAZIONE AI FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE

Tabella n. 22 – TABELLA DELLE PRIORITÀ			
Caratteristica	**Giudizio medio Soddisfazione (range 1-4)**	**Giudizio medio Importanza (range 1-4)**	**Quoziente I/S (range 0,25-4)**
Aggiornamento	3,498550725	3,677233429	1,05107335
Chiarezza	3,693641618	3,590778098	0,972151191
Semplicità	3,538904899	3,582132565	1,012214984
Velocità	3,474025811	3,587896254	1,032777662

Grafico n. 12

GRAFICO N. 2 – MAPPA DELLE PRIORITA'



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

ANALISI DEI COMMENTI MAGGIORMENTE SIGNIFICATIVI

Gli Utenti che hanno ritenuto opportuno inserire un commento – dopo aver formulato il giudizio complessivo – ammontano a **n. 107** e, pertanto, rappresentano una parte significativa (**22,5%**) rispetto al totale di coloro che hanno compilato il questionario.

Tale dato evidenzia, pertanto, un notevole incremento delle risposte fornite al riguardo rispetto all'anno precedente ove si era registrato un valore percentuale pari a **9,03%**.

Appare, comunque, estremamente utile analizzare tali considerazioni al fine di individuare ulteriori elementi concreti su cui agire per un miglioramento dei servizi erogati dall'Agenzia, estrapolando alcune proposte d'azione suggerite dai partecipanti al sondaggio on-line.

È importante, peraltro, premettere che la maggior parte dei commenti riguardano le diverse tipologie dei prodotti curati dal Servizio Centro Meteorologico nonché sottolineare che l'indagine in argomento ha avuto luogo successivamente all'avvenuta pubblicazione sul Portale dell'Agenzia del documento "*Le azioni intraprese da ARPAV nel corso del primo semestre 2018 per migliorare alcune tipologie di servizi"* nelle due sezioni denominate "*URP*" e "*Amministrazione Trasparente*", alla voce: "*Altri contenuti*".

La predetta Relazione illustra – nello specifico – le azioni strategiche poste in essere dall'Ente per ridurre significativamente le criticità più evidenti segnalate dagli stakeholders in occasione delle indagini sulla "*Customer Satisfaction*" attuate dall'Agenzia negli anni 2016 e 2017.

I partecipanti al questionario on-line 2018 hanno, pertanto, apprezzato l'avvio del processo di rivisitazione dei servizi intrapreso da ARPAV che ha comportato un notevole investimento in tecnologie altamente evolute per alcune tipologie di attività, le cui fasi salienti sono le seguenti:

- l'ammodernamento dei sistemi per il monitoraggio e la previsione meteorologica per rendere maggiormente performanti gli apparati ricevitori degli echi di ritorno e gli elaboratori di controllo che costituiscono il fulcro dei due Radar a lungo raggio, installati rispettivamente nei Comuni di Teolo – Monte Grande (PD) e di Concordia Sagittaria (VE)

  Tale impegnativo obiettivo – una volta conseguito – comporterà la cessazione definitiva dell'utilizzo del sistema analogico sostituto, invece, dal digitale;
- l'avvenuta realizzazione di nuove APP (*NITRATI e TEMPORALI*) rispettivamente per fornire all'Utente da un lato informazioni mirate in merito ai divieti di distribuzione agronomica dei liquami e degli effluenti zootecnici nel Comune selezionato dall'interessato in relazione alla data di emissione del bollettino e per il giorno successivo nonché per quanto concerne le eventuali sospensioni temporanee di tali provvedimenti per effetto di sopravvenute condizioni meteorologiche favorevoli, dall'altro relativamente alle condizioni di precipitazione rilevate con la Rete Radar al fine di consentire adeguate forme di autotutela da eventi potenzialmente pericolosi.

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

- l'**attendibilità**;
- la **serietà** (*intesa quale assenza di sensazionalismo*);
- l'**efficienza delle previsioni meteorologiche** e **l'impostazione sobria e scientifica del Portale ARPAV**.

