



Agenzia Regionale per la Prevenzione
e Protezione Ambientale del Veneto



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente



REGIONE DEL VENETO



ANNO 2019

STAFF PRIVACY E URP

ARPAV
Direttore Generale
Luca Marchesi

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 Zirolto

Servizio Controlli Impiantistici
Emanuela Saracini

PRESENTAZIONE

ARPAV ritiene opportuno proseguire nel percorso valutativo delle esigenze dei propri interlocutori esterni, intrapreso nel 2016 e proseguito anche negli anni 2017 e 2018: nel corso del 2019 ha, quindi, condotto un sondaggio – via web – finalizzato sia ad acquisire direttamente le opinioni degli Utenti in merito ai servizi erogati dall’Agenzia che ad individuare le scelte strategiche di miglioramento delle prestazioni fornite.

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

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

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

In tale contesto l’agire degli Enti Pubblici – nello specifico – deve mirare sempre più a creare “*valore pubblico*”, ossia tendere al miglioramento della vita quotidiana dei propri interlocutori (*Cittadini, Associazioni ed Imprese*), contribuendo, altresì, a garantire lo sviluppo dell’ambito territoriale assegnato ai fini del conseguimento della rispettiva “*mission*” istituzionale, in termini di adeguata sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

L’iniziativa in esame evidenzia, in concreto, un segnale positivo per quanto riguarda le manifestazioni di apprezzamento complessivo per i servizi fruiti in quanto il 85,33% dei partecipanti al questionario on-line si è dichiarato “*Abbastanza o molto soddisfatto*”.

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

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

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

Il Direttore Generale
Luca Marchesi

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. 10
PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI	
- Classificazione delle prestazioni erogate	Pag. 14
- La soddisfazione in relazione ai fattori qualitativi inerenti ai servizi erogati con interazione umana	Pag. 15
- La soddisfazione in relazione ai fattori qualitativi inerenti ai servizi erogati con tecnologie telematiche	Pag. 19
- L'importanza attribuita dagli Utenti agli elementi qualificanti i servizi erogati con interazione umana	Pag. 22
- L'importanza attribuita dagli Utenti agli elementi qualificanti i servizi erogati con tecnologie telematiche	Pag. 25
- I servizi utilizzati ed analisi dell'attività di diffusione della conoscenza	Pag. 28
- Giudizio complessivo	Pag. 33
SPUNTI PER IL PIANO DI MIGLIORAMENTO	Pag. 39
- Priorità di intervento desumibili dal sondaggio	Pag. 39
- Analisi dei commenti maggiormente significativi	Pag. 43
INDICI COMPLETI DELLE TABELLE E DEI GRAFICI	
- Tabelle	Pag. 49
- Grafici	Pag. 51

IL QUESTIONARIO



ARPAV – anche in occasione dell’Indagine di Customer Satisfaction relativa all’anno 2019 – ha ritenuto opportuno proporre ai visitatori del proprio Portale il medesimo format del questionario on-line utilizzato nel 2018, considerato il riscontro positivo conseguito al riguardo nella precedente analogo rilevazione.

I punti di forza di tale impostazione si fondano rispettivamente sui seguenti presupposti:

- **una strutturazione dinamica – in tre brevi pagine** (*servizi ARPAV utilizzati e fattori di qualità; giudizio complessivo e dati anagrafici*) – **che ne agevola la compilazione** in quanto ogni relativo quesito è conseguente alla tipologia di opzione selezionata quale risposta per la domanda precedente;
- **la grafica utilizzata risulta intuitiva e compatta** nell’ottica di consentire anche un’ampia partecipazione per quanto riguarda i rispondenti mediante smartphone e tablet: si sono privilegiate, infatti, soluzioni tecnologiche che hanno impedito lo “*scorrimento*” della pagina per tale tipologia di Utenti.

L’Agenzia, pertanto, dal 3 Giugno 2019 all’8 Luglio 2019 ha pubblicato a settimane alterne sull’home page ed in via continuativa nella sezione “*URP*” del proprio Portale tale sondaggio.

Eterogenee sono state le modalità di pubblicizzazione di tale iniziativa attuate – nello specifico – quali l’evidenziazione del link utilizzabile per partecipare all’indagine on-line riportata nelle note di risposta inoltrate sia dallo Staff Privacy e URP che dal Servizio Controlli Impiantistici ai rispettivi stakeholders nel suddetto periodo e con alcuni rilanci mirati, effettuati tramite i Social media gestiti dall’Ufficio Stampa.

Alla rilevazione in argomento – frutto della proficua sinergia 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 e nelle diverse fasi attuative del sondaggio, hanno contribuito alla relativa realizzazione – hanno preso parte sia Cittadini che Aziende nonché diverse tipologie di Enti Pubblici (*Regione, Enti Locali, Aziende Sanitarie, Agenzie Ambientali, ISPRA, Istituti Scolastici, Università*) e Professionisti.

Nelle pagine che seguono sono riportati i quesiti del questionario, suddivisi per pagina: si sottolinea al riguardo come il contenuto della prima pagina muti in ragione della risposta selezionata dal partecipante all’indagine relativamente alla domanda iniziale.

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 attribuisce 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 applicabile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesìa e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza tecnica e professionalità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 attribuisce 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 applicabile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza tecnica e professionalità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 attribuisce 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 applicabile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza tecnica e professionalità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 attribuischi 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 applicabile/ Non so	Nessuna	Poca	Abbastanza	Molta
Chiarezza di linguaggio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Semplicità d'uso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velocità ed affidabilità dello strumento utilizzato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggiornamento dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 ecc..)	Associazione di Categoria e/o Sindacato	Associazione ambientalista o Comitato di Cittadini	Altro
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Incarico Politico (Sindaco, Presidente, Assessore, Consigliere, ecc..)	Dirigente	Funzionario	Impiegato	Altro
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

GLI OBIETTIVI

Gli Enti Pubblici – cui è demandata la gestione di una pluralità di servizi, sovente di natura estremamente eterogenea – sono consapevoli dell'opportunità di introdurre forme di ascolto delle esigenze dei propri interlocutori e di rilevazione dei giudizi formulati dagli stessi sulla qualità percepita che si ispirano a metodi di ricerca consolidata.

Le Pubbliche Amministrazioni, infatti, introducono sempre più prassi operative conformi a logiche di mercato, a criteri di gestione manageriale e di verifica dei risultati conseguiti – anche in termini di costi/benefici – non potendo più trincerarsi dietro il paravento di un'autoreferenzialità, ormai divenuto elemento desueto in quanto in palese contrasto con il principio di "**accountability**" del proprio agire.

La rilevazione della soddisfazione dei Clienti consente anche di riprogettare – dal punto di vista organizzativo – le modalità di erogazione dei propri servizi, eliminando le procedure non più attuali e ridefinendo le risorse necessarie sia dal punto umano che finanziario sulla base delle criticità rappresentate dai relativi fruitori.

L'indagine di Customer Satisfaction risponde, in particolare, ad una duplice finalità: da un lato si traduce in un'azione di trasparenza nei confronti degli Utenti cui viene illustrato l'operato della singola Amministrazione e dall'altro contribuisce ad aumentare il clima di fiducia nell'Ente di riferimento.

ARPAV quindi, anche nel 2019, per conseguire tali finalità strategiche si è avvalsa del proprio Portale per la somministrazione del questionario anziché ricorrere ad interviste mirate in quanto il primo strumento consente di raggiungere una platea più vasta ed eterogenea di destinatari, rappresentata potenzialmente da tutti coloro che quotidianamente visitano tale Sito.

La ricerca è stata, pertanto, attuata mediante la pubblicazione iniziale di un format realizzato con domande mirate – 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 accrescere ulteriormente la qualità delle prestazioni o degli strumenti telematici approntati dall'Agenzia.

Si è, quindi, proceduto alla raccolta, alla comparazione ed all'analisi dei dati rilevati onde 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 abbinare 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 deve ritenersi "**prioritario**" quando consegue un livello di importanza alto ed un valore di soddisfazione, invece, esiguo.

La disamina delle necessità degli Utenti – in continua evoluzione – fornisce una visione di insieme, funzionale a valutare se la dimensione e la qualità dei servizi offerti ai propri stakeholders siano interamente rispondenti ai "**desiderata**" dei rispettivi destinatari, consentendo, altresì, di individuare con notevole anticipo soluzioni innovative in grado di prevenire eventuali ulteriori necessità non ancora rappresentate da parte dei diversi pubblici di riferimento.

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. 609**, di cui **n. 409** utilizzabili per l'indagine.

Significativa è l'entità numerica degli Utenti che risultano aver completato interamente il sondaggio, pari a **n. 359**, a fronte di **n. 50** che, invece, lo hanno compilato soltanto in parte.

I dati forniti dagli Utenti offrono lo spunto, altresì, per inquadrare esattamente anche il genere di appartenenza, gli studi effettuati, il contesto dell'attività professionale svolta e la posizione lavorativa ricoperta nonché il 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. 292**, attestandosi – in termini percentuali – al **71,39%**.

La disamina delle risposte pervenute consente, inoltre, di affermare che vi è stata un'adesione notevole da parte del genere maschile: **n. 274**, pari al **66,99%** rispetto al valore corrispondente al pubblico femminile, ammontante, invece, a **n. 89 (21,76%)**.

