



ANNO 2016

URP

ARPAV
Commissario Straordinario
Nicola Dell'Acqua

URP

A cura di:
Amelia Tardivo

Ha collaborato:
Costanzo Lunardon

PRESENTAZIONE

ARPAV ritiene obiettivo prioritario avviare un processo valutativo che consenta di monitorare nel tempo le aspettative dei propri interlocutori esterni, le relative esigenze e di analizzare, al contempo, le opinioni manifestate dagli Utenti sui servizi erogati dall'Agenzia.

A tal fine ha realizzato, nel corso del 2016, un'indagine di Customer Satisfaction – via web – che mira a conoscere lo stato di efficienza dell'Ente e, ove necessario, a programmare anche eventuali azioni di miglioramento finalizzate a fornire prestazioni più soddisfacenti, accrescendone ulteriormente la relativa qualità.

L'aver promosso la cultura della rilevazione e del miglioramento continuo della qualità induce a ritenere che il bilancio finale sia positivo: notevole, infatti, è l'apprezzamento dimostrato da gran parte degli stakeholders partecipanti al sondaggio on-line (il 66,70%: *Abbastanza o molto soddisfatto*), quale giudizio complessivo per quanto concerne i servizi fruiti.

I risultati del questionario sono riportati nelle pagine seguenti che rappresentano lo stato dell'arte registrato, tenendo conto, peraltro che, nonostante il considerevole livello di soddisfazione evidenziato dalla ricerca, l'impegno ad elevare ancora di più la qualità delle prestazioni erogate ai Clienti dell'Agenzia debba protrarsi anche per il futuro con il contributo di tutti gli attori del sistema.

Un ruolo fondamentale, al riguardo, rivestono – in tale contesto operativo – i dipendenti ARPAV in quanto consapevoli della necessità di fornire agli Utenti servizi maggiormente efficienti e più rispondenti alle aspettative dei propri stakeholders in stretta sinergia con i rispettivi Dirigenti nella veste di facilitatori per la relativa attuazione.

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

Il Commissario Straordinario
Dott. Nicola Dell'Acqua

INDICE

II QUESTIONARIO	Pag. 1
GLI OBIETTIVI	Pag. 8
GLI ESITI DELL'INDAGINE	Pag. 9
PARTE PRIMA – CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE ANALIZZATO	
- Dati statistici	Pag. 10
PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI	
- La soddisfazione	Pag. 14
- L'importanza attribuita dagli Utenti agli elementi qualificanti i servizi	Pag. 19
- I servizi utilizzati ed analisi dell'attività di diffusione della conoscenza	Pag. 23
- Giudizio complessivo	Pag. 27
SPUNTI PER IL PIANO DI MIGLIORAMENTO	Pag. 33
- Priorità di intervento desumibili dal sondaggio	Pag. 33
- Analisi dei commenti maggiormente significativi	Pag. 35
INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI	Pag. 38
- Tabelle	Pag. 39
- Grafici	Pag. 41

IL QUESTIONARIO



ARPAV dal 9 Maggio al 20 Giugno 2016 ha pubblicato sull'home page del proprio Portale un questionario finalizzato a misurare il grado di soddisfazione degli Utenti rispetto ai servizi ricevuti, partendo dal presupposto che non si possano erogare "**servizi di qualità**" senza ascoltare le esigenze dei Clienti e senza attuare la corrispondenza tra "**qualità attesa**" e "**qualità percepita**".

L'indagine di Customer satisfaction, infatti, pone in primo piano la necessità di ascoltare la voce del Cliente/Utente, misurandone la soddisfazione ("**qualità percepita**") rispetto all'erogazione del servizio fornito con la raccolta degli esiti delle rilevazioni risultanti dal sondaggio.

A tale sondaggio, in particolare, hanno partecipato soggetti appartenenti a diverse tipologie di contesti operativi: sia istituzionali (*Regione ed Enti Locali, Aziende Sanitarie o Ospedaliere, Enti Pubblici ed Organismi statali, Forze dell'Ordine, Istituti Scolastici, ecc.*) che di natura privatistica o associativa (*Aziende private, Ordini Professionali, Associazioni ambientaliste o consumatori, ecc.*).

Il questionario – suddiviso in quattro sezioni: "**Soddisfazione**", "**Servizi utilizzati**", "**Attività della diffusione della conoscenza**" e "**Giudizio complessivo**" – è stato strutturato in modo tale da rilevare sia il livello di qualità relazionale e tecnica percepito dagli Utenti che i valori di importanza attribuiti ai predetti aspetti dimensionali delle prestazioni fornite nonché per conseguire una prima indicazione sulla tipologia di Utente e sulle modalità di utilizzo dei servizi da parte dei Clienti dell'Agenzia.

Relativamente al fattore "**Soddisfazione**" sono state prese in considerazione le dimensioni attinenti rispettivamente:

- alla **qualità relazionale** – ossia inerenti alla cortesia, alla disponibilità del personale ARPAV anche per quanto concerne la chiarezza del linguaggio utilizzato e, in generale, le modalità con le quali sono erogati i servizi;
- alla **qualità tecnica** che ha, invece, privilegiato i tempi di risposta dell'Agenzia alle richieste dei fruitori dei servizi, l'adeguatezza delle informazioni e, in particolare, l'accuratezza nell'espletamento dei servizi.

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

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

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

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

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

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

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

IL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

SODDISFAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Non applicabile/Non so

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

- Per niente
 Poco
 Abbastanza
 Molto
 Non applicabile/Non so

6) Quale importanza attribuisce ai seguenti elementi?

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

SERVIZI UTILIZZATI

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

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

ATTIVITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

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

- Hai avuto contatti con l'URP di ARPAV mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail
 Hai visitato il Portale ARPAV
 Hai consultato i documenti tecnici in materia ambientale redatti dalle Strutture ARPAV

- Hai consultato pubblicazioni di ARPAV
 - Hai consultato i dati ambientali (open data, indicatori ambientali, dati in diretta, dati validati, bollettini di previsione)
 - Hai partecipato a convegni e seminari promossi da ARPAV od organizzati da altri Enti cui abbia partecipato - in qualità di relatore - personale ARPAV.
-
-

GIUDIZIO COMPLESSIVO

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

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

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

DATI ANAGRAFICI

Hai avuto contatti con ARPAV in quanto:

- Azienda
- Ente
- Cittadino
- Altro

Genere

- Uomo
- Donna

Età

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

Studi Effettuati

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

Realtà Lavorativa/Operativa

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

Posizione Nella Realtà Lavorativa/Operativa

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

Territorio di Residenza

- Provincia di Belluno

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

GLI OBIETTIVI

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.

La gestione dei servizi deve essere, infatti, improntata alle logiche ed alle metodologie del miglioramento della qualità e l'Utente – con le proprie esigenze ed aspettative – deve essere posto al centro delle scelte dell'Ente Pubblico in un'ottica di interazione che tralasci modelli amministrativi di erogazione delle prestazioni, fondati esclusivamente sull'autoreferenzialità, in quanto ormai desueti.

La rilevazione della soddisfazione dei Clienti consente, a tal fine, di attuare politiche di “*rivisitazione organizzativa dei servizi*”, i quali – per il conseguimento della massima efficienza ed efficacia possibili – sono suscettibili di eventuale riprogettazione onde eliminare le procedure non più attuali e ridefinire le necessarie risorse umane e finanziarie.

L'indagine di Customer Satisfaction costituisce, pertanto, uno strumento di comunicazione e trasparenza nei confronti degli Utenti, finalizzato a 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 finalizzate ad individuare:

- le **modalità di fruizione dei servizi**;
- le **aspettative**, il **grado di soddisfazione dei Clienti** in relazione ai diversi parametri di riferimento (*qualità relazionale e tecnica*) e gli eventuali **suggerimenti** per elevare ulteriormente la qualità delle prestazioni.

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

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 latenti 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. 2054**, di cui **n. 1781** completi in ogni relativa parte.

Al riguardo si evidenzia 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. 1045**, attestandosi – in termini percentuali – al **58,67%**.

L'analisi delle risposte pervenute consente, inoltre, di affermare che vi è stata un'adesione rilevante da parte del genere maschile: **n. 940**, pari al **52,78%** rispetto al valore corrispondente al pubblico femminile, ammontante, invece, a **n. 312 (29,70%)**.

La fascia d'età più significativa è rappresentata dagli Utenti compresi tra i **41 e 50 anni**, quantificabile in **n. 368** Clienti (**20,66%**), cui fanno seguito rispettivamente i soggetti collocati tra i **51 e 60 anni**, pari a **n. 289 (16,23%)** e tra i **31 e 40 anni** che raggiungono, invece, il numero di **244 (13,70%)**.

Seguono a ruota i giovani tra i **18 e 30 anni**, attestatisi a quota **n. 181 (10,16%)** e gli aventi **61 o più anni**, ammontanti a **n. 168 (9,43%)**.

Si è preso in considerazione anche il livello di scolarizzazione degli stakeholders partecipanti all'indagine ed è emerso che **n. 602** soggetti (**33,80%**) sono in possesso del **Diploma di scuola secondaria superiore**, mentre i **Laureati** risultano **n. 424 (23,81%)** ed infine coloro che hanno conseguito un **Master o una specializzazione post Lauream** sono **n. 116 (6,51%)**.

Eterogenee sono le realtà lavorative alle quali appartengono i soggetti rientranti nel campione analizzato: la maggior parte degli Utenti (**n. 446**) ha dichiarato di appartenere ad ambiti operativi diversi ("**Altro**") rispetto alla dettagliata elencazione riportata nella scheda utilizzata per tale indagine.

Il raffronto, pertanto, dev'essere effettuato con le restanti categorie ossia le **Aziende private (n. 391)**, gli **Ordini professionali (n. 74)**, gli **Istituti Scolastici (n. 67)**, le **Aziende Sanitarie o ospedaliere (n. 39)** e la **Regione Veneto (n. 30)** che risultano collocati ai primi posti della relativa classifica.