Nei **punti critici**, invece, rientrano in particolare:

- il **malfunzionamento del servizio Radar Meteorologico** (*problematica, peraltro, in fase di soluzione per quanto innanzi precisato)*;
- **impossibilità di accedere al Portale e la difficoltà nella navigazione all'interno del SITO dell'Ente** (*scarsa soddisfazione nell'usabilità del Portale*) **per la ricerca di informazioni/argomenti**;
- **necessità di migliorare la compatibilità con device e sistemi operativi**.

Tali commenti consentono, inoltre, di individuare anche richieste finalizzate sia al **miglioramento delle prestazioni** attualmente fornite dall'Agenzia che all'**attivazione di servizi aggiuntivi** e, a titolo meramente esemplificativo, se ne riportano i principali:

- Richiesta aggiornamento immagini radar più veloce;
- Richieste di maggiore rapidità nella visualizzazione dei contenuti del Portale, miglioramento dell'accessibilità e della navigazione all'interno del SITO;
- Richiesta incremento delle stazioni di misura relativamente ai dati pluviometrici ed ai dati di portata sui torrenti;
- Richiesta di informazioni meteorologiche maggiormente dettagliate per ogni Provincia;
- Richiesta di inserimento di più webcam nel territorio per la visione in tempo reale delle condizioni meteorologiche nelle principali città e località del Veneto;
- Richiesta di attivazione di un numero più elevato di centraline per il controllo della qualità dell'aria in tempo reale.

E' evidente infine che, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi, la valutazione delle esigenze di diversa natura rappresentate dagli Utenti spetterà rispettivamente al management ed ai Dirigenti delle Strutture ARPAV interessate, trattandosi di un obiettivo – in termini decisionali e di successiva attuazione – riguardante la pluralità dei soggetti, inclusi i dipendenti dell'intero Ente che, all'interno dell'Agenzia, gestisce le fasi e le attività connesse all'erogazione delle singole prestazioni.

Nella **Tabella n. 23** sono riportati alcuni commenti a titolo indicativo di quanto innanzi illustrato, suddivisi nel modo seguente:

- **parte a) – Punti di forza**;
- **parte b) – Criticità**;
- **parte c) – Suggerimenti e proposte**.

.

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	
Parte a) – Punti di forza	**Giudizio Complessivo**
Utilizzo il bollettino ARPAV Dolomiti Neve e Valanghe per uscite alpinistiche, molto utile e attendibile. Grazie	Molto Soddisfatto
Utilizzo servizio meteo sempre molto preciso e sicuramente migliore dei "concorrenti" commerciali.	Molto Soddisfatto
Servizio Meteo	Molto Soddisfatto
Il servizio meteo di ARPAV è di grandissima importanza per l'azienda per la quale lavoro in quanto è uno strumento tenuto in considerazione per organizzare reperibilità ed allerta.	Molto Soddisfatto
Consulto regolarmente il meteo di ARPAV. Lo trovo ottimo, preciso e molto attendibile. Il migliore disponibile in zona.	Molto Soddisfatto
Leggo ogni giorno le previsioni meteo che, per la zona dolomitica, sono le più affidabili. Grazie, continuate così.	Molto Soddisfatto
Servizio Centro Valanghe	Molto Soddisfatto
Bella innovazione l'APP TEMPORALI!	Abbastanza soddisfatto
Ho utilizzato principalmente le previsioni del tempo e la correttezza dei dati da voi riportati.	Molto Soddisfatto
Normalmente per questioni di tempo, mi limito a controllare il Bollettino Meteo, che ritengo chiaro e completo. È ben fatto ed è migliore del servizio fornito da altre Regioni.	Molto Soddisfatto
Utilizzo quotidianamente il bollettino meteo, in certi periodi di variabilità meteorologica, anche più volte al giorno.	Molto Soddisfatto
Riferimento preciso ed utile per la quotidiana vita e per la qualità degli spostamenti.	Molto Soddisfatto
Servizio Meteo per escursioni.	Molto Soddisfatto