La fascia d'età maggiormente rilevante include gli Utenti compresi tra i **51 e 60 anni**, quantificabile in **n. 89** Clienti (**21,76%**), cui fanno seguito rispettivamente i soggetti collocati tra i **41 e 50 anni**, pari a **n. 84 (20,54%)** e tra i **31 e 40 anni** che raggiungono, invece, il numero di **74 (18,09%)**.

Seguono a ruota gli aventi **61 o più anni**, ammontanti a **n. 73 (17,85%)** e i giovani tra i **18 e 30 anni**, attestatisi a quota **n. 44 (10,76%)**.

Relativamente al grado di scolarizzazione dei partecipanti all'indagine si può notare come la quota maggiore (**n. 151**, pari al **36,92%**) sia rappresentata dagli stakeholders in possesso del Diploma di **Scuola Secondaria Superiore**, a fronte di **n. 143 (34,96%) Laureati**, cui hanno fatto seguito **n. 42 (10,27%)** soggetti in possesso di un **Master** o di una **specializzazione post Lauream**.

Ampia risulta la sfaccettatura dei contesti lavorativi in cui operano i rispondenti al sondaggio: la parte prevalente è costituita dal gruppo "**Azienda Privata o Professionista**" (**n. 181**), seguita nell'ordine rispettivamente dalla categoria "**Altro**" (**n. 68**) – avente carattere residuale in quanto inerente ad ambiti operativi non rientranti nell'elenco consultabile nella **Tabella n. 5** – dal **Sistema di Istruzione e Ricerca (Istituti Scolastici, CNR, Università)**, corrispondente a **n. 32** partecipanti, dalla **P.A. Locale (Comune, Provincia e Regione)** che raggiunge il valore numerico pari a **20**, dalle **Aziende di Servizi Pubblici (n. 14)**, dal **Servizio Sanitario Nazionale o Regionale (n. 13)** e dalle **Associazioni Ambientaliste o Comitati di Cittadini (n. 12)**.

L'insieme "**Altro**" (**n. 135**) – per quanto riguarda la posizione rivestita all'interno della propria realtà lavorativa – risulta in assoluto la più numerosa, cui fanno seguito la figura professionale degli **Impiegati (n. 131)** e, quasi, a pari merito i **Dirigenti (n. 47)** ed i **Funzionari (n. 46)**.

Relativamente, infine, all'ambito territoriale di appartenenza dei rispondenti si evidenzia come la **Provincia di Padova** sia maggiormente rappresentata, attestandosi a quota **n. 94**, seguita rispettivamente dalle **Province di Vicenza (n. 71)**, **Treviso (n. 59)**, dalla **Città Metropolitana di Venezia (n. 53)**, dalle **Province di Verona (n. 36)** e **Belluno (n. 27)**.

Nelle Tabelle che seguono sono consultabili i dati numerici innanzi illustrati unitamente alle relative rappresentazioni grafiche per consentirne un'immediata visualizzazione.

PARTE PRIMA – CARATTERISTICHE SOCIO-ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE ANALIZZATO

DATI STATISTICI

Tabella n. 1 – TIPOLOGIA DEGLI UTENTI		
Tipologia	Numero	Percentuale
Cittadino	292	71,39%
Azienda	38	9,29%
Altro	18	4,40%
Ente	15	3,67%
Non specificato	46	11,25%
Totale complessivo	409	

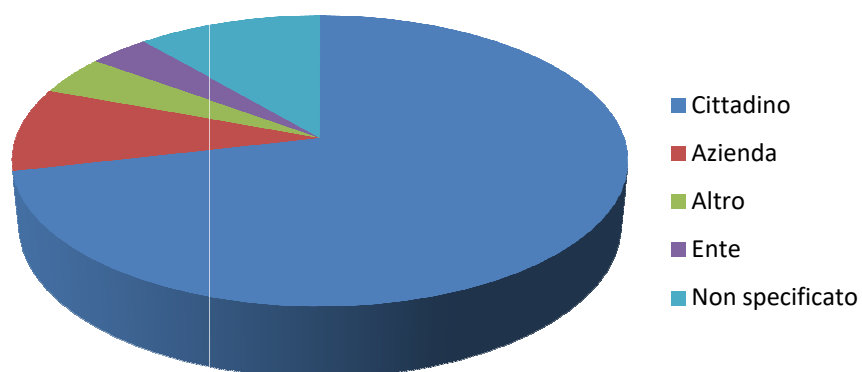


Tabella n. 2 – GENERE DI APPARTENENZA		
Genere	Numero	Percentuale
Uomo	274	66,99%
Donna	89	21,76%
Non specificato	46	11,25%
Totale complessivo	409	

Tabella n. 3 - FASCE D'ETÀ'		
Età	Numero	Percentuale
51-60 anni	89	21,76%
41-50 anni	84	20,54%
31-40 anni	74	18,09%
61 o più anni	73	17,85%
18-30 anni	44	10,76%
Non specificato	45	11,00%
Totale complessivo	409	

Tabella n. 4 – LIVELLO DI SCOLARIZZAZIONE		
Studi effettuati	Numero	Percentuale
Diploma di scuola secondaria superiore	151	36,92%
Laurea	143	34,96%
Master o specializzazione post lauream	42	10,27%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	27	6,60%
Non specificato	46	11,25%
Totale complessivo	409	

Tabella n. 5 – CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA

Realtà lavorativa	Numero	Percentuale
Azienda Privata o Professionista	181	44,25%
Altro	68	16,63%
Sistema di Istruzione e Ricerca (Istituti scolastici, CNR, Università)	32	7,82%
P.A. Locale (Comune, Provincia, Regione)	20	4,89%
Azienda di Servizi Pubblici	14	3,42%
Servizio Sanitario Nazionale o Regionale	13	3,18%
Associazione ambientalista o Comitato di Cittadini	12	2,93%
P.A. Centrale (Ministeri, Enti Nazionali e Amministrazioni Periferiche dello Stato)	11	2,69%
S.N.P.A. (ISPRA, APPA, ARPA)	6	1,47%
Operatore dell'informazione (Giornali, TV, ecc..)	3	0,73%
Associazione di Categoria e/o Sindacato	2	0,50%
Non specificato	47	11,49%
Totale complessivo	409	

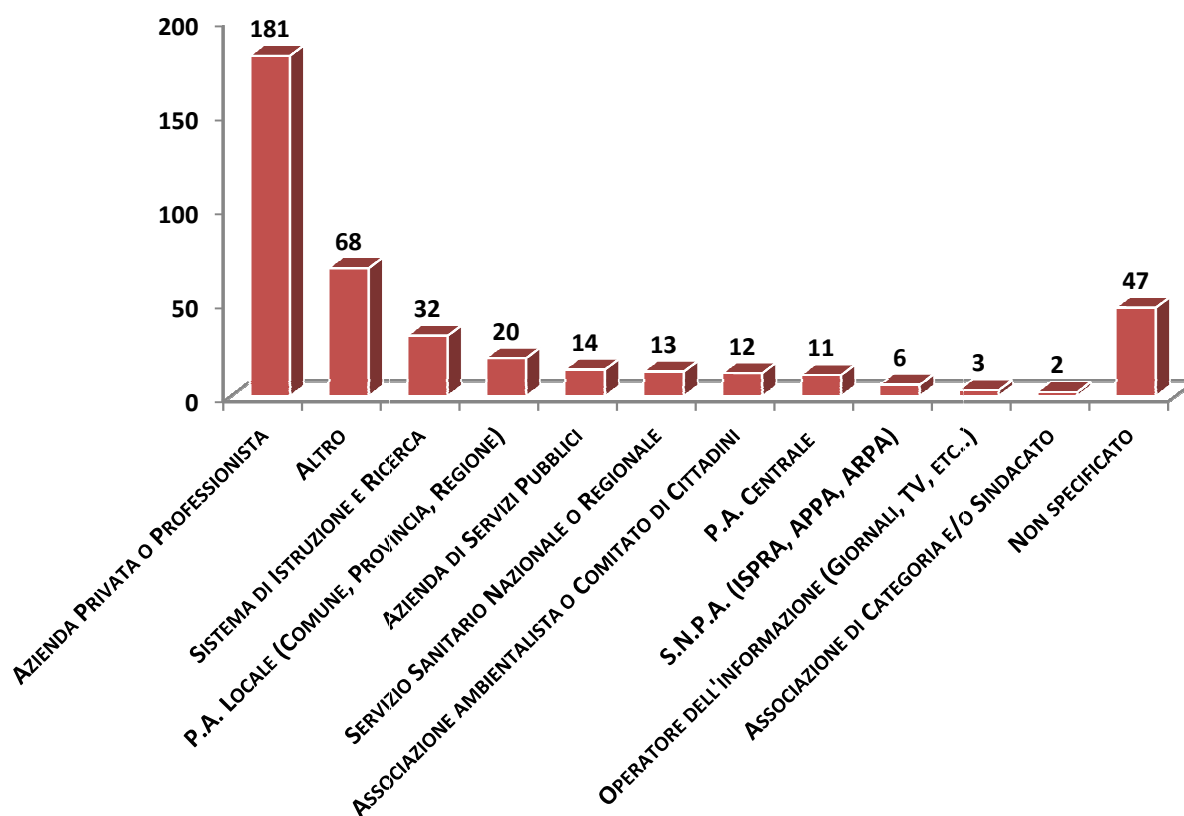
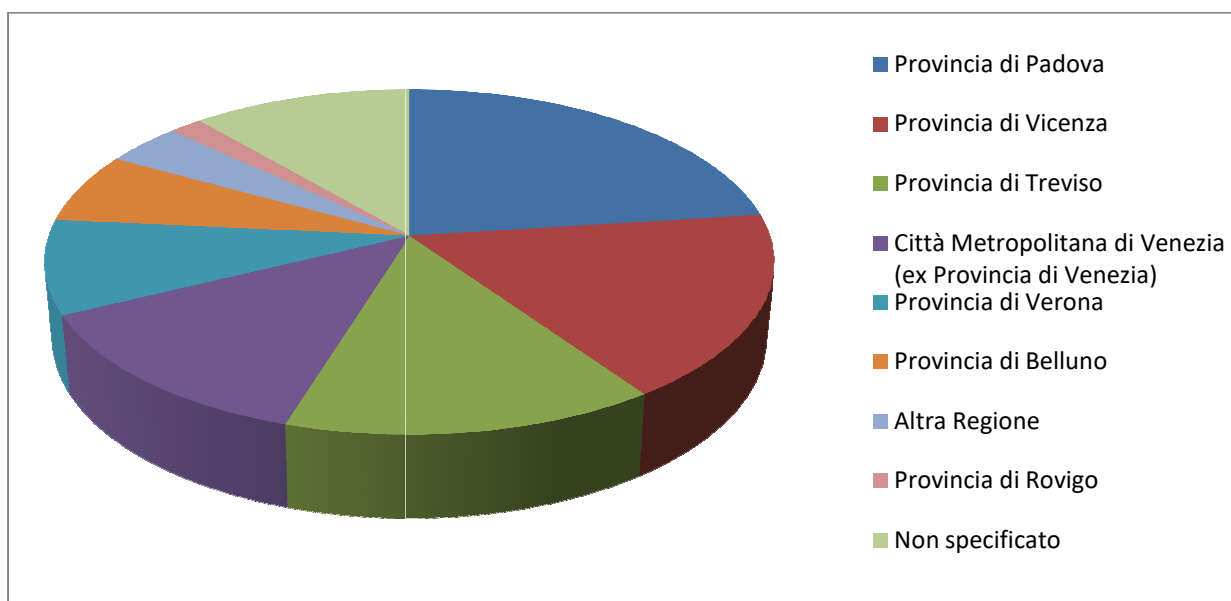