Le osservazioni formulate al punto precedente relativamente all'indicazione dell'appartenenza alla categoria residuale "**Altro**" valgono anche per quanto concerne la posizione ricoperta all'interno della propria realtà lavorativa: **n. 547** Utenti, infatti, hanno scelto tale opzione.

Gli **impiegati (n. 420)**, quindi, costituiscono la figura professionale più diffusa tra coloro che hanno risposto al questionario unitamente ai **Dirigenti (n. 137)** ed ai **Funzionari (n. 119)**.

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. 273** Utenti è – dal punto di vista numerico – maggiormente rappresentata ed è seguita nell'ordine rispettivamente dalle **Province di: Venezia (n. 233)**, **Treviso (n. 228)**, **Vicenza (n. 221)**, **Verona (n. 100)**, **Belluno (n. 89)** e **Rovigo (n. 38)**.

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	1045	58,67%
Azienda	97	5,45%
Altro	56	3,14%
Ente	49	2,75%
Non specificato	534	29,98%
Totale complessivo	1781	

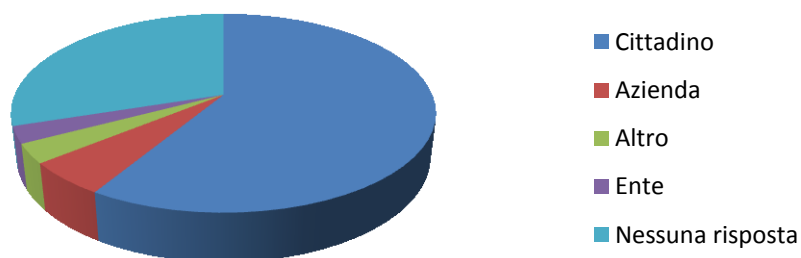


Tabella n. 2 – GENERE DI APPARTENENZA		
Genere	Numero	Percentuale
Uomo	940	52,78%
Donna	312	17,52%
Non specificato	529	29,70%
Totale complessivo	1781	

Tabella n. 3 - FASCE D'ETÀ'		
Età	Numero	Percentuale
41-50 anni	368	20,66%
51-60 anni	289	16,23%
31-40 anni	244	13,70%
18-30 anni	181	10,16%
61 o più anni	168	9,43%
Non specificato	531	29,81%
Totale complessivo	1781	

Tabella n. 4 – LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE		
Studi effettuati	Numero	Percentuale
Diploma di scuola secondaria superiore	602	33,80%
Laurea	424	23,81%
Master o specializzazione post lauream	116	6,51%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	106	5,95%
Non specificato	533	29,93%
Totale complessivo	1781	

Tabella n. 5 – CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA

Realtà lavorativa	Numero	Percentuale
Altro	446	25,04%
Azienda privata	391	21,95%
Ordine professionale	74	4,15%
Istituto scolastico	67	3,76%
Azienda sanitaria o ospedaliera	39	2,19%
Regione Veneto	30	1,68%
Azienda di servizi pubblici	30	1,68%
Istituto di ricerca	26	1,46%
Ministero	22	1,24%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	17	0,95%
Associazione di categoria	15	0,84%
Forza di polizia	14	0,79%
Organismo statale (Prefettura, Capitaneria di porto, etc..)	14	0,79%
Amministrazione provinciale	11	0,62%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	11	0,62%
Associazione ambientalista o consumatori	9	0,51%
Media	8	0,45%
Agenzia ambientale	7	0,39%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	5	0,28%
Comitato cittadini	5	0,28%
ATO	3	0,17%
Sindacato	2	0,11%
Non specificato	535	30,04%
Totale complessivo	1781	

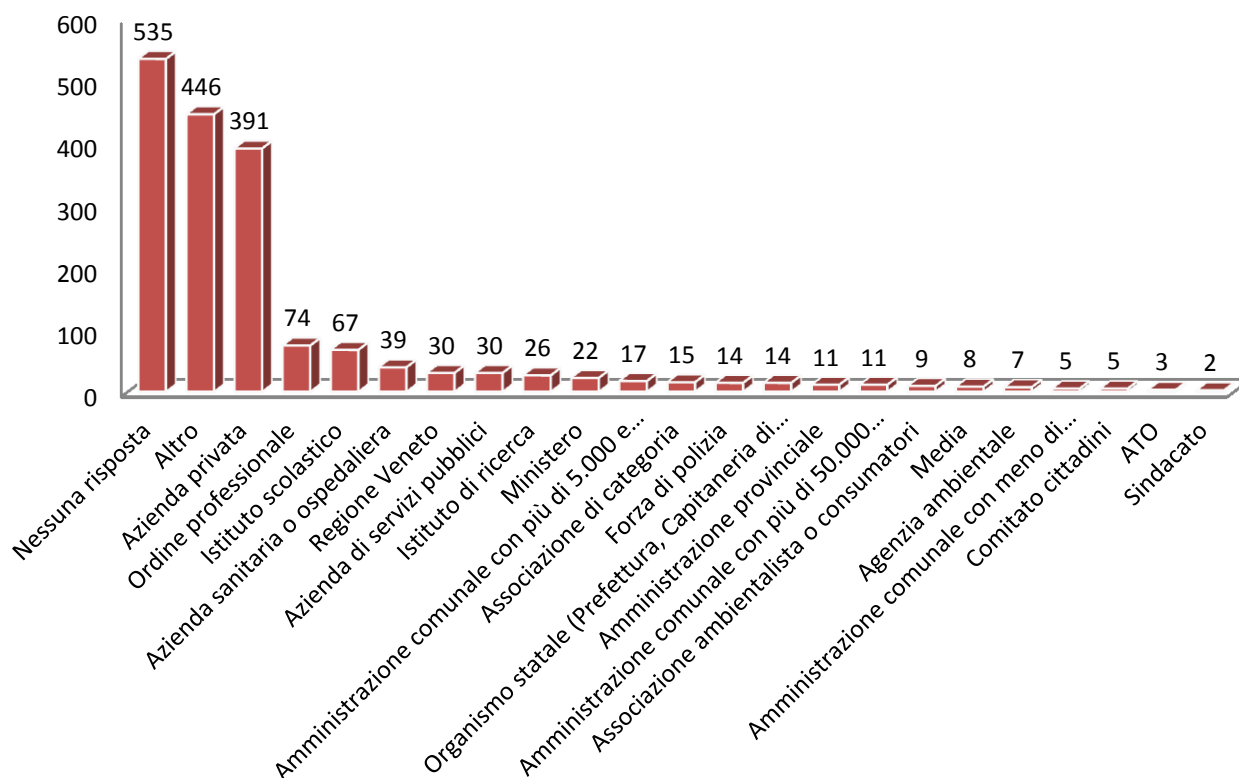
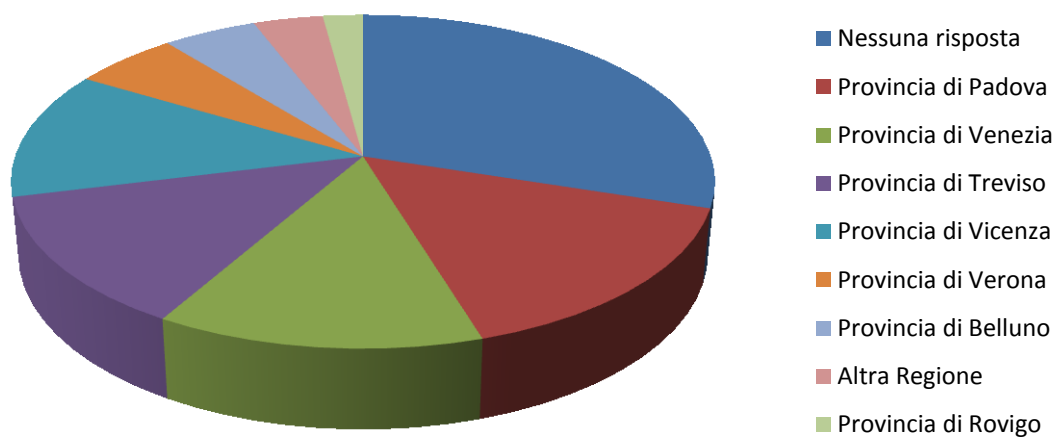


Tabella n. 6 – POSIZIONE RIVESTITA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA

Posizione nella realtà lavorativa/operativa	Numero	Percentuale
Altro	547	30,71%
Impiegato	420	23,58%
Dirigente	137	7,69%
Funzionario	119	6,68%
Carica politica direttiva (Consigliere)	13	0,73%
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	8	0,45%
Non specificato	537	30,15%
Totale complessivo	1781	

Tabella n. 7 – AMBITO TERRITORIALE DI RESIDENZA

Territorio di residenza	Numero	Percentuale
Provincia di Padova	273	15,33%
Provincia di Venezia	233	13,08%
Provincia di Treviso	228	12,80%
Provincia di Vicenza	221	12,41%
Provincia di Verona	100	5,61%
Provincia di Belluno	89	5,00%
Altra Regione	66	3,71%
Provincia di Rovigo	38	2,13%
Non specificato	533	29,93%
Totale complessivo	1781	



PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI

LA SODDISFAZIONE

La valutazione complessiva relativa agli aspetti empatici (*cortesia e disponibilità*) del personale ARPAV è da ritenersi assai positiva (**Tabella n. 8**) in quanto hanno risposto alla relativa domanda complessivamente **n. 985** Utenti, di cui rispettivamente **n. 576**, pari al **32,34%** ha espresso al riguardo un giudizio di ampia soddisfazione e **n. 336**, corrispondenti al **18,87%**, 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. 41**, pari al **2,30%**) o per niente soddisfatti (**n. 32** che corrispondono all'**1,80%** 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.

È opportuno segnalare, peraltro, come nella casistica "*Non specificato*" – relativamente al parametro "**Soddisfazione**" – rientrino anche gli Utenti (**n. 369**) che, consultando unicamente il Portale ARPAV, si sono trovati nell'impossibilità oggettiva di esprimere alcuna preferenza in merito all'elemento "**Cortesia e disponibilità**" del personale dell'Agenzia, in quanto trattasi di un contatto che, per la relativa intrinseca modalità di attuazione, prescinde interamente da qualsiasi rapporto con i dipendenti dell'Ente.