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	
Parte a) – Punti di forza	**Giudizio Complessivo**
Bollettini: Meteo, Pollini, Neve, Webcam e servizi ambientali.	Molto Soddisfatto
Leggo ogni giorno le previsioni meteo che per la zona dolomitica sono le più affidabili. Grazie, continuate così.	Molto Soddisfatto
Previsioni meteo Dolomiti. Servizio chiaro e aggiornamenti puntuali.	Molto Soddisfatto
Apprezzo l'approccio pragmatico, scientifico, non sensazionalistico. Apprezzo l'impostazione sobria e coerente con un Portale di servizio pubblico.	Molto Soddisfatto
Visiono spesso i dati sulla qualità dell'aria. Trovo che siano chiari e di facile accessibilità. Qualche volta ho letto le informazioni riguardanti l'acqua: fiumi, laghi, mari, risorse idriche ecc. Ho provato a curiosare sui Portali di altre Regioni e non ho trovato la chiarezza, l'aggiornamento e la facile accessibilità che trovo qui.	Molto Soddisfatto
Servizio verifiche impianti elettrici, ottimi il servizio ed i tempi di risposta.	Molto Soddisfatto
Verifiche ponti sviluppabili.	Molto Soddisfatto
Principalmente da noi viene usato il Servizio Controlli Impiantistici. Il personale è molto corretto e preparato: soddisfa pienamente le esigenze ed i quesiti posti, in tempi brevi ed in modo esauriente.	Molto Soddisfatto
Ho avuto più che soddisfazione dei servizi forniti da ARPAV.	Molto Soddisfatto
Cortesia, professionalità e rapidità dell'URP.	Molto Soddisfatto
Un ringraziamento per tutta la gentilezza!	Molto Soddisfatto

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	
Parte b) – Criticità	**Giudizio Complessivo**
Il Portale é spesso off-line ed il Radar Meteorologico funziona in modo non continuativo.	Abbastanza soddisfatto
Non sempre il SITO INTERNET è di facile navigazione e di immediata visualizzazione dei contenuti che si cercano.	Abbastanza soddisfatto
Utilizzo principalmente il Portale mediante PC e non ho riscontrato alcun problema, mentre le rare volte in cui mi sono collegato con il cellulare non sono riuscito a trovare una modalità per smartphone.	Abbastanza soddisfatto
Il SITO INTERNET ha un'organizzazione ed una grafica vecchio stile. Spesso le pagine per visualizzare i dati radar non caricano in occasione di temporali, come se i Server non riuscissero a rispondere al picco di accessi.	Abbastanza soddisfatto
Durante eventi meteorologici particolarmente significativi, il Portale ARPAV risulta inaccessibile.	Poco Soddisfatto
In agricoltura servono previsioni meteo più localizzate e non troppo generali.	Abbastanza soddisfatto