Tabella n. 6 – POSIZIONE RIVESTITA NEL CONTESTO LAVORATIVO DI APPARTENENZA

Posizione nella realtà lavorativa/operativa	Numero	Percentuale
Altro	135	33,01%
Impiegato	131	32,03%
Dirigente	47	11,49%
Funzionario	46	11,25%
Incarico Politico (Sindaco, Presidente, Assessore, Consigliere, etc..)	2	0,48%
Non specificato	48	11,74%
Totale complessivo	409	

Tabella n. 7 – AMBITO TERRITORIALE DI RESIDENZA

Territorio di residenza	Numero	Percentuale
Provincia di Padova	94	22,98%
Provincia di Vicenza	71	17,36%
Provincia di Treviso	59	14,43%
Città Metropolitana di Venezia (ex Provincia di Venezia)	53	12,96%
Provincia di Verona	36	8,80%
Provincia di Belluno	27	6,60%
Altra Regione	16	3,91%
Provincia di Rovigo	7	1,71%
Non specificato	46	11,25%
Totale complessivo	409	



PARTE SECONDA – I GIUDIZI SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEI SERVIZI

CLASSIFICAZIONE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La “*ratio*” sottesa alle modifiche apportate al questionario on-line nel corso del 2018 – in occasione dell’analoga indagine di Customer Satisfaction effettuata da ARPAV – ha evidenziato l’opportunità di mantenere inalterata la ripartizione degli aspetti qualitativi dei servizi in ragione della tipologia di prestazione fruita.

Si è proceduto, infatti, a considerare i fattori empatici (*cortesia* e *disponibilità del personale ARPAV, l’accuratezza nello svolgimento del servizio*) unitamente ad altre peculiarità, quali la *competenza tecnica* e la *professionalità* ed i *tempi di risposta* che presuppongono un’interazione umana in contrapposizione a parametri qualitativi (*semplicità d’uso, velocità* ed *affidabilità* ed *aggiornamento dei contenuti*) che caratterizzano, invece, l’utilizzo di tecnologie telematiche.

Si ripropone pertanto – qui di seguito e per ogni gruppo di servizio – il medesimo riquadro descrittivo dei parametri considerati per ogni gruppo di servizio, al fine di agevolarne la disamina.

PRIMO INSIEME (<i>Servizi erogati con interazione umana</i>)	
TIPOLOGIA SERVIZIO	FATTORI CONSIDERATI
<ul style="list-style-type: none">• Supporto tecnico e scientifico;• Monitoraggio e controllo;• Diffusione della conoscenza ambientale mediante richieste inoltrate al personale ARPAV	<ul style="list-style-type: none">- Cortesia e disponibilità del personale ARPAV;- Competenza tecnica e professionalità;- Chiarezza di linguaggio;- Tempi di risposta;- Accuratezza nello svolgimento del servizio
SECONDO INSIEME (<i>Servizi erogati con tecnologie telematiche</i>)	
TIPOLOGIA SERVIZIO	FATTORI CONSIDERATI
<ul style="list-style-type: none">• Diffusione della conoscenza (Portale ARPAV);• Diffusione della conoscenza (App ARPAV);• Diffusione della conoscenza (Social Media)	<ul style="list-style-type: none">- Chiarezza di linguaggio;- Semplicità d’uso;- Velocità ed affidabilità dello strumento utilizzato;- Aggiornamento dei contenuti

In entrambi gli insiemi considerati risulta come la **chiarezza di linguaggio** costituisca un elemento comune di rilevazione avente carattere trasversale e quantificabile – in base alle risposte date (**n. 409**) – rispettivamente in **n. 72** unità per quanto concerne i servizi appartenenti al primo gruppo ed in **n. 332** per la seconda tipologia di prestazioni.

Nelle pagine seguenti saranno esaminati i dati rilevati per ciascun fattore qualitativo innanzi precisato.

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

Il sondaggio on-line condotto nel 2019 consente di attuare una comparazione rispetto agli omonimi parametri qualitativi (*sia di natura relazionale che tecnica*) considerati nella precedente rilevazione posta in essere nell'anno 2018.

Tale raffronto – in particolare – evidenzia come la **chiarezza di linguaggio** rappresenti un fattore di primaria importanza rispetto alle restanti dimensioni qualitative dei servizi erogati (**competenza tecnica e professionalità, tempi di risposta, accuratezza nello svolgimento dei servizi, cortesia e disponibilità del personale**) contrariamente a quanto riscontrato l'anno prima.

Ammontano, infatti, nel 2019 a **n. 60 (79,00%)** gli Utenti che ritengono le modalità di espressione utilizzate dall'Agenzia adeguatamente intelleggibili dal punto di vista espositivo, avendo manifestato al riguardo **n. 40 (53,00%)** rispondenti un giudizio ampiamente positivo e **n. 20 (26,00%)** partecipanti all'indagine in argomento un parere abbastanza favorevole (**Tabella n. 8**).

Nel 2018, invece, la **cortesia** e la **disponibilità** erano risultate l'aspetto empatico maggiormente valutato positivamente in relazione a ciascun servizio, diversamente da quanto rilevato l'anno seguente ed analizzato – in dettaglio – nel presente capitolo.

Altrettanto significativa è l'entità numerica di coloro che hanno apprezzato la **competenza tecnica** e la **professionalità** dei dipendenti ARPAV, pari complessivamente a **n. 58 (76,00%)**, di cui **n. 41 (54,00%)** ritengono tale parametro qualitativo estremamente rispondente alle proprie aspettative e **n. 17 (22,00%)** abbastanza in linea con il livello auspicato.

Esiguo risulta, invece, il numero degli stakeholders parzialmente o totalmente insoddisfatti delle predette componenti qualitative dei servizi forniti da ARPAV in quanto ammontano a **n. 12**.

La sfida premiante per ogni Amministrazione Pubblica – in un contesto temporale come l'attuale, caratterizzato da un radicale processo di rinnovamento culturale, legislativo e tecnologico in continua evoluzione – consiste nel sapersi adeguare tempestivamente alle diverse esigenze informative degli Utenti – obiettivo quest'ultimo che ARPAV persegue costantemente, sin dalla propria istituzione.

Lo standard di autorevolezza dell'Agenzia – ritenuta soggetto indefettibile per la tutela dell'ambiente ed attuatrice della "mission" prevista dalla propria Legge istitutiva (*Legge Regionale 18 Ottobre 1996, n. 32 e s. m. i.*) – è aumentato progressivamente nei Clienti ARPAV che hanno apprezzato le iniziative adottate per fornire servizi efficienti.

La **Tabella n. 8** – alla cui disamina integrale si rinvia – descrive analiticamente in termini numerici e percentuali i giudizi formulati dagli Utenti per ogni opzione valutativa ivi riportata.

Tale prospetto evidenzia, altresì, come l'elemento concernente la **cortesia** e **disponibilità del personale** si collochi al terzo posto della predetta classifica.

Sono, infatti, **n. 56 (73,00%)** gli Utenti che hanno fornito una risposta positiva al riguardo, di cui rispettivamente **n. 43**, pari al **57,00%**, hanno formulato una manifestazione di notevole soddisfazione e **n. 13 (16,00%)** soggetti, invece, hanno affermato di essere abbastanza soddisfatti.