L'evidenziazione di tale risultato è consultabile nel **Grafico n. 1** ove sono rappresentati – in dettaglio – i relativi dati analizzati.

Notevole è anche il numero degli Utenti che ha dichiarato assai soddisfacenti sia la **competenza tecnica** che la **professionalità del personale ARPAV**: ammontano, infatti, a **n. 934** tali soggetti, cui si aggiungono **n. 346** 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. 81** partecipanti al questionario ha formulato un giudizio totalmente o parzialmente negativo sulle caratteristiche in argomento, contrapponendosi, in tal modo al totale dei soggetti (**n. 1280**) 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 dell'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. 9** - alla cui lettura si rinvia – consente una disamina analitica dei dati corrispondenti a ciascuna opzione valutativa utilizzata da coloro che hanno partecipato all'iniziativa.

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. 1543** 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. **106** Clienti (**Tabella n. 10**).

È opportuno rilevare, inoltre, come soltanto un esiguo numero di soggetti, pari a **132**, si sia astenuto dall'esprimere alcun giudizio su tale quesito specifico.

Si diversifica notevolmente dalla valutazione precedente l'apprezzamento concernente i **tempi di risposta** alle richieste dei Clienti dell'Agenzia manifestato complessivamente da n. **667** Utenti, come si evince dalla **Tabella n. 11**.

I Clienti totalmente o parzialmente insoddisfatti sono, invece, complessivamente n. **116**.

Altro aspetto qualitativo – focalizzato nella presente indagine – risulta essere l'**accuratezza** dimostrata da ARPAV 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. 12** consente di evidenziare, al riguardo, come n. **1045** Utenti abbiano reputato apprezzabili le prestazioni fornite da ARPAV, avendo formulato al riguardo un giudizio assai o abbastanza favorevole.

Ammontano, al contrario, a n. **103** 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 innanzi descritti al fine di consentire una disamina completa dei dati innanzi illustrati unitamente ai relativi grafici:

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

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	576	32,34%
Abbastanza	336	18,87%
Poco	41	2,30%
Per niente	32	1,80%
Non specificato	796	44,69%
Totale	1781	

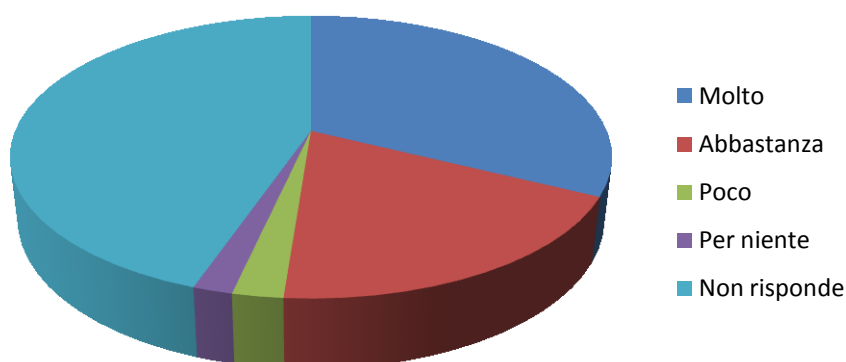
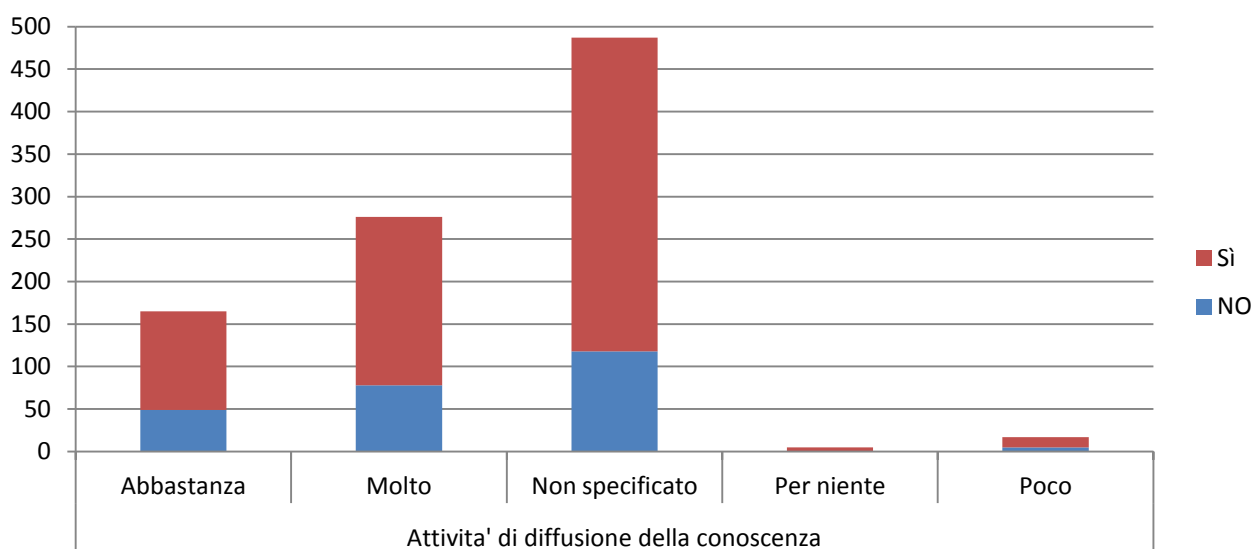


Grafico n. 1

GRAFICO N. 1 - COMPARAZIONE GRADO SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA E DISPONIBILITA' IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO O MENO DEL PORTALE PER L'ATTIVITA' DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA.



Si' = Avvenuto utilizzo Portale ARPAV
 NO = Non utilizzo del Portale

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

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	934	52,44%
Abbastanza	346	19,43%
Poco	49	2,75%
Per niente	32	1,80%
Non specificato	420	23,58%
Totale complessivo	1781	

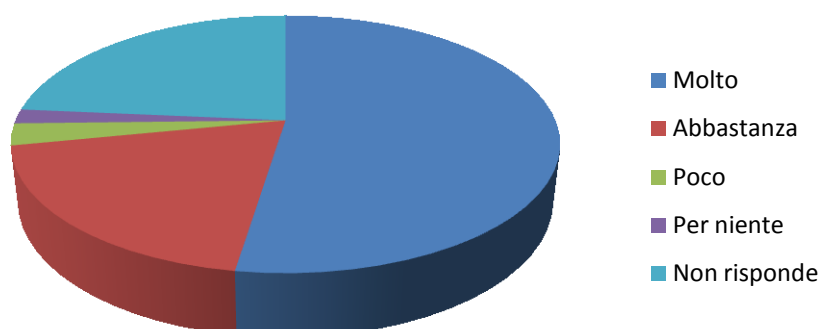
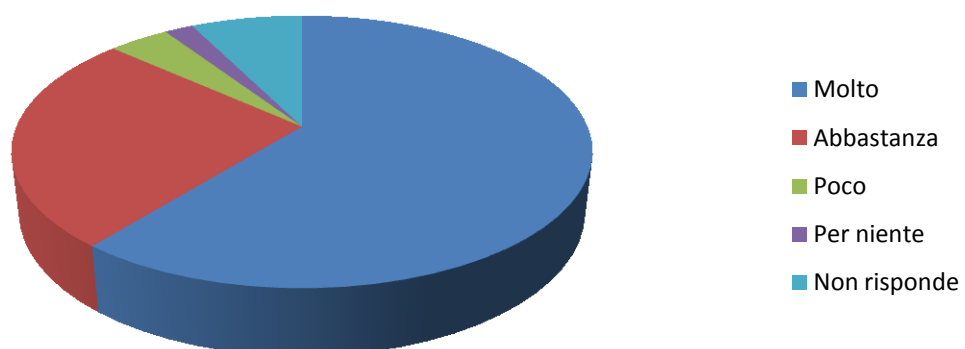


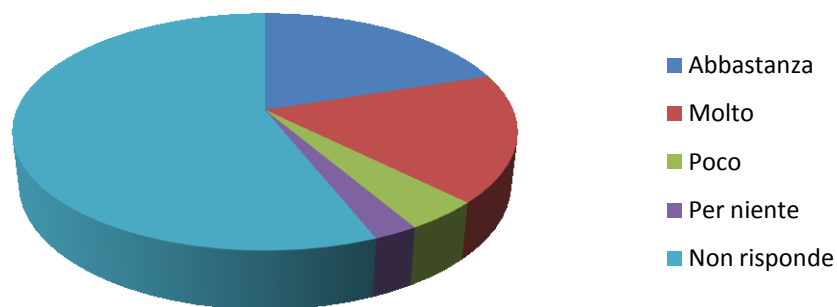
Tabella n. 10 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA CHIAREZZA DEL LINGUAGGIO UTILIZZATO DA ARPAV

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	1083	60,81%
Abbastanza	460	25,83%
Poco	72	4,04%
Per niente	34	1,91%
Non specificato	132	7,41%
Totale complessivo	1781	



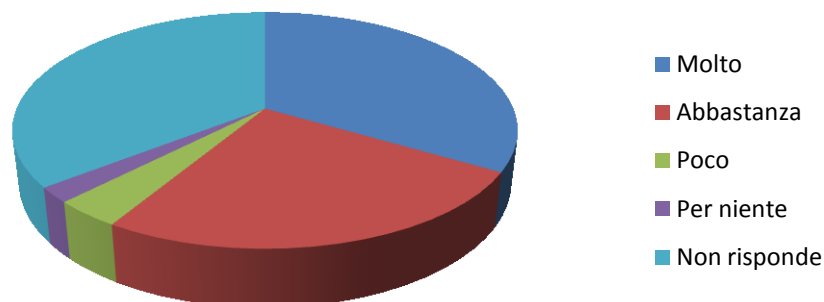
**Tabella n. 11 - GRADO DI SODDISFAZIONE PER I TEMPI
CON CUI ARPAV RISPONDE**
(Es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)

Opzione	Numero	Percentuale
Abbastanza	356	19,99%
Molto	311	17,46%
Poco	73	4,10%
Per niente	43	2,41%
Non specificato	998	56,04%
Totale complessivo	1781	



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

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	596	33,46%
Abbastanza	449	25,21%
Poco	66	3,71%
Per niente	37	2,08%
Non specificato	633	35,54%
Totale complessivo	1781	



L'IMPORTANZA ATTRIBUITA DAGLI UTENTI AGLI ELEMENTI QUALIFICANTI I SERVIZI

L'indagine ha preso in considerazione anche la rilevanza (*grado di importanza*) attribuita dai Clienti dell'Agenzia – che hanno risposto al questionario – relativamente a ciascuna delle seguenti dimensioni:

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

È opportuno – preliminarmente alla disamina dei dati raccolti – sottolineare come sia sostanzialmente costante il numero di coloro che risultano essersi astenuti dal fornire indicazioni in merito a tale aspetto in quanto i relativi valori numerici sono pressoch  identici: si oscilla, infatti, tra **n. 121** per quanto riguarda rispettivamente **la competenza tecnica e la professionalit  del personale e la chiarezza di linguaggio** e **n. 126**, riconducibile, invece, ai **tempi di risposta**.