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	
Parte c) – Suggerimenti e proposte	**Giudizio Complessivo**
Premesso che il SITO INTERNET di ARPAV è un Portale di alta qualità, forse, occorrerebbe organizzare meglio le tematiche in modo da renderle più intuitive e di più facile accesso.	Molto Soddisfatto
Utilizzo molto spesso Dolomiti - Pianura meteo - Radar Meteo - sporadicamente Agrometeo - Agenti Fisici. Se fosse possibile che i tempi di aggiornamento del Radar Meteo fossero più veloci (10-15 minuti), magari aggiungendo anche un fulminometro.	Abbastanza soddisfatto
Nell'APP ARPAV Meteo: se fosse possibile vedere gli avvisi per fenomeni intensi, come sul SITO INTERNET nella pagina delle previsioni e riceverne notifica.	Molto Soddisfatto
Risulta migliorato il servizio previsioni meteo con gli aggiornamenti relativi alle h. 9,00 ed alle h. 16.00 Una sezione dedicata allo stato dei ghiacciai durante l'estate sarebbe di grande interesse.	Abbastanza soddisfatto
Inserimento di più webcam nel territorio per la visione in tempo reale delle condizioni meteo nelle principali città e località del Veneto.	Molto Soddisfatto
Incremento delle stazioni di misura per i dati meteo di piovosità e per i dati di portata sui torrenti.	Molto Soddisfatto
Il Bollettino di "*Previsione altezza onde*" è un ottimo strumento di informazione: come amante del mare e velista sarebbe bello vedere esteso il sistema delle previsioni a tutto il Golfo di Venezia con focus su venti e mari e con la precisione che vi contraddistingue nelle previsioni a breve termine (12/24 h), utilizzando una grafica dinamica. Sarebbe auspicabile, inoltre, la pubblicazione di "*pillole*" di meteorologia che aiutino a comprendere e a saper leggere il cielo della nostra Regione e dei nostri mari. Ho avuto modo di utilizzare altri SITI di Agenzie Regionali per la Protezione Ambientale: il Portale ARPAV mi sembra tra i più completi ed accessibili.	Molto Soddisfatto
Visualizzare più chiaramente i dati in diretta delle temperature e aggiungere un Bollettino – se possibile – alle h. 21.00 di sera. Comunque un ottimo servizio: siete i più affidabili dei servizi meteo. Grazie e continuate così.	Molto Soddisfatto
Utilizzo fondamentalmente il servizio meteo: lo trovo di ottimo livello; chiaro; affidabile e puntuale. Complimenti! In seconda battuta utilizzo la mappa dislocazione impianti di telecomunicazione con l'indicazione dei Gestori per ciascun impianto: migliorerei l'interazione con la mappa, per poter fare ad es.lo zoom con lo scroll che ora risulta un po' macchinosa e lenta. Grazie.	Molto Soddisfatto
Utilizzando sopratutto l'APP ARPAV METEO e TEMPORALI penso sia necessario rendere entrambi tali applicativi più moderni e di facile lettura, sia graficamente sia nella navigazione in modo da consentire la visualizzazione del meteo mediante geolocalizzazione immediata e da poter ordinare i luoghi preferiti manualmente e non secondo una data sequenza, migliorando l'opzione Radar, molto comoda, ma inferiore rispetto alla visualizzazione di altre Regioni. Resta comunque positiva la mia esperienza con i prodotti ARPAV, specialmente nel campo delle previsioni. Grazie e buon lavoro!	Abbastanza soddisfatto

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	
Parte c) – Suggerimenti e proposte	**Giudizio Complessivo**
Servizio Meteo: si potrebbero aggiungere informazioni più dettagliate per ogni Provincia.	Molto Soddisfatto
A mio avviso i dati delle temperature potrebbero essere molto interessanti per gli Utenti finali se presentati nella modalità definita "*interpolazione spaziale*" con evidenziazione multicromatica.	Abbastanza Soddisfatto
Abbiamo utilizzato il servizio di verifiche periodiche per gli impianti di sollevamento, essendo noleggiatori ed avendo un parco macchine di oltre 350 unità ed apparecchi dei Clienti da verificare, abbiamo la necessità di avere settimanalmente la vostra presenza per riuscire ad avere la disponibilità delle macchine.	Molto Soddisfatto
Migliorare APP ANDROID.	Molto Soddisfatto
Servizio Radar METEO e APP TEMPORALI: sarebbero da evidenziare maggiormente agli utilizzatori, veramente utili in prossimità degli eventi. Ottimo accesso ai dati ambientali presenti sul sito ed ai report, in particolare, sia per informazione che per uso professionale.	Molto Soddisfatto
Utilizzo giornalmente il Servizio Meteo: ottimo, chiaro e facile da consultare. Da migliorare l'APP dedicata.	Molto Soddisfatto
Ci dovrebbero essere aggiornamenti più veloci sul Meteo e soprattutto il Radar in quanto è sempre aggiornato ad un'ora e mezza prima. Sarebbe utile anche un aggiornamento in tempo reale.	Abbastanza soddisfatto
Sezione Meteo, la più utilizzata soprattutto in funzione dell'attività agricola, ben strutturata e puntuale come abbastanza esaustive sono anche le altre aree. Se fosse possibile, sarebbe opportuna la creazione di un'area tematica dedicata alle zone collinari, considerata la biodiversità che queste presentano: i Colli Euganei e Berici parrebbero avere un ruolo abbastanza importante nell'evoluzione climatica di una buona parte della pianura veneta.	Abbastanza soddisfatto
Dati Meteo in tempo reale. Formazione per insegnanti su tematiche ambientali (*rischio alluvione, frane, inquinamento di acque e suolo, rifiuti*).	Molto Soddisfatto
Utilizzo giornalmente il Servizio Meteo. Ottimo, chiaro e facile da consultare. Da migliorare l'APP dedicata.	Molto Soddisfatto
Leggo il Bollettino Meteo oltre a quello Valanghe in inverno. tutto ben fatto e molto utile. Integrerei – se possibile – con commenti sul Meteo in generale: andamenti, statistiche curiosità, cambiamento clima. Grazie	Abbastanza soddisfatto
Nel Bollettino Agrometeo non sono più riportati i dati della città di Este.	Abbastanza soddisfatto
Più centraline per il controllo della qualità dell'aria in tempo reale.	Abbastanza soddisfatto

INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI

TABELLE

N. TABELLA	DENOMINAZIONE	PAG.
1	TIPOLOGIA DEGLI UTENTI	11
2	GENERE DI APPARTENENZA	11
3	FASCE D'ETA'	12
4	LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE	12
5	CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA	13
6	POSIZIONE RIVESTITA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA	14
7	AMBITO TERRITORIALE DI RESIDENZA	14
8	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA	18
9	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE	21
10	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA	24
11	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE	27
12	ATTIVITA' OGGETTO DI PREVALENTE CONTATTO CON ARPAV	31
13	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	31
13 a)	COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016-2017-2018 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	31
14	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	33

N. TABELLA	DENOMINAZIONE	PAG.
14a)	COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016-2017-2018 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	33
15	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV	34
16	GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA (*in relazione all'ultimo anno di attività*)	37
17	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI	37
18	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE	38
19	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI E SERVIZIO UTILIZZATO	39
20	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE E SERVIZIO UTILIZZATO	40
21	TABELLA DELLE PRIORITA' (*per i servizi erogati con interazione umana*)	43
22	TABELLA DELLE PRIORITA' (*per i servizi erogati con tecnologie telematiche*)	44
23	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO Parte a) Punti di forza	47
	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO Parte b) Criticità	49
	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO Parte c) Suggerimenti e proposte	50

GRAFICI

N. GRAFICO	DENOMINAZIONE	PAG.
GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA		
1	NUMEROSITÀ RILEVATA IN CIASCUN SERVIZIO RELATIVAMENTE AD OGNI FATTORE QUALITATIVO	19
2	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	19
3	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI FATTORE QUALITATIVO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	19
GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE		
4	NUMEROSITÀ RILEVATA IN CIASCUN SERVIZIO RELATIVAMENTE AD OGNI FATTORE QUALITATIVO	22
5	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	22
6	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI FATTORE QUALITATIVO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	22
GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA		
7	NUMEROSITÀ RILEVATA IN CIASCUN SERVIZIO RELATIVAMENTE AD OGNI FATTORE QUALITATIVO	25
8	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI IMPORTANZA	25
GRADO DI IMPORTANZA FATTORI QUALITATIVI PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE		
9	NUMEROSITÀ RILEVATA IN CIASCUN SERVIZIO RELATIVAMENTE AD OGNI FATTORE QUALITATIVO	28
10	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI IMPORTANZA	29
MAPPA DELLE PRIORITA'		
11	MAPPA DELLE PRIORITA' (*per i servizi erogati con interazione umana*)	43
12	MAPPA DELLE PRIORITA' (*per i servizi erogati con tecnologie telematiche*)	44

ARPAV
Direzione Generale
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