Ammontano a **n. 54** i partecipanti al sondaggio che hanno manifestato apprezzamenti per quanto concerne l'**accuratezza** nell'espletamento delle tre tipologie di attività istituzionali prese in considerazione (**supporto tecnico e scientifico; monitoraggio e controllo e diffusione della conoscenza**) a fronte di **n. 16** che, invece, si sono dichiarati poco o totalmente soddisfatti.

Conclude tale panoramica l'aspetto qualitativo inerente ai **tempi di risposta**, ritenuti soddisfacenti da **n. 52** Utenti, a fronte di **n. 18** Clienti totalmente o parzialmente insoddisfatti.

Le pagine che seguono consentono di analizzare – nel dettaglio – i dati innanzi descritti unitamente alle relative rappresentazioni grafiche 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 specificato	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE										
Diffusione della conoscenza	5	72%	1	14%	1	14%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	28	52%	9	17%	5	9%	6	11%	6	11%
Supporto tecnico-scientifico	10	67%	3	20%	0	0%	0	0%	2	13%
TOTALE	43	57%	13	16%	6	8%	6	8%	8	11%
COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALITÀ										
Diffusione della conoscenza	5	72%	1	14%	1	14%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	28	53%	11	20%	4	7%	7	13%	4	7%
Supporto tecnico-scientifico	8	53%	5	34%	0	0%	0	0%	2	13%
TOTALE	41	54%	17	22%	5	7%	7	9%	6	8%
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO										
Diffusione della conoscenza	3	43%	4	57%	0	0%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	26	48%	14	26%	4	7%	7	13%	3	6%
Supporto tecnico-scientifico	11	73%	2	13%	1	7%	0	0%	1	7%
TOTALE	40	53%	20	26%	5	7%	7	9%	4	5%
TEMPI DI RISPOSTA										
Diffusione della conoscenza	4	57%	2	29%	1	14%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	25	46%	10	19%	5	9%	10	19%	4	7%
Supporto tecnico-scientifico	5	34%	6	40%	2	13%	0	0%	2	13%
TOTALE	34	44%	18	24%	8	11%	10	13%	6	8%
ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO										
Diffusione della conoscenza	4	57%	2	29%	1	14%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	30	55%	6	11%	8	15%	7	13%	3	6%
Supporto tecnico-scientifico	7	47%	5	33%	0	0%	0	0%	3	20%
TOTALE	41	54%	13	17%	9	12%	7	9%	6	8%

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

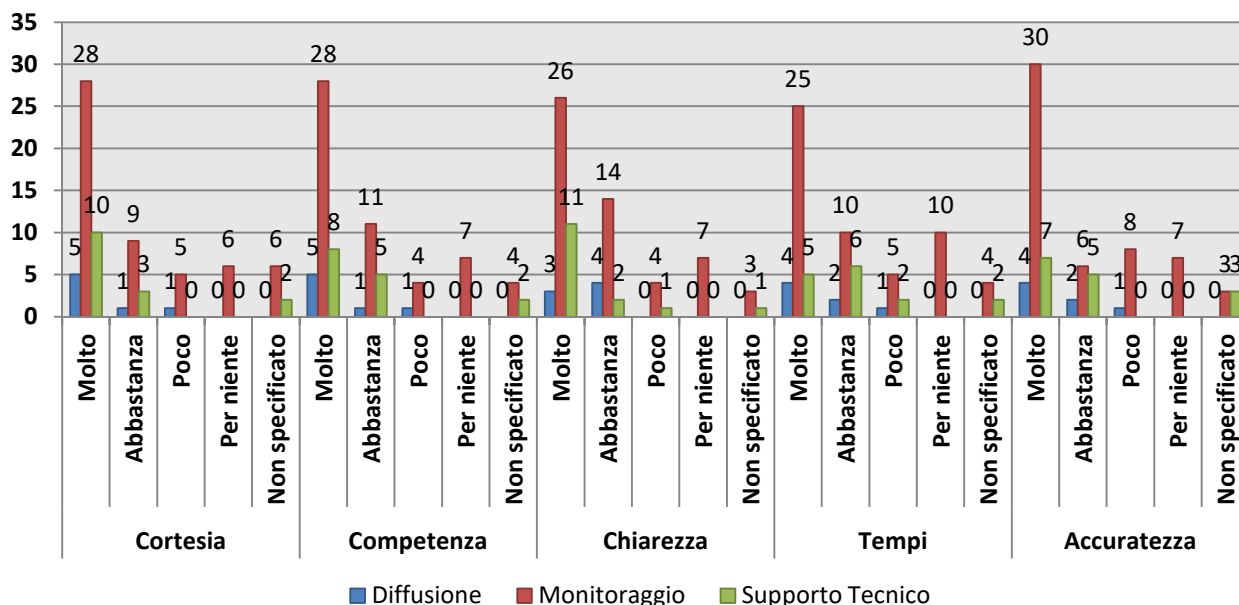


Grafico n. 2 – Rappresentazione contributo complessivo di ogni servizio al giudizio inerente al grado di “Soddisfazione”

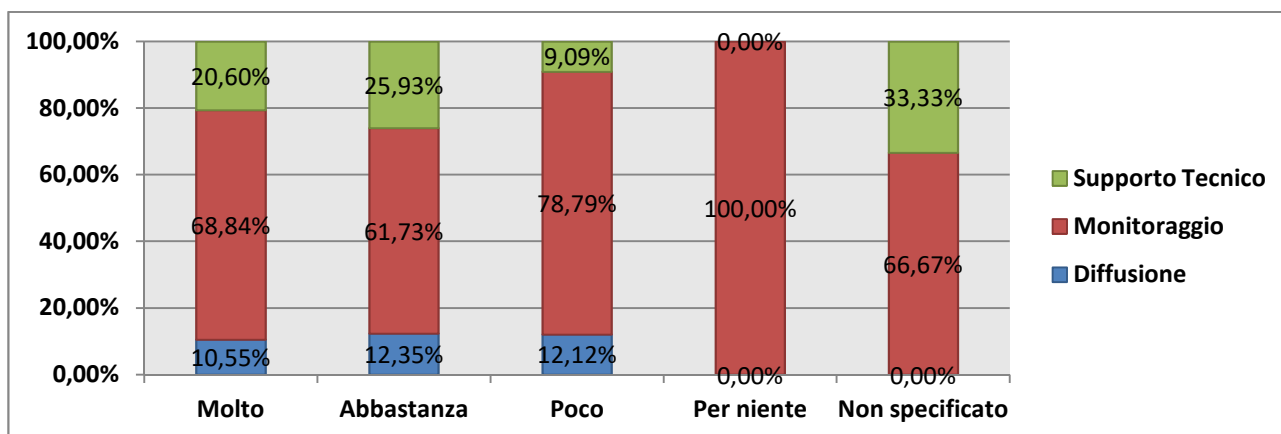
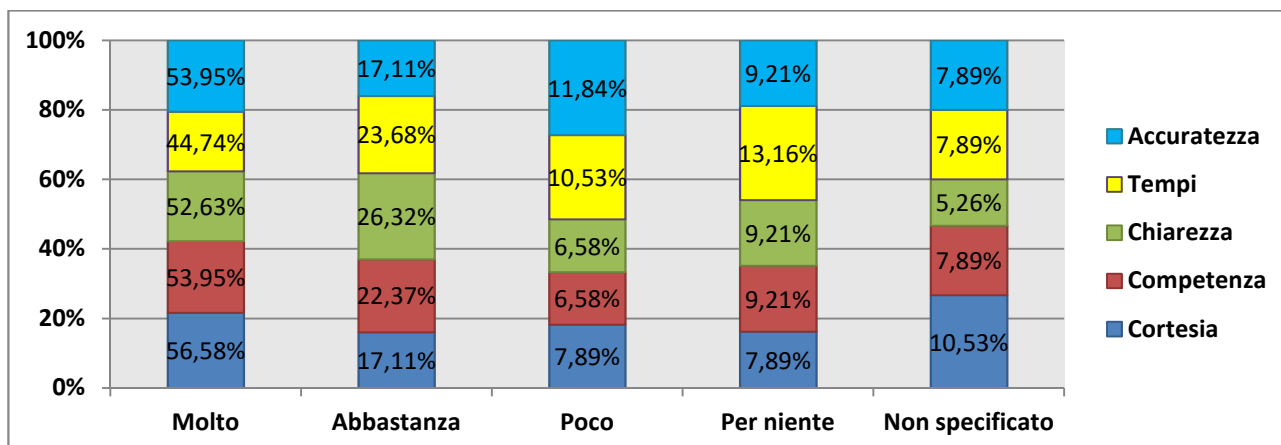


Grafico n. 3 – Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di “Soddisfazione”



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

Nel 2019 – al pari di quanto avvenuto nel 2018 – il questionario proposto ai partecipanti all'indagine di Customer Satisfaction ha preso in considerazione i seguenti elementi qualitativi:

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

appositamente congegnati per valutare il livello di soddisfazione relativamente ai servizi telematici ARPAV (*APP, Portale e Social Media*).

La **chiarezza di linguaggio** costituisce anche per tale tipologia di servizi un aspetto qualitativo di primaria importanza.

Ammontano, infatti, a **n. 326 (98,00%)** gli Utenti che hanno ritenuto pienamente o abbastanza positivi i contenuti dei testi consultati sul Portale e per le APP ovvero le modalità espressive utilizzate nei contatti sui Social.