In tale range si collocano, quindi, sia **l'accuratezza nello svolgimento del servizio**, fattore per il quale non vi   stato alcun riscontro da parte di **n. 122** Utenti che la **cortesìa e la disponibilit  del personale** – ove i non rispondenti ammontano a **n. 125**.

I risultati dell'analisi delle risposte fornite consente di affermare che gli elementi ritenuti di primaria importanza, in particolare, sono rispettivamente i seguenti:

- **la competenza tecnica e la professionalit ** che **n. 1598** Utenti – corrispondenti all'**89,72%** del campione esaminato – reputano essere fondamentali in contrapposizione ad un'esigua minoranza, pari a **n. 62** soggetti ed equivalente al **3,49%**, per i quali, invece, trattasi di aspetti poco o per niente significativi (**Tabella n. 13**);
- **l'accuratezza nell'espletamento della prestazione**, valutata in modo pressoch  analogo alla componente appena esaminata: infatti, **n. 1596** Clienti, pari all'**89,61%** attribuiscono a tale modalit  di erogazione del servizio un'incidenza notevole rispetto a **n. 63** rispondenti (**3,53%**) che, al contrario, sostengono la marginalit  dell'opzione in argomento ovvero, addirittura, arrivano a non tener conto della medesima (**Tabella n. 14**).

La **chiarezza di linguaggio** risulta classificata, invece, al terzo posto delle priorit  evidenziate dagli Utenti ai fini della qualificazione dei servizi: ammontano, di fatto, a **n. 1595 (89,55%)** coloro che ne hanno sottolineato l'importanza diversamente da quanto dichiarato, invece, dai soggetti, pari a **n. 65 (3,65%)** che non ritengono rilevante tale fattore, come si evince dalla **Tabella n.15**.

I **tempi di risposta** costituiscono l'elemento collocato al quarto posto della graduatoria delle valutazioni operate dai Clienti dell'Agenzia: **n. 1553 (87,19%)** hanno evidenziato, al riguardo, la necessit  della sussistenza di tale caratteristica a fronte di **n. 102** Utenti (**5,73%**) che, al contrario, attribuiscono un valore limitato al suddetto fattore (**Tabella n. 16**).

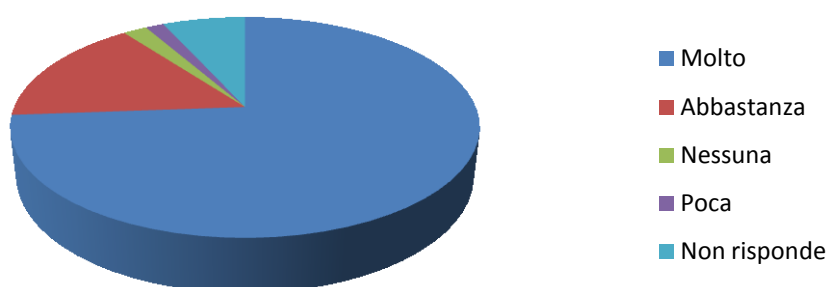
La **cortesìa e la disponibilit **, infine, costituiscono per **n. 1538 Utenti (86,35%)** una dimensione qualitativa del servizio da tenere in adeguata considerazione rispetto a quanto, invece, sostenuto da **n. 118 (6,62%)** soggetti per i quali tale parametro non riveste alcuna importanza.

Entrambi tali standard qualitativi risultano posti al sesto piazzamento della scala di graduazione, formulata sulla base dei giudizi acquisiti con l'indagine on-line (**Tabella n. 17**).

L'evidenziazione analitica dei suddetti dati – nell'ordine dell'esposizione che precede -   consultabile nelle tabelle e nelle rappresentazioni grafiche riportate nelle pagine seguenti:

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

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	1315	73,83%
Abbastanza	283	15,89%
Nessuna	35	1,97%
Poca	27	1,52%
Non specificato	121	6,79%
Totale complessivo	1781	



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

Opzione	Numero	Percentuale
Molta	1189	66,76%
Abbastanza	407	22,85%
Nessuna	33	1,85%
Poca	30	1,68%
Non specificato	122	6,85%
Totale complessivo	1781	

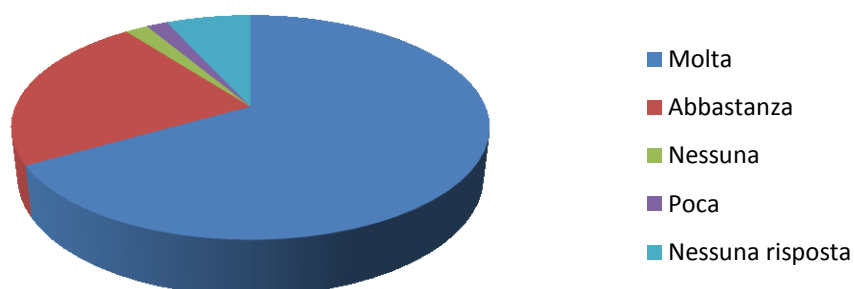


Tabella n. 15 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CHIAREZZA DI LINGUAGGIO		
Opzione	Numero	Percentuale
Molta	1090	61,20%
Abbastanza	505	28,35%
Poca	33	1,85%
Nessuna	32	1,80%
Non specificato	121	6,79%
Totale complessivo	1781	

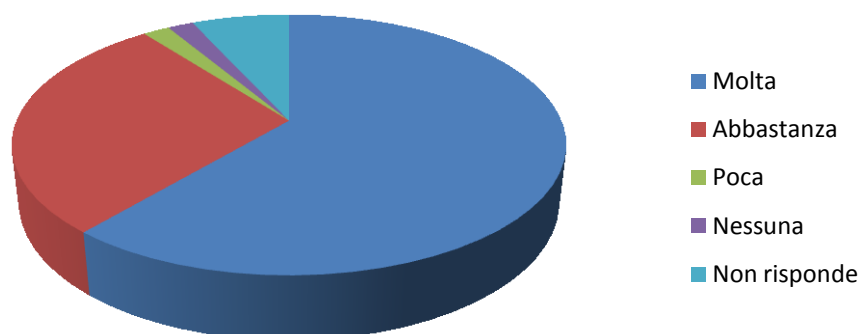


Tabella n. 16 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA AI TEMPI DI RISPOSTA		
Opzione	Numero	Percentuale
Abbastanza	778	43,68%
Molta	775	43,51%
Poca	55	3,09%
Nessuna	47	2,64%
Non specificato	126	7,07%
Totale complessivo	1781	

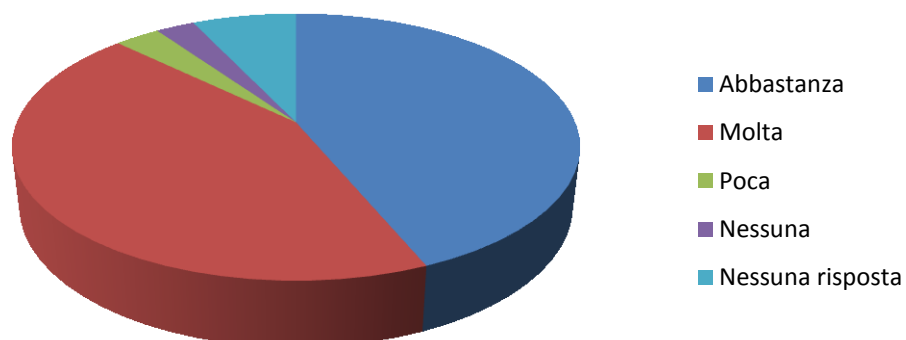
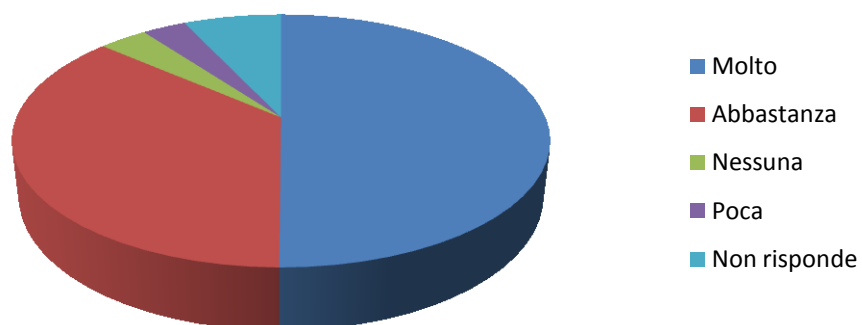


Tabella n. 17 - GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

Opzione	Numero	Percentuale
Molto	892	50,08%
Abbastanza	646	36,27%
Nessuna	62	3,48%
Poca	56	3,14%
Non specificato	125	7,02%
Totale complessivo	1781	



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

La seconda sezione del sondaggio consente di individuare quale sia la tipologia di attività svolta dall'Agenzia in relazione alla quale gli Utenti abbiano ritenuto di contattare maggiormente ARPAV e, conseguentemente, di valutare quali siano le esigenze dei Clienti da soddisfare in via prioritaria, potenziando – ove possibile – i relativi servizi (**Tabella n. 18**).

L'indagine, a tal riguardo, ha preso in considerazione le seguenti tre funzioni istituzionali, previste espressamente dalla Legge istitutiva dell'Agenzia (*L.R. 18 Ottobre 1996, n. 32 e s.m. i.*):

- **Diffusione della conoscenza** che include al proprio interno i molteplici canali attivati da ARPAV per rendere maggiormente fruibile il notevole patrimonio informativo di cui l'Ente dispone, quali ad es: *i contatti con l'URP, la consultazione del Portale, le pubblicazioni e l'accesso a Banche dati*;
- **Monitoraggio e controllo ambientale** a seguito di richiesta specifica o dell'avvenuto inoltro di un esposto;
- **Supporto tecnico-scientifico** che si estrinseca nella formulazione di pareri o nella partecipazione a Conferenze di servizi.

L'analisi dei dati numerici inerenti a tale aspetto evidenzia come sia particolarmente rilevante il gruppo di coloro che dichiara di essersi prevalentemente rivolto ad ARPAV per l'**attività di diffusione della conoscenza**: ammontano, infatti, a **n. 950 (53,34%)** le persone che hanno scelto la suddetta opzione.

Risultano, invece, rispettivamente pari a **n. 268 (15,05%)** gli Utenti che hanno interloquuto con le diverse Strutture in cui si articola l'Agenzia per richiedere controlli o per presentare una segnalazione (**attività di monitoraggio e controllo**).

Segue, nell'ordine, la categoria dei Clienti che hanno instaurato rapporti con ARPAV per acquisire pareri tecnici o relativamente ad eventuali Conferenze di servizi, il cui totale ammonta a **n. 191 (10,72%)** 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 Clienti dell'Agenzia che hanno risposto al sondaggio ed i singoli servizi innanzi descritti, come si evince dalla **Tabella n. 19**.

Si evidenzia, al riguardo, come i **Cittadini** rappresentino gli stakeholders più numerosi per quanto concerne la fruizione dei servizi connessi all'**attività di diffusione della conoscenza**, i cui valori in termini percentuali risultano pari al **73,08%**, mentre, per le funzioni di **monitoraggio e controllo** si attestano al **17,62%** e per i **compiti di supporto tecnico-scientifico** spettanti all'Agenzia raggiungono il **9,29%**.

Le **Aziende**, invece, hanno dichiarato di essersi avvalse delle **Strutture**, degli **strumenti** e dei **prodotti informativi predisposti da ARPAV al fine divulgare le tematiche ambientali**, in misura corrispondente al **50,52%** e, relativamente all'**attività di monitoraggio e controllo**, nella misura del **25,77%**, a fronte del **23,71% per il terzo servizio sopra descritto**.

Gli **Enti** invece – si ribadisce in base alle risposte fornite – risultano aver contattato prevalentemente le Articolazioni organizzative dell'Agenzia per aspetti procedurali connessi all'**attività di supporto tecnico e scientifico** svolta da ARPAV a favore dei propri Clienti istituzionali (*Regione, Province, Comuni, Aziende Sanitarie Locali, Forze dell'Ordine, Università, ecc.*), come risulta dal relativo dato percentuale riscontrato e quantificabile nel **48,98%**.

I soggetti pubblici, inoltre, hanno utilizzato i servizi connessi alla **diffusione della conoscenza** nel **36,73%** dei casi, richiedendo l'intervento di ARPAV per le **attività di monitoraggio e controllo ambientale** nella misura del **14,29%**.

Completa, infine, il predetto quadro descrittivo la percentuale inerente alla categoria residuale – denominata "**Altro**" ove rientrano tipologie di Utenti non assimilabili alle precedenti – che evidenzia la netta

prevalenza (**64,29%**) dell'avvenuta fruizione delle prestazioni riguardanti la **diffusione della conoscenza** rispetto alle restanti tipologie di servizi (**monitoraggio e verifiche ambientali: 25,00%** e **supporto tecnico-scientifico: 10,71%**).

La **Tabella n. 20**, invece, identifica la **Provincia di Vicenza**, quale ambito territoriale del Veneto ove risulta essersi registrata la percentuale maggiore (**75,11%**) di coloro che hanno affermato di aver fruito prevalentemente dei **servizi di diffusione della conoscenza**, seguita nell'ordine dalle Province di **Padova (71,06%)**, **Treviso (68,42%)**, **Belluno (68,18%)**, **Venezia (66,95%)**, **Verona (66%)** e **Rovigo (52,63%)**.

Estremamente significativa risulta anche la rilevanza percentuale (**71,21%**) delle **prestazioni inerenti all'attività di diffusione della conoscenza erogate dall'ARPAV a favore dei residenti in altra Regione** rispetto alle rimanenti funzioni demandate all'Agenzia ed oggetto del sondaggio on-line: **monitoraggio e controllo ambientale (19,70%)** e **supporto tecnico-scientifico (9,09%)**.

Il questionario ha ulteriormente approfondito, infine, le singole modalità di erogazione dei servizi connessi all'**attività di diffusione della conoscenza** con un'apposita sezione nella quale le persone partecipanti all'indagine hanno potuto fornire più indicazioni, essendo il relativo quesito strutturato in modo da consentire risposte multiple (**Tabella n. 21**)

La **consultazione del Portale** rappresenta, in particolare, il principale canale informativo utilizzato dagli Utenti: **n. 966 (54,24%)** stakeholders, infatti, hanno dichiarato di collegarsi al SITO INTERNET dell'Agenzia per tale finalità a fronte di **n. 719 (40,37%)** che, al contrario, hanno consultato i dati ambientali reperibili in più fonti (*Open data, indicatori ambientali, dati in diretta, dati validati, bollettini previsionali*) rese disponibili dall'Ente.

Risultano, invece, rispettivamente: **n. 331 (18,59%)** i Clienti che hanno consultato le pubblicazioni curate da ARPAV, **n. 269 (15,10%)** coloro che hanno preso visione dei documenti tecnici in materia ambientale redatti dalle Strutture agenziali, **n. 206 (11,57%)** le persone che hanno dichiarato di aver contattato l'URP con strumenti di diversa tipologia, quali il web, il telefono, la posta elettronica certificata e/o la casella e-mail e **n. 72 (4,04%)**, infine, i rispondenti che hanno affermato di aver avuto modo di partecipare ad incontri formativi organizzati da ARPAV o da altri Enti, cui abbiano presenziato – in qualità di Relatori – dipendenti ARPAV.

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

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

Opzione	Numero	Percentuale
Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail, consultazione Portale ARPAV, pubblicazioni, accesso banche dati)	950	53,34%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	268	15,05%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	191	10,72%
Non specificato	372	20,89%
Totale complessivo	1781	

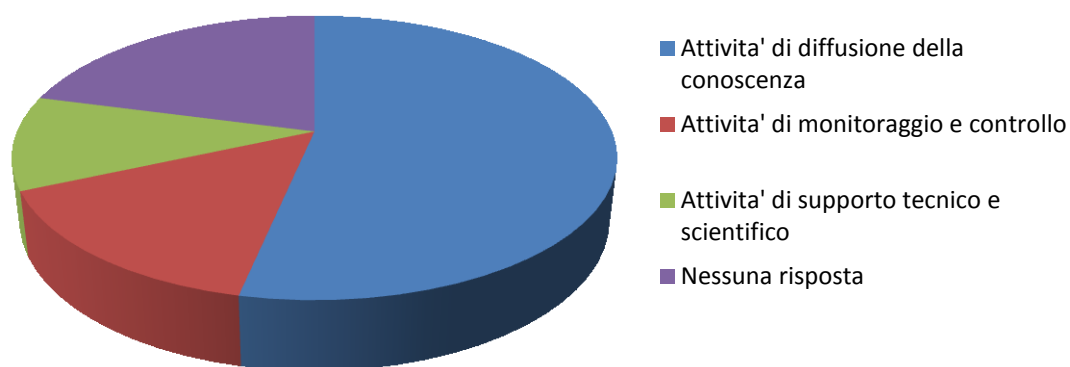


Tabella n. 19 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI

Opzione	Altro	Azienda	Cittadino	Ente
Attività di diffusione della conoscenza	64,29%	50,52%	73,08%	36,73%
Attività di monitoraggio e controllo	25,00%	25,77%	17,62%	14,29%
Attività di supporto tecnico e scientifico	10,71%	23,71%	9,29%	48,98%

Tabella n. 20 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI

Opzione	Altra Regione	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza
Attività di diffusione della conoscenza	71,21%	68,18%	71,06%	52,63%	68,42%	66,95%	66,00%	75,11%
Attività di monitoraggio e controllo	19,70%	20,45%	17,58%	28,95%	17,98%	18,45%	23,00%	15,84%
Attività di supporto tecnico e scientifico	9,09%	11,36%	11,36%	18,42%	13,60%	14,59%	11,00%	9,05%

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

Opzione	Numero	Percentuale
Hai visitato il Portale ARPAV	966	54,24%
Hai consultato i dati ambientali (open data, indicatori ambientali, dati in diretta, dati validati, bollettini di previsione)	719	40,37%
Hai consultato pubblicazioni di ARPAV	331	18,59%
Hai consultato i documenti tecnici in materia ambientale redatti dalle Strutture ARPAV	269	15,10%
Hai avuto contatti con l'URP di ARPAV mediante Web, telefono, PEC e/o casella e-mail	206	11,57%
Hai partecipato a convegni e seminari promossi da ARPAV od organizzati da altri Enti cui abbia partecipato - in qualità di relatore - personale ARPAV	72	4,04%

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Sostanzialmente positivo risulta il giudizio complessivamente manifestato da un numero rilevante dei partecipanti al sondaggio relativamente ai contatti intercorsi con l'Agenzia nell'arco temporale preso in considerazione (ultimo anno di attività).