La **semplicità d'uso** risulta un presupposto indefettibile per **n. 308** rispondenti, così suddivisi: **n. 186 (56,00%)** che ritengono tale elemento inderogabile per la tipologia dei servizi innanzi descritti e **n. 122 (37,00%)** che reputano la predetta dimensione abbastanza importante.

Raggiungono complessivamente le **n. 24 (7,00%)** unità coloro che valutano rispettivamente poco o per niente essenziale il fattore qualitativo in argomento.

Velocità ed affidabilità, al contempo, sono ritenute fondamentali da **n. 301 (90,00%)** Clienti ARPAV, di cui **n. 168 (50,00%)** sottolineano la notevole rilevanza di tale elemento unitamente a **n. 133 (40,00%)** che riconoscono abbastanza importante il parametro in argomento a fronte di **n. 26 (8,00%)** soggetti che, invece, sono di contrario avviso per quanto attiene alla rilevanza che riveste il suddetto parametro.

Sono, infine, **n. 293 (87,00%)** i partecipanti al questionario che hanno manifestato un giudizio positivo relativamente all'**aggiornamento dei contenuti** – pari nello specifico – a **n. 169 (50,00%)** coloro che hanno affermato la propria piena soddisfazione per tale aspetto del servizio ed a **n. 124 (37,00%)** gli Utenti parzialmente soddisfatti.

I giudizi manifestati dai suindicati stakeholders consentono di stilare una classifica in merito alle funzionalità maggiormente apprezzate – in termini di soddisfazione – per ogni singolo servizio telematico, oggetto di valutazione.

In particolare si evince quanto segue:

- per **le APP** la **chiarezza di linguaggio** risulta essere l'elemento più qualificante, seguita nell'ordine rispettivamente dalla **semplicità d'uso**, dalla **velocità ed affidabilità** e dall'**aggiornamento dei contenuti**;
- relativamente al **Portale ARPAV** riveste notevole importanza la **chiarezza di linguaggio** cui seguono la **semplicità d'uso**, l'**aggiornamento dei contenuti** e la **velocità d'uso ed affidabilità**;
- per quanto concerne i **Social Media**, infine, tre componenti (**aggiornamento dei contenuti**, **chiarezza di linguaggio** e **semplicità d'uso**) risultano aver conseguito il medesimo valore numerico a fronte della **velocità ed affidabilità** che si colloca, invece, al primo posto.

Nelle pagine seguenti si riportano il prospetto riepilogativo dei gradi di soddisfazione innanzi descritti unitamente alle relative rappresentazioni grafiche che agevolano la lettura dei dati numerici e percentuali ivi consultabili.

Tabella n. 9 – PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE

TIPOLOGIA SERVIZIO	OPZIONE									
	Molto		Abbastanza		Poco		Per niente		Non specificato	
		%		%		%		%		%
AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI										
App ARPAV	15	42%	13	36%	6	16%	2	6%	0	0%
Portale ARPAV	147	52%	107	37%	19	7%	3	1%	8	3%
Social Media	7	53%	4	31%	1	8%	0	0%	1	8%
TOTALE	169	50%	124	37%	26	8%	5	2%	9	3%
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO										
App ARPAV	25	69%	10	28%	0	0%	1	3%	0	0%
Portale ARPAV	207	73%	73	26%	3	1%	1	0%	0	0%
Social Media	7	54%	4	30%	1	8%	0	0%	1	8%
TOTALE	239	72%	87	26%	4	1%	2	1%	1	0%
SEMPLICITÀ D'USO										
App ARPAV	16	44%	17	47%	2	6%	1	3%	0	0%
Portale ARPAV	163	57%	101	36%	17	6%	2	1%	1	0%
Social Media	7	54%	4	30%	1	8%	1	8%	0	0%
TOTALE	186	56%	122	37%	20	6%	4	1%	1	0%
VELOCITÀ ED AFFIDABILITÀ										
App ARPAV	12	33%	19	53%	3	8%	2	6%	0	0%
Portale ARPAV	152	54%	105	36%	19	7%	2	1%	6	2%
Social Media	4	31%	9	69%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTALE	168	50%	133	40%	22	7%	4	1%	6	2%

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

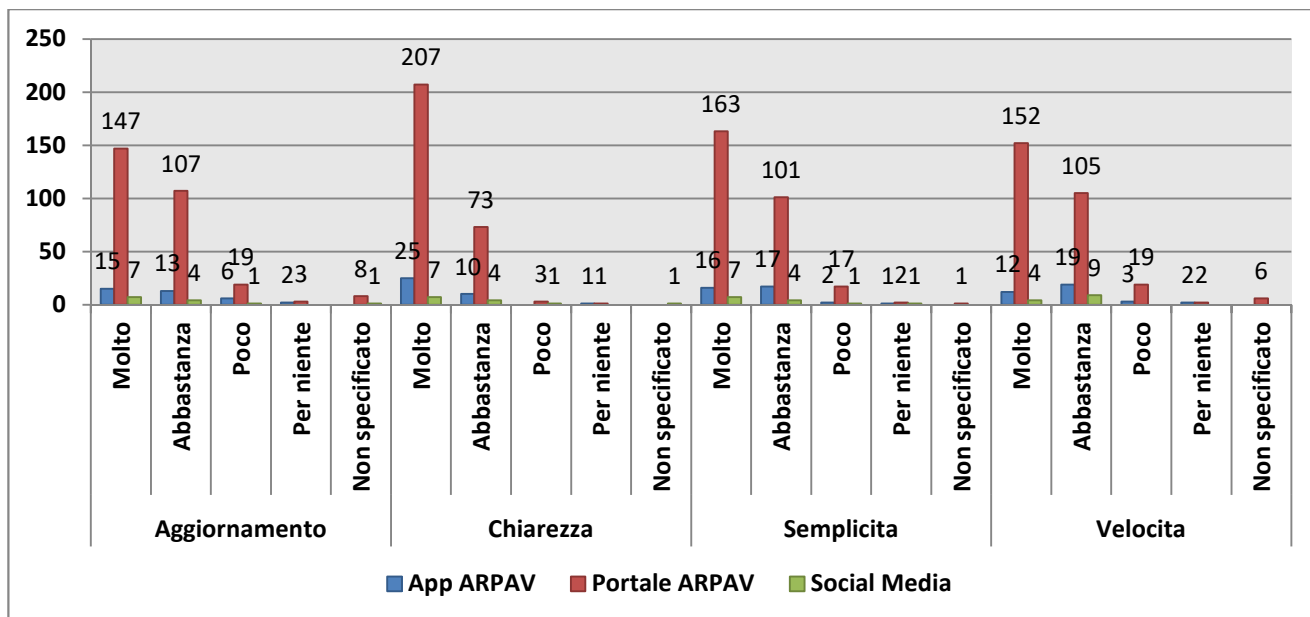


Grafico n. 5 – Rappresentazione contributo complessivo di ogni servizio al giudizio inerente al grado di “Soddisfazione”

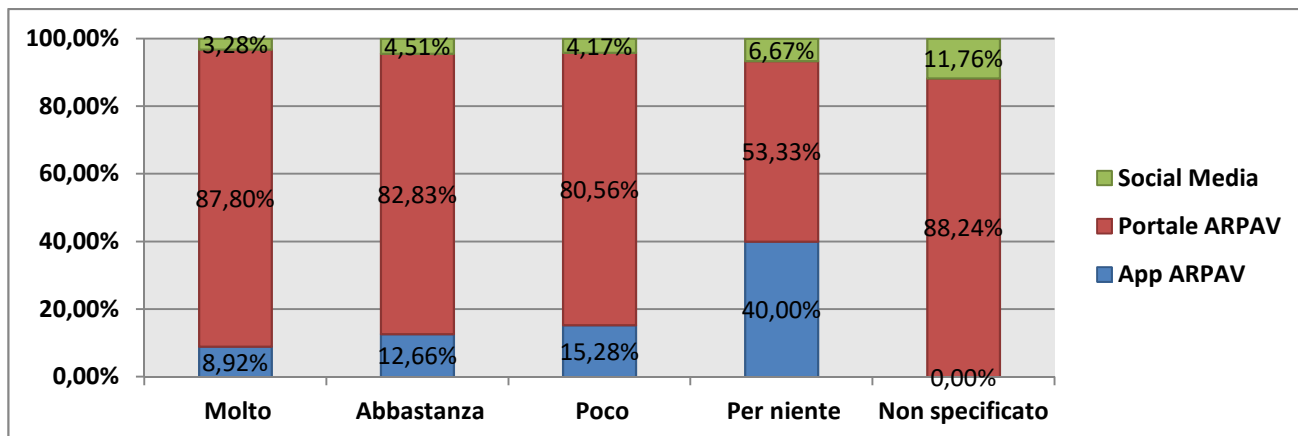
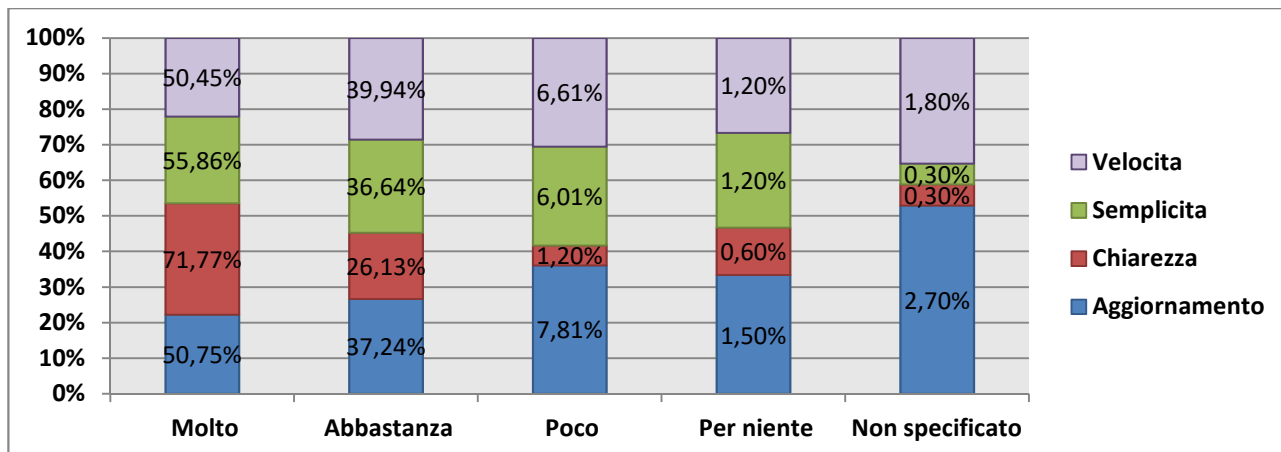