Ammontano, infatti, a **n. 1188** – pari al **66,70%** – coloro che si sono dichiarati abbastanza o molto soddisfatti per l'operato di ARPAV, in contrapposizione ad un'esigua parte (**n. 114, corrispondente in termini percentuali al 6,40%**) che ha espresso, invece, un'opinione diametralmente opposta, come risulta dalla **Tabella n. 22**.

L'analisi dei dati rilevati consente, inoltre, di procedere ad un'ulteriore comparazione finalizzata a rilevare in dettaglio le valutazioni formulate da ciascuna tipologia di Utente in relazione al parametro considerato.

La **Tabella n. 22 a)** evidenzia, infatti, che il totale dei Clienti dell'Agenzia che ha ritenuto opportuno esprimersi su tale parametro ammonta a **n. 1247**.

I **Cittadini**, in particolare, risultano la categoria più rilevante – dal punto di vista numerico – dei Clienti che ha formulato una valutazione positiva per i servizi fruiti.

Sono, infatti, **n. 1045** coloro che hanno fornito una risposta al quesito specifico, di cui il **93,68%** ha apprezzato le prestazioni dell'Agenzia in termini lusinghieri (*affermando di essere molto o abbastanza soddisfatto*) a fronte di un **6,22%** che, invece, ha espresso un giudizio totalmente o parzialmente negativo (*sostenendo di essere per niente o poco soddisfatto*).

Seguono nell'ordine, le **Aziende (n. 97)** di cui il **82,47%** ha ritenuto qualitativamente soddisfacenti le prestazioni erogate dall'Agenzia ed il **17,53%**, invece, si è dichiarato di contrario avviso.

Completano tale quadro riepilogativo, infine, rispettivamente:

- i Clienti dell'Agenzia rientranti nella categoria residuale "**Altro**" (**n. 56**) in quanto non inquadrabili nelle altre tre tipologie (*Azienda, Cittadino, Ente*) innanzi esaminate. Tali soggetti si sono espressi favorevolmente in misura pari al **78,57%** e, negativamente, per il **21,43%** delle risposte fornite;
- gli **Enti (n. 49)** di cui il **79,59%** ha dichiarato la propria soddisfazione per i servizi ARPAV fruiti, mentre il **20,41%** ha espresso al riguardo un giudizio negativo.

La **Tabella n. 23** fornisce, invece, il quadro riepilogativo in termini numerici e percentuali degli apprezzamenti e delle valutazioni negative forniti dai rispondenti in relazione agli ambiti territoriali rispettivamente elencati nel questionario: le **sette Province del Veneto** e la tipologia "**Altra Regione**".

Il **91,59%** dei suindicati soggetti si è espresso positivamente per le prestazioni fornite dall'Agenzia a fronte dell'**8,33%** che, invece, ha manifestato un giudizio completamente opposto.

I dati acquisiti sono funzionali anche ad un ulteriore raffronto mirato a considerare l'incidenza del giudizio formulato (*positivo o negativo*) in relazione rispettivamente alle diverse tipologie di Utenti ed ai servizi utilizzati, come risulta dalla **Tabella n. 24**.

Tale prospetto, infatti, sottolinea come i **Cittadini** si siano espressi favorevolmente per i **servizi connessi all'attività di diffusione della conoscenza** in misura pari al **96,07%** e, soltanto per il **3,93%** in termini negativi su un totale di **n. 764** risposte fornite in relazione a tale prestazione specifica.

I suindicati Clienti per quanto concerne, invece, l'**attività di monitoraggio e controllo** hanno dichiarato la propria soddisfazione nell'**88,59%** delle **n. 184** risposte complessivamente date, manifestando, invece, un giudizio non positivo nel restante **11,41%**.

L'**attività di supporto tecnico-scientifico** è stata ritenuta all'altezza delle proprie aspettative – in base a quanto dichiarato da **n. 97 Cittadini** – nell'**85,57%** delle occasioni di contatto intercorse con l'Agenzia e non soddisfacente, al contrario, nel **14,43%** degli altri frangenti.

Significativo, altresì, è il grado di soddisfazione complessivo espresso dagli **Enti** per l'**attività di diffusione della conoscenza** che si è attestato al **94,44%** rispetto al **5,56%** riguardante il mancato apprezzamento dei servizi inerenti a tale compito istituzionale dell'Agenzia su **n. 18** risposte fornite al riguardo.

Analoghe considerazioni possono essere effettuate anche per quanto concerne l'**attività di monitoraggio e controllo**, ove su **n. 7** soggetti pubblici che hanno compilato tale riquadro del sondaggio on-line, l'**85,71%** si è espresso positivamente a fronte del **14,29%**, invece, di contrario avviso.

L'**attività di supporto tecnico-scientifico** è stata apprezzata dal **66,67%** dei **n. 24 Enti** che hanno risposto al riguardo a fronte del **33,33%** che ha espresso un giudizio completamente difforme.

L'**attività di diffusione della conoscenza** è stata ritenuta di buon livello anche da parte dell'**89,80%** delle **n. 49 Aziende** che hanno fornito indicazioni su tale prestazione contro un **10,20%** che ha manifestato, invece, un parere diametralmente opposto.

L'**attività di monitoraggio e controllo** ha riscontrato un giudizio positivo nell'**80,00%** delle **n. 25 Imprese** che hanno risposto in merito all'impressione riportata sulla funzione in argomento svolta dall'Agenzia contro il **20%** delle Ditte che, al contrario, si è espresso in termini di mancata soddisfazione.

Le **Aziende**, infine, hanno valutato positivamente l'**attività di supporto tecnico e scientifico** nel **69,57%** dei casi e negativamente, invece, nel **30,43%** relativamente alle **n. 23 Imprese** che hanno reputato opportuno rispondere a tale campo del questionario.

Assai rilevante risulta essere anche l'atteggiamento positivo (**80,56%**) manifestato dalla tipologia di Utenti, denominata "**Altro**" per l'**attività di diffusione della conoscenza** contro il **19,44%** che, invece, si è dichiarato di contrario avviso su **n. 36** giudizi complessivamente espressi.

L'**attività di monitoraggio e controllo** per tale categoria di rispondenti ha riscosso un valore positivo nel **78,57%** dei contatti intercorsi con l'Agenzia a fronte del **21,43%** rappresentato da coloro che, invece, hanno manifestato la propria contrarietà.

I compiti di **supporto tecnico e scientifico** per la tipologia di Utenti in esame sono stati ritenuti soddisfacenti – in termini percentuali – pari al **66,67%** contro il **33,33%** che, al contrario, ha reputato non in linea con le proprie aspettative di "*servizio atteso*" le suddette funzioni espletate da ARPAV su un totale di **n. 6** risposte date.

La **Tabella n. 25** analizza l'ulteriore impatto positivo/negativo in relazione all'ambito territoriale (*le sette Province del Veneto o altra Regione*) ed alla tipologia dei tre servizi più volte innanzi elencati sulla scorta delle risposte fornite da coloro che hanno indicato tali elementi qualitativi.

La disamina dei dati ivi riportati consente, in particolare, di affermare che assai rilevante risulta il riscontro positivo (**oltre il 90%**) registrato in sei Province del Veneto (**Belluno, Padova, Treviso, Venezia, Verona e Vicenza**) per quanto concerne l'**attività di diffusione della conoscenza**, i cui valori in termini percentuali sono pressoché omogenei, a fronte di una differenza minimale relativamente alla tipologia "**Altra Regione**" ed alla Provincia di **Rovigo** che raggiungono rispettivamente l'**89,36%** e l'**80%**.

La realtà territoriale da ultimo citata, peraltro, consegue un apprezzabile **100%** relativamente al gradimento manifestato dai rispondenti al sondaggio per i compiti di **monitoraggio e controllo**, mentre le restanti Province e la categoria "**Altra Regione**" si attestano su limiti percentuali che superano di molto o risultano, a volte di poco inferiori all'**80%**.

Le funzioni di **supporto tecnico e scientifico**, invece, sono state valutate in termini lusinghieri rispettivamente dal **90,32%** e dal **90,00%** di coloro che hanno dichiarato di appartenere agli ambiti territoriali delle **Province di Treviso e di Vicenza** con un valore prevalente intorno al **70%** per le altre zone del Veneto prese in considerazione.

Significativo, al riguardo, per quanto concerne la suddetta prestazione è da reputarsi anche il dato delle preferenze inerente alla voce: "**Altra Regione**" che risulta pari all'**83,33%**.

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

**Tabella n. 22 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA
(in relazione all'ultimo anno di attività)**

Opzione	Numero	Percentuale
Abbastanza soddisfatto	701	39,36%
Molto soddisfatto	487	27,34%
Poco soddisfatto	70	3,93%
Per niente soddisfatto	44	2,47%
Non specificato	479	26,90%
Totale complessivo	1781	

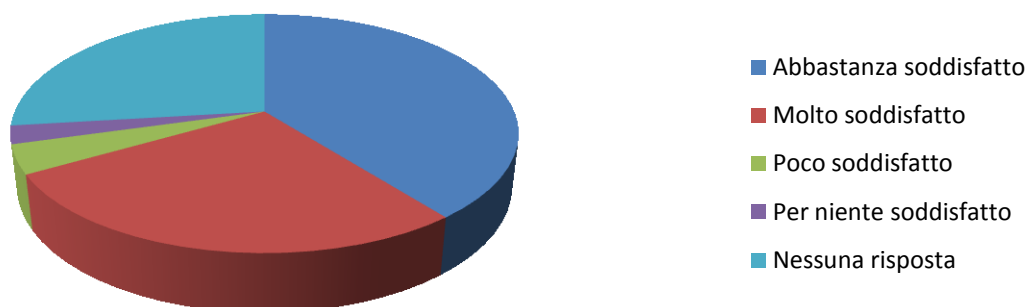
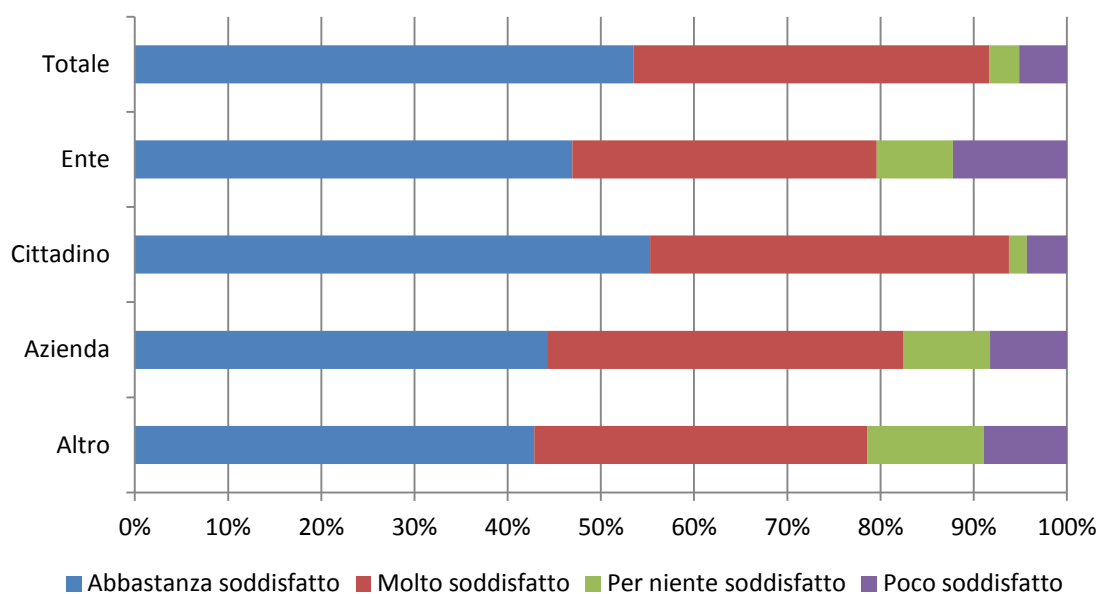


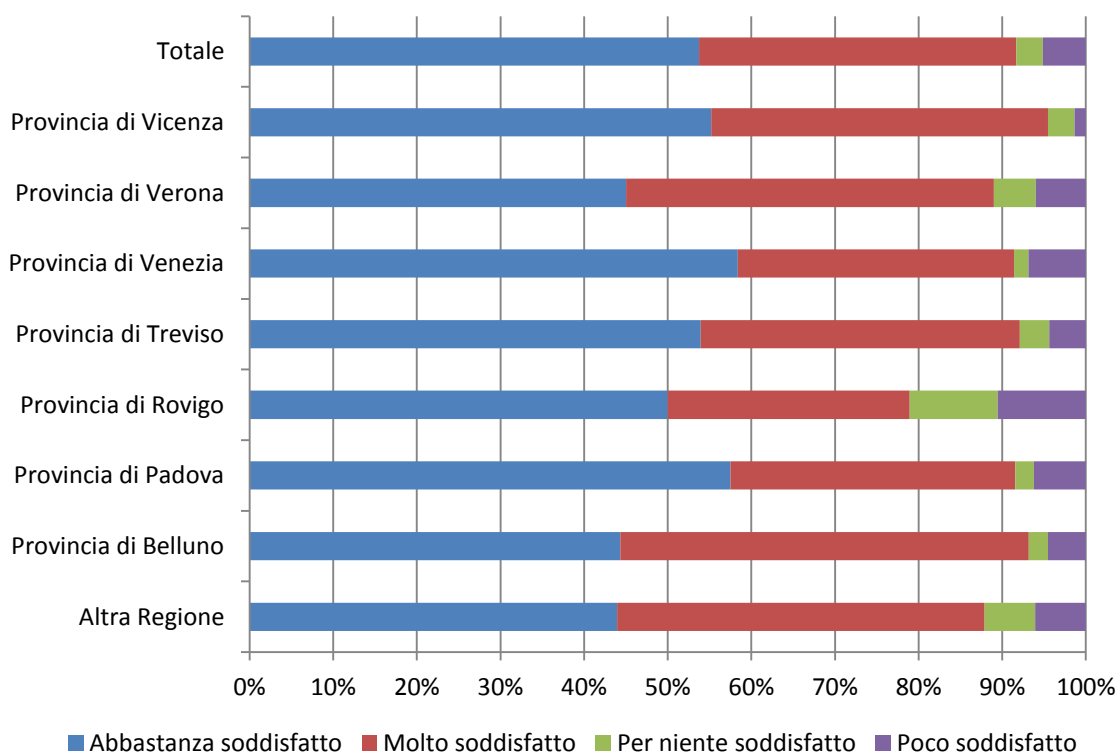
Tabella n. 22 a) – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI

Tipologia Utente	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altro	56	78,57%	21,43%
Azienda	97	82,47%	17,53%
Cittadino	1045	93,68%	6,22%
Ente	49	79,59%	20,41%
Totale	1247	91,58%	8,34%



**Tabella n. 23 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO
PER AMBITO TERRITORIALE**

Ambito territoriale	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altra Regione	66	87,88%	12,12%
Provincia di Belluno	88	92,13%	6,74%
Provincia di Padova	273	91,58%	8,42%
Provincia di Rovigo	38	78,95%	21,05%
Provincia di Treviso	228	92,11%	7,89%
Provincia di Venezia	233	91,42%	8,58%
Provincia di Verona	100	89,00%	11,00%
Provincia di Vicenza	221	95,48%	4,52%
Totale Complessivo	1247	91,59%	8,33%



**Tabella n. 24 – 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	36	80,56%	19,44%
Altro	Attività di monitoraggio e controllo	14	78,57%	21,43%
Altro	Attività di supporto tecnico e scientifico	6	66,67%	33,33%
Azienda	Attività di diffusione della conoscenza	49	89,80%	10,20%
Azienda	Attività di monitoraggio e controllo	25	80,00%	20,00%
Azienda	Attività di supporto tecnico e scientifico	23	69,57%	30,43%
Cittadino	Attività di diffusione della conoscenza	764	96,07%	3,93%
Cittadino	Attività di monitoraggio e controllo	184	88,59%	11,41%
Cittadino	Attività di supporto tecnico e scientifico	97	85,57%	14,43%
Ente	Attività di diffusione della conoscenza	18	94,44%	5,56%
Ente	Attività di monitoraggio e controllo	7	85,71%	14,29%
Ente	Attività di supporto tecnico e scientifico	24	66,67%	33,33%

**TABELLA n. 25 – 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	47	89,36%	10,64%
Altra Regione	Attività di monitoraggio e controllo	13	84,62%	15,38%
Altra Regione	Attività di supporto tecnico e scientifico	6	83,33%	16,67%
Provincia di Belluno	Attività di diffusione della conoscenza	60	95,08%	3,28%
Provincia di Belluno	Attività di monitoraggio e controllo	18	94,44%	5,56%
Provincia di Belluno	Attività di supporto tecnico e scientifico	10	70,00%	30,00%
Provincia di Padova	Attività di diffusione della conoscenza	194	94,85%	5,15%
Provincia di Padova	Attività di monitoraggio e controllo	48	89,58%	10,42%
Provincia di Padova	Attività di supporto tecnico e scientifico	31	74,19%	25,81%
Provincia di Rovigo	Attività di diffusione della conoscenza	20	80,00%	20,00%
Provincia di Rovigo	Attività di monitoraggio e controllo	11	100,00%	0,00%
Provincia di Rovigo	Attività di supporto tecnico e scientifico	7	42,86%	57,14%
Provincia di Treviso	Attività di diffusione della conoscenza	156	94,87%	5,13%
Provincia di Treviso	Attività di monitoraggio e controllo	41	82,93%	17,07%
Provincia di Treviso	Attività di supporto tecnico e scientifico	31	90,32%	9,68%
Provincia di Venezia	Attività di diffusione della conoscenza	156	94,87%	5,13%
Provincia di Venezia	Attività di monitoraggio e controllo	43	86,05%	13,95%
Provincia di Venezia	Attività di supporto tecnico e scientifico	34	82,35%	17,65%
Provincia di Verona	Attività di diffusione della conoscenza	66	95,45%	4,55%
Provincia di Verona	Attività di monitoraggio e controllo	23	78,26%	21,74%
Provincia di Verona	Attività di supporto tecnico e scientifico	11	72,73%	27,27%
Provincia di Vicenza	Attività di diffusione della conoscenza	166	97,59%	2,41%
Provincia di Vicenza	Attività di monitoraggio e controllo	35	88,57%	11,43%
Provincia di Vicenza	Attività di supporto tecnico e scientifico	20	90,00%	10,00%

SPUNTI PER IL MIGLIORAMENTO

PRIORITA' DI INTERVENTO DESUMIBILI DAL SONDAGGIO

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

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

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

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

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

Nell'asse orizzontale, come si evince dal relativo **Grafico n. 2**, è riportato il valore del "**Giudizio medio di soddisfazione**", mentre nell'asse verticale è visualizzabile il valore del "**Giudizio medio di importanza**".

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

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

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

Al fine di poter disporre di un'indicazione maggiormente analitica concernente le caratteristiche a più elevata priorità di intervento, si è costruito un coefficiente costituito dal rapporto tra "**Giudizio medio di Importanza**" e "**Giudizio medio di soddisfazione**", il cui valore risulta riportato nella quarta colonna (**Quoziente I/S**) della **Tabella n. 26**.

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.

Basandosi sul predetto quoziente si può notare, in particolare, come le due caratteristiche che richiedano azioni di miglioramento siano rispettivamente l'**accuratezza** ed i **tempi** (1,07 e 1,06).