Grafico n. 6 – Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di “Soddisfazione”



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

Il questionario ha rappresentato anche un'utile occasione per gli Utenti per esprimere un giudizio concernente il grado di importanza attribuito ad ognuno dei parametri qualitativi inerenti ai servizi che presuppongono – per le relative modalità di erogazione – un'interrelazione con il personale dell'Agenzia, qui di seguito elencati:

- **cortesìa 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** consente la visualizzazione analitica delle valutazioni formulate dai rispondenti evidenziando, al contempo, valori numerici e percentuali omogenei per quanto attiene agli aspetti qualitativi oggetto dell'Indagine.

La disamina dei dati disponibili induce a trarre le seguenti conclusioni:

- n. **68** partecipanti al sondaggio ritengono – a pari merito – elementi fondamentali ai fini della qualificazione delle prestazioni fruite sia i **tempi di risposta** con un valore percentuale pari al **90,00%** che l'**accuratezza nello svolgimento del servizio**, corrispondente, invece, all'**89,00%**;
- n. **67** Clienti ARPAV (**88,00%**) reputano la **competenza tecnica** e la **professionalità** – aspetto rilevante in tale tipologia di servizi – rispetto a n. **9** (**12,00%**) soggetti dichiaratasi, invece, di contrario avviso;
- n. **66** (**87,00%**) persone del campione analizzato inquadrano la **chiarezza di linguaggio** quale fattore di notevole entità nelle attività dell'Agenzia di cui sono stati destinatari, a fronte di n. **10** (**13,00%**) stakeholders che hanno manifestato un'opinione diversa al riguardo;
- n. **65** (**85,00%**) rispondenti, infine, privilegiano la **cortesìa** e la **disponibilità del personale**, mentre ammontano a n. **11** (**15,00%**) partecipanti al sondaggio coloro che non attribuiscono a tale parametro alcuna rilevanza.

Il quadro innanzi delineato permette, infine, di esaminare il rapporto intercorrente tra i fattori di cui sopra e le singole funzioni istituzionali svolte da ARPAV ed oggetto di valutazione con la presente indagine.

In dettaglio sono ritenuti fondamentali per l'**attività di monitoraggio e controllo** i **tempi di risposta** ed a pari merito la **competenza tecnica** e la **professionalità**, l'**accuratezza nello svolgimento del servizio** e la **chiarezza di linguaggio**; mentre per le **funzioni di supporto tecnico e scientifico** l'**accuratezza nell'erogazione del servizio** cui seguono – nella medesima posizione – la **competenza tecnica** e **professionale** unitamente ai **tempi di risposta** ed alla **cortesìa** e **disponibilità del personale**.

Le cinque componenti innanzi considerate, infine, risultano aver conseguito complessivamente valori numerici e percentuali identici relativamente ai servizi connessi alla **diffusione della conoscenza**.

La disamina analitica dei predetti dati avviene agevolmente consultando la Tabella e le 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.	%
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE								
Diffusione della conoscenza	3	43%	4	57%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	30	56%	14	26%	3	6%	7	12%
Supporto tecnico-scientifico	10	67%	4	27%	0	0%	1	6%
TOTALE	43	56%	22	29%	3	4%	8	11%
COMPETENZA TECNICA E PROFESSIONALITÀ								
Diffusione della conoscenza	4	57%	3	43%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	35	65%	11	20%	5	9%	3	6%
Supporto tecnico-scientifico	11	73%	3	20%	0	0%	1	7%
TOTALE	50	66%	17	22%	5	7%	4	5%
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO								
Diffusione della conoscenza	3	43%	4	57%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	29	54%	17	31%	5	9%	3	6%
Supporto tecnico-scientifico	9	60%	4	26%	1	7%	1	7%
TOTALE	41	54%	25	33%	6	8%	4	5%
TEMPI DI RISPOSTA								
Diffusione della conoscenza	3	43%	4	57%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	32	59%	15	28%	2	4%	5	9%
Supporto tecnico-scientifico	8	53%	6	40%	0	0%	1	7%
TOTALE	43	57%	25	33%	2	3%	6	7%
ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO								
Diffusione della conoscenza	3	43%	4	57%	0	0%	0	0%
Monitoraggio e controllo	39	72%	7	13%	3	6%	5	9%
Supporto tecnico-scientifico	9	60%	6	40%	0	0%	0	0%
TOTALE	51	67%	17	22%	3	4%	5	7%

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

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

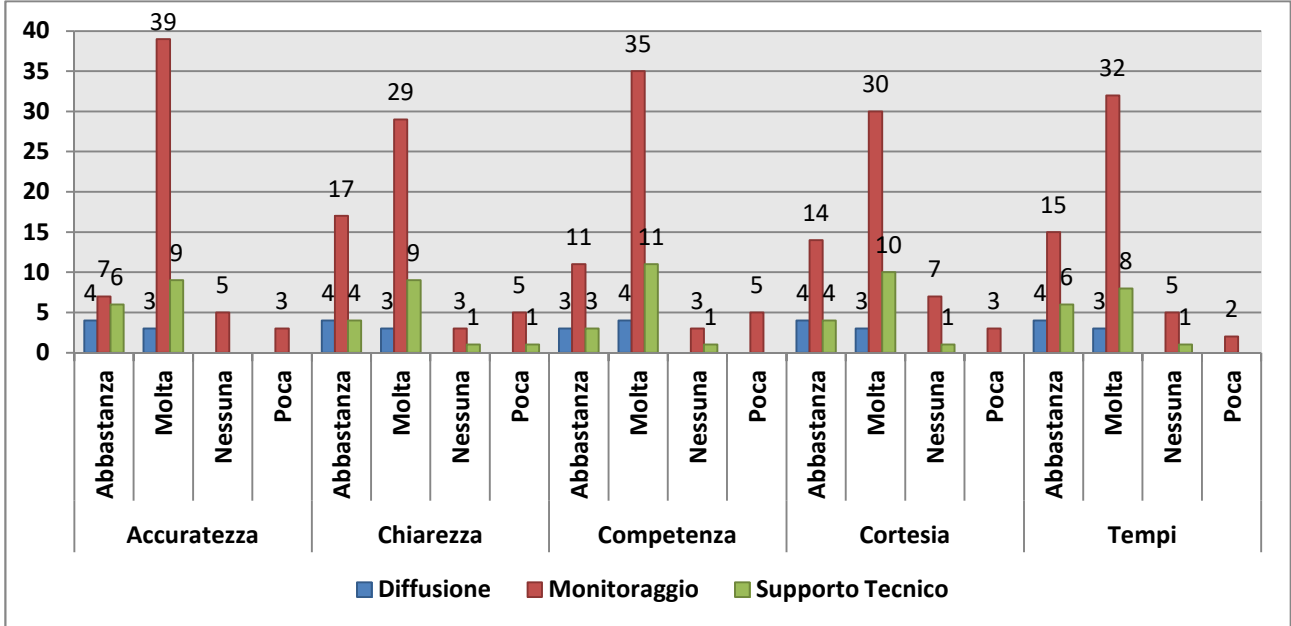
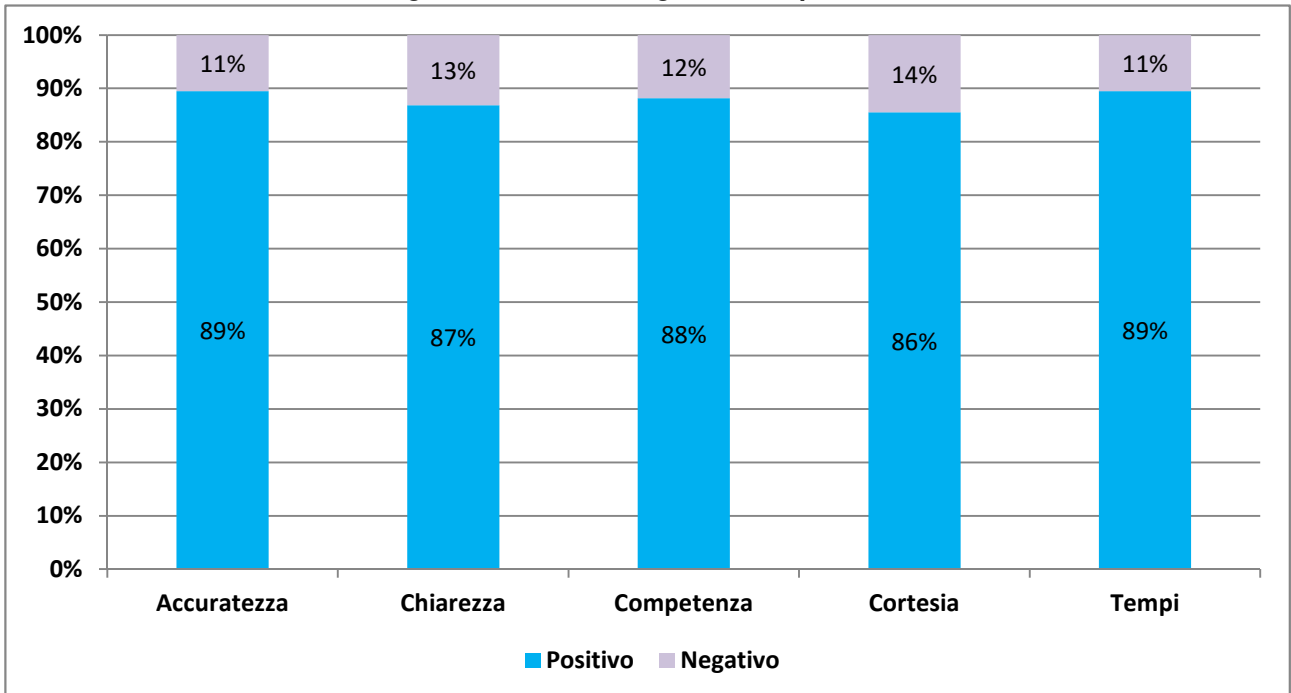