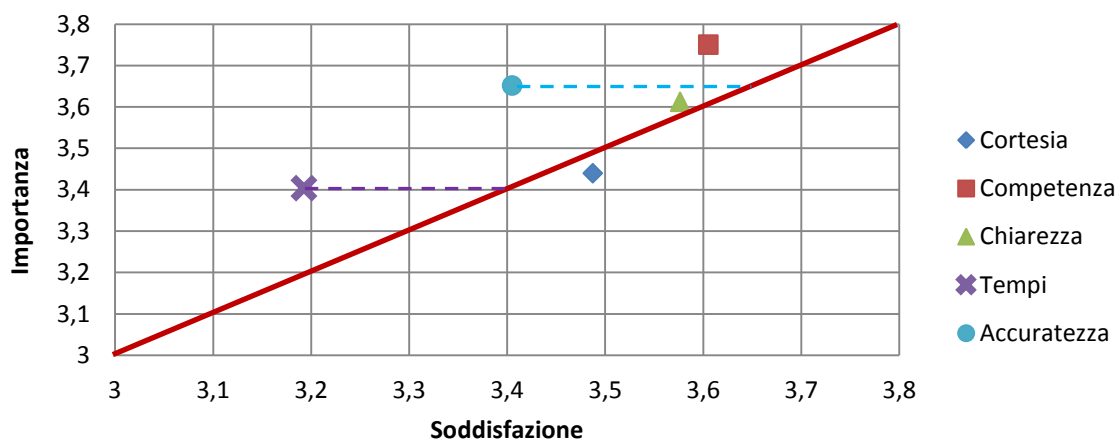
La **competenza**, invece, nonostante abbia il valore di soddisfazione maggiore (3,6) in realtà si colloca al terzo posto quale priorità di intervento migliorativo: tale dato trova fondamento sull'elevato giudizio di importanza attribuito dal Pubblico alla predetta caratteristica (3,75).

I dati quali-quantitativi – oggetto dell'analisi che precede – sono riportati qui di seguito nel riquadro riepilogativo della presente pagina e nel successivo Grafico n. 2:

Tabella n. 26 – TABELLA DELLE PRIORITÀ			
Caratteristica	Giudizio medio Soddisfazione (range 1-4)	Giudizio medio Importanza (range 1-4)	Quoziente I/S (range 0,25-4)
Cortesia	3,487315011	3,4397463	0,98636
Competenza	3,605222734	3,750384025	1,040264
Chiarezza	3,576455534	3,612284069	1,010018
Tempi	3,192612137	3,403693931	1,066116
Accuratezza	3,405040504	3,651665167	1,072429

Grafico n. 2

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. 151** e, pertanto, rappresentano un'esigua parte (**8,48%**) rispetto al totale di coloro che hanno compilato il questionario.

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 Meteorologico nonché sottolineare che l'indagine in argomento ha avuto luogo in un momento in cui il SITO WEB ha riscontrato alcuni problemi di funzionamento cui si è aggiunta la contestuale interruzione prolungata delle immagini fornite dal Radar Meteorologico.

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'accuratezza del Portale ARPAV.**

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

- **il malfunzionamento del servizio Radar Meteorologico;**
- **l'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.**

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 frequente o in diretta;
- Richiesta maggior chiarezza di linguaggio e maggior dettaglio nei bollettini meteorologici;
- Richiesta ripetizione delle trasmissioni televisive ARPAV durante i telegiornali ad orari prestabiliti;
- Richieste di miglioramento della grafica e maggiore rapidità nella visualizzazione dei contenuti del Portale, miglioramento dell'accessibilità e della navigazione all'interno del SITO, miglioramento della compatibilità con device e sistemi operativi, richiesta di creazione versione mobile del SITO WEB (*ottimizzazione per dispositivi portatili*);
- Richiesta pubblicazione completa dei dati ORSO / Catasto rifiuti, comprensiva sia dei costi del servizio di igiene urbana sostenuti da ogni Amministrazione che dei costi di gestione dei rifiuti (tariffe agli impianti);
- Richiesta riattivazione del servizio ADRIAMET in quanto forniva delle ottime e valide previsioni meteo ed informazioni sui venti;
- Richiesta pubblicazione dati giornalieri sulla qualità dell'aria nell'Alto Vicentino.

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. 27** sono riportati alcuni commenti a titolo indicativo di quanto innanzi illustrato.

Tabella n. 27 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO

Punti di forza	Giudizio Complessivo
L'unico sito meteo veramente attendibile per la zona Prealpi/Dolomiti. personale veramente all'altezza degli incarichi. Grazie	Molto soddisfatto
Per il mio lavoro uso prevalentemente il bollettino meteo e a volte anche le pubblicazioni di carattere ambientale, sono molto soddisfatta di come gestite le tempistiche di previsione, pochi giorni ma molto attendibili, raramente ho trovato che siano cambiate durante il giorno (cosa che qualche anno fa succedeva spesso). vi ho messo come link nel mio sito professionale.	Molto soddisfatto
Le vostre valutazioni e previsioni sono serie e attendibili basate sulla realtà e non sulla fantasia e sul sensazionalismo come a volte si vede in certi Portali.	Molto soddisfatto
Interessandomi essenzialmente di meteorologia, mi complimento con ARPAV che svolge il servizio delle previsioni meteo in maniera efficiente, tecnica ed esaustiva.	Abbastanza soddisfatto
Utilizzo il servizio di previsioni on-line per la mia attività sportiva, alpinismo e arrampicata sportiva. La precisione delle previsioni meteo è fondamentale. Praticamente sempre esatte!	Molto soddisfatto
L'unico contatto che ho con ARPAV è questo SITO. Visualizzando altri SITI ARPA di altre regioni ritengo quello del Veneto il più ben fatto. Continuate così.	Molto soddisfatto
Riconosco i meriti dell'ARPAV in questi tempi di tagli e secondo un mio personalissimo parere siete un orgoglio di questa Regione.	Molto soddisfatto
Grazie per il bollettino delle 16.00. Per noi astronomi è fondamentale!	Molto soddisfatto
Criticità	
Il radar non funziona ed è fuori uso proprio quando serve durante l'arrivo di temporali o perturbazioni. Lavorando nel settore agricolo, reputo che sia importante controllare l'andamento delle precipitazioni in tempo reale. Risolvete al più presto i problemi al Radar.	Abbastanza soddisfatto
Il Portale é spesso inattivo, il meteo radar é inesistente.	Per niente soddisfatto
Ottimo il servizio, poco chiara la ricerca per materie	Abbastanza soddisfatto
Struttura del SITO non molto chiara nella ricerca di argomenti	Abbastanza soddisfatto
Sarebbe meglio una maggiore immediatezza di recupero delle informazioni sul SITO	Abbastanza soddisfatto
La consultazione delle previsioni meteo dovrebbe essere più semplice ed immediata. Invece devo andare a tentativi per trovare la pagina giusta.	Abbastanza soddisfatto

Tabella n. 27 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO

Suggerimenti e proposte	Giudizio Complessivo
Migliorare la grafica, migliorare l'aggancio salute ambiente, migliorare gli open data anche fornendo i meta dati senza paure di false interpretazioni, fare trasparenza come mission	Per niente soddisfatto
Il radar meteo di Teolo dovrebbe essere aggiornato più spesso (attualmente ogni 60') o meglio in diretta come fatto dall'OSMER FVG.	Poco soddisfatto
Bollettino Valanghe eccessivamente sintetico	Abbastanza soddisfatto
Si potrebbe migliorare la navigazione all'interno del SITO per passare dai dati ambientali a quelli meteo alla previsione valanghe ecc. cosa che adesso risulta un po' macchinosa.	Abbastanza soddisfatto
Linguaggio più chiaro e dettagliato, specie nelle previsioni meteo (è troppo sintetico).	Abbastanza soddisfatto
Massimizzare l'offerta di prodotti di consultazione, tenendo conto di tutte le piattaforme hi-tech a disposizione dell'utente. In particolare sviluppare app anche pure sistemi Windows Phone. Il sito web da tale piattaforma è ingestibile. Buono il dettaglio dei vari bollettini meteo che continuamente apprezzo e consulto.	Abbastanza soddisfatto
Il SITO non è responsive, grafica vetusta, accessibilità pessima	Abbastanza soddisfatto
Sono soddisfatto delle trasmissioni televisive peccato non vengano ripetute durante i telegiornali con orari stabiliti per un rapido inserimento di notizie arpa	Molto soddisfatto
C'era il SITO http://www.adriamet.info/adriamet/previsioni.html che, grazie anche ad arpav, forniva delle ottime e valide previsioni meteo ed informazioni sui venti (molto utili per chi fa diporto con piccoli natanti) ma è stato completamente abbandonato	Per niente soddisfatto
Dati giornalieri sulla qualità dell'aria non sono rilevati o non pubblicati nella zona dell'Alto Vicentino dove vivo.	Poco soddisfatto
Si richiede la pubblicazione completa dei dati ORSO / catasto rifiuti. I dati devono essere completi dei costi sia del servizio di igiene urbana sostenuti da ogni Amministrazione che dei costi di gestione dei rifiuti (tariffe agli impianti).	Poco soddisfatto
Mi piacerebbe un SITO adatto anche alla navigazione via smartphone.	Molto soddisfatto

INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI

TABELLE

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

N. TABELLA	DENOMINAZIONE	PAG.
17	GRADO DI IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLA CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	22
18	ATTIVITA' OGGETTO DI PREVALENTE CONTATTO CON ARPAV	25
19	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	25
20	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	25
21	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV	26
22	GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA (in relazione all'ultimo anno di attività)	29
22 a)	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI	29
23	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE	30
24	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI E SERVIZIO UTILIZZATO	31
25	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE E SERVIZIO UTILIZZATO	32
26	TABELLA DELLE PRIORITA'	34
27	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO	36

GRAFICI

N. GRAFICO	DENOMINAZIONE	PAG.
1	COMPARAZIONE GRADO SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA E DISPONIBILITA' IN RELAZIONE ALL'UTILIZZO O MENO DEL PORTALE PER L'ATTIVITA' DI DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA	16
2	MAPPA DELLE PRIORITA'	34

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.arpa.veneto.it
www.arpa.veneto.it