Gráfico n. 8 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di importanza



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

L'indagine on-line – analogamente a quanto effettuato l'anno precedente – ha preso in esame anche le valutazioni date dagli stakeholders relativamente all'importanza attribuita ai seguenti fattori:

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

inerenti ai servizi gestiti con modalità telematiche da ARPAV (*APP; Portale e Social Media*).

La **chiarezza di linguaggio** unitamente alla **velocità ed affidabilità** costituiscono a pari merito per **n. 321** Utenti due elementi inderogabili negli strumenti conoscitivi sopra elencati a disposizione dei relativi fruitori, conseguendo rispettivamente in termini percentuali il primo aspetto il **97,00%** ed il secondo, invece, il **96,00%** diversamente da quanto affermato da **n. 12** (pari al **3,00%** ed al **4,00%**) rispondenti che non considerano essenziali tali dimensioni.

La **semplicità d'uso** è ritenuta un presupposto indefettibile per **n. 316** partecipanti al questionario, corrispondenti al **94,00%** dei rispondenti, a fronte di **n. 17 (6,00%)** soggetti che, invece, si sono dichiarati di contrario avviso.

Completa tale disamina il parametro concernente l'**aggiornamento dei contenuti** reputata quale componente di primaria importanza da parte di **n. 315 (94,00%)** Clienti ARPAV in contrapposizione all'esiguità di coloro pari a **n. 18** unità (**6,00%**) che, invece, non attribuiscono alcun valore a tale standard.

I dati rilevati consentono, altresì, di valutare l'incidenza dei suddetti parametri in relazione a ciascuna tipologia di servizio telematico riportato nel questionario e di trarre le seguenti conclusioni:

- per il **Portale ARPAV** la **chiarezza di linguaggio** e l'**aggiornamento dei contenuti** risultano essere le caratteristiche ritenute assolutamente prevalenti rispetto alla **semplicità d'uso** ed alla **velocità ed affidabilità**;
- relativamente alle **APP** l'**aggiornamento dei contenuti** unitamente alla **velocità ed affidabilità** sono – a pari merito – reputati fondamentali e risultano seguiti nell'ordine rispettivamente dalla **chiarezza di linguaggio** e dalla **semplicità d'uso** che si classificano in modo identico;
- per quanto attiene, infine, ai **Social Media** la **chiarezza di linguaggio**, la **semplicità d'uso** e la **velocità ed affidabilità** conseguono il medesimo piazzamento cui si aggiunge l'**aggiornamento dei contenuti**.

Nella **Tabella n. 11** che segue sono consultabili i suddetti dati sia in termini numerici che percentuali – alla cui lettura integrale, pertanto, si rinvia.

Ulteriori elementi descrittivi sono, infine, visualizzabili anche nelle rappresentazioni grafiche riportate di seguito al predetto quadro 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	26	72%	9	25%	1	3%	0	0%
Portale ARPAV	187	66%	82	29%	12	4%	3	1%
Social Media	9	70%	2	15%	2	15%	0	0%
TOTALE	222	66%	93	28%	15	5%	3	1%
CHIAREZZA DI LINGUAGGIO								
App ARPAV	22	61%	12	33%	2	6%	0	0%
Portale ARPAV	166	58%	108	38%	9	3%	1	1%
Social Media	9	69%	4	31%	0	0%	0	0%
TOTALE	197	60%	124	37%	11	3%	1	0%
SEMPLICITÀ D'USO								
App ARPAV	19	52%	15	42%	2	6%	0	0%
Portale ARPAV	171	60%	98	34%	13	5%	2	1%
Social Media	9	69%	4	31%	0	0%	0	0%
TOTALE	199	60%	117	34%	15	5%	2	1%
VELOCITÀ ED AFFIDABILITÀ								
App ARPAV	24	67%	11	30%	1	3%	0	0%
Portale ARPAV	181	64%	92	32%	9	3%	2	1%
Social Media	7	54%	6	46%	0	0%	0	0%
TOTALE	212	64%	109	32%	10	3%	2	1%

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

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

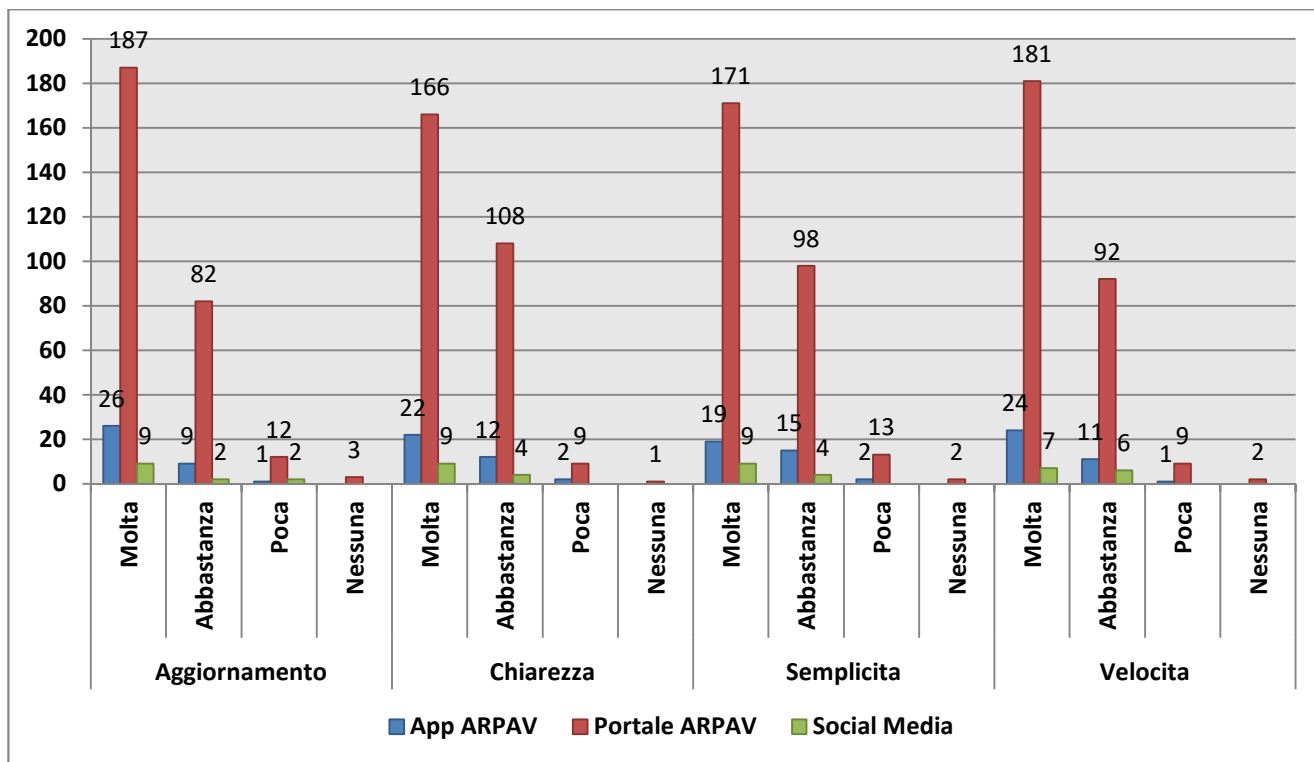
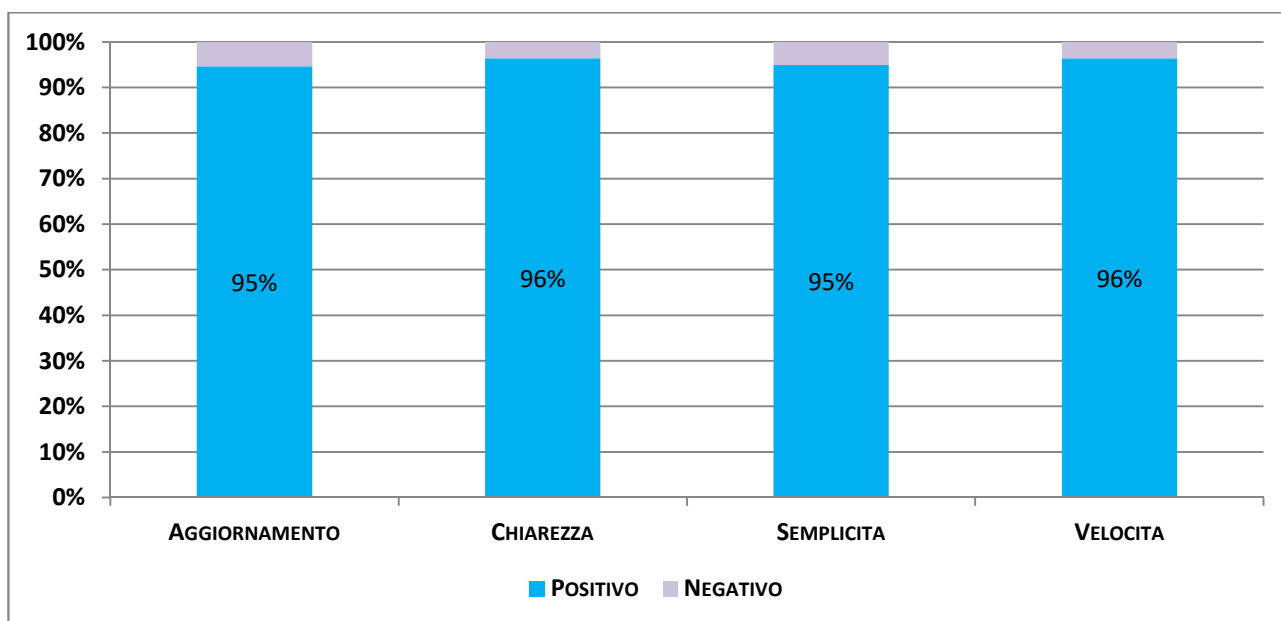


Grafico n. 10 - Rappresentazione contributo complessivo di ogni fattore qualitativo al giudizio inerente al grado di importanza



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

Il sondaggio 2019 ha rappresentato un'utile occasione per evidenziare, altresì, quale sia la tipologia di attività svolta dall'Agenzia in relazione alla quale sia avvenuto il prevalente contatto con ARPAV (**Tabella n. 12**).

I partecipanti al questionario, infatti, hanno potuto prendere in esame 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 o altra Struttura ARPAV, la consultazione del Portale, l'utilizzo delle APP ARPAV e la partecipazione ai Social Media, ecc.*;
- **Monitoraggio e controllo**, conseguenti a richieste di intervento o all'avvenuto inoltramento di un esposto o di una richiesta di verifica impiantistica;
- **Supporto tecnico e scientifico** che si estrinseca nella formulazione di pareri o nella partecipazione a Conferenze di servizi.

La disamina dei dati numerici inerenti a tale tripartizione evidenzia come l'**attività di diffusione della conoscenza** risulti – in assoluto – il servizio maggiormente fruito: ammontano, infatti, a **n. 340 (83,13%)** le persone che hanno selezionato la suddetta opzione.

Risultano, invece, rispettivamente pari a **n. 54 (13,20%)** gli Utenti che si sono rivolti ad ARPAV per richiedere controlli ambientali o impiantistici ovvero per inoltrare una segnalazione (**attività di monitoraggio e controllo**).

Segue nell'ordine, infine, la categoria di Clienti che hanno instaurato rapporti con l'Agenzia per acquisire pareri tecnici o per partecipare a Conferenze di servizi, il cui totale ammonta a **n. 15 (3,67%)** e, quindi, tale ridotto valore numerico denota il carattere residuo dell'attività di supporto tecnico e scientifico nel campione preso in considerazione.

La **Tabella n. 13** evidenzia, invece, l'interrelazione esistente tra ogni singola categoria di Utente partecipante al questionario e le tre tipologie di funzioni istituzionali precedentemente elencate.

Si sottolinea, 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 **90,07%**, mentre per le funzioni di **monitoraggio e controllo** si attestano all'**8,22%** e per i compiti di **supporto tecnico e scientifico** all'**1,71%**.

Assai rilevante risulta, altresì, la percentuale inerente alla categoria residuale – denominata "**Altro**" – nel cui ambito rientrano le tipologie di Utenti non inquadrabili nelle restanti elencate nel suddetto prospetto: si riscontra, nello specifico, la netta prevalenza (**77,78%**) dell'avvenuta fruizione delle prestazioni riguardanti la **diffusione della conoscenza** rispetto all'**attività di monitoraggio e controllo (22,22%)**, mentre non risulta esservi stato alcun contatto con ARPAV finalizzato all'espletamento di funzioni di **supporto tecnico e scientifico**.

Gli **Enti** invece – si ribadisce in base alle risposte fornite – risultano aver utilizzato prevalentemente i servizi inerenti alla **diffusione della conoscenza** nel **60,00%** dei casi, avendo richiesto l'intervento di ARPAV per le attività di **monitoraggio e controllo** nella misura del **26,67%**, a fronte delle funzioni di **supporto tecnico e scientifico**, come risulta dal relativo dato percentuale rilevato e quantificabile nel **13,33%**.

Le **Aziende** – in dettaglio – sono risultate fornitrici dell'**attività divulgativa-informativa in materia ambientale** nel **47,37%** delle risposte fornite dal campione analizzato, per le funzioni di **monitoraggio e controllo** nel **42,10%** delle opzioni dichiarate al riguardo e, per il terzo servizio sopra descritto, in misura pari al **10,53%**.

Nella **Tabella n. 13a**), alla cui disamina integrale si rinvia, sono riportate le variazioni percentuali in termini positivi e negativi – suddivise per tipologia di Utente e di servizio utilizzato – rispetto ai dati registrati in occasione delle analoghe indagini sulla qualità dei servizi condotte dall’Agenzia negli anni 2016, 2017 e 2018.

Risultano particolarmente rilevanti – in tale contesto – gli incrementi conseguiti per l’attività di diffusione della conoscenza (**+23,27%**) rispettivamente per quanto riguarda gli **Enti**, i **Cittadini (+16,99%)** e la categoria “**Altro**” (**+13,49%**) unitamente ai notevoli riscontri inerenti al differenziale (**Δ**) positivo relativo all’**attività di monitoraggio e controllo** per quanto riguarda le **Aziende (+16,33%)** e gli **Enti (+12,38%)**.

La **Tabella n. 14**, invece, identifica la **Città Metropolitana di Venezia**, quale ambito territoriale del Veneto ove risulta essersi registrata la percentuale maggiore (**93,22%**) di coloro che hanno affermato di aver fruito prevalentemente dei servizi di diffusione della conoscenza, seguita nell’ordine dalle Province di **Vicenza (90,14%)**, **Padova (88,89%)**, **Verona (80,56%)**, **Belluno (79,25%)** e **Rovigo (78,72%)**.

Estremamente significativa anche la rilevanza percentuale (**75,00%**) delle prestazioni inerenti all’attività di diffusione della conoscenza erogate da ARPAV a favore di residenti in altra Regione.

La **Tabella n. 14 a)** consente, in particolare, di valutare come siano mutate nel corso dell’ultimo anno le percentuali descrittive dei servizi fruiti dai rispondenti al sondaggio on-line del 2019 in relazione all’ambito territoriale di appartenenza.

In tale contesto l’attività di **diffusione della conoscenza** ha registrato un rilevante incremento (**26,27%**) per quanto riguarda la **Città Metropolitana di Venezia** e per le realtà di **Rovigo** e **Padova** rispettivamente del **26,09%** e del **17,83%**.

La consultazione diretta di tale prospetto riepilogativo – cui si rinvia – consente ulteriori spunti di riflessione al riguardo,

L’indagine in argomento ha, infine, preso in considerazione anche le singole forme di erogazione dei servizi connessi all’**attività di diffusione della conoscenza (Tabella n. 15)**.

La **consultazione del Portale** costituisce, in particolare, il principale mezzo informativo utilizzato dagli Utenti: **n. 284 (83,53%)** stakeholders, infatti, hanno dichiarato di privilegiare tale canale a fronte di **n. 36 (10,59%)** che, invece, hanno utilizzato le **APP**.

Risultano, infine, rispettivamente **n. 13 (3,82%)** le persone che hanno dichiarato di aver utilizzato i Social Media, **n. 6 (1,76%)** coloro che hanno affermato di aver contattato l’URP ed infine **n. 1 (0,30%)** rispondente che ha sostenuto di aver interloquito con un’altra Struttura ARPAV.

Nelle pagine che seguono sono consultabili sia le tabelle innanzi illustrate che la rappresentazione grafica dell’attività oggetto di prevalente contatto con l’Agenzia.

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)	340	83,13%
Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo, presentazione esposto, verifica impiantistica)	54	13,20%
Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a Conferenze di servizi)	15	3,67%
Totale complessivo	409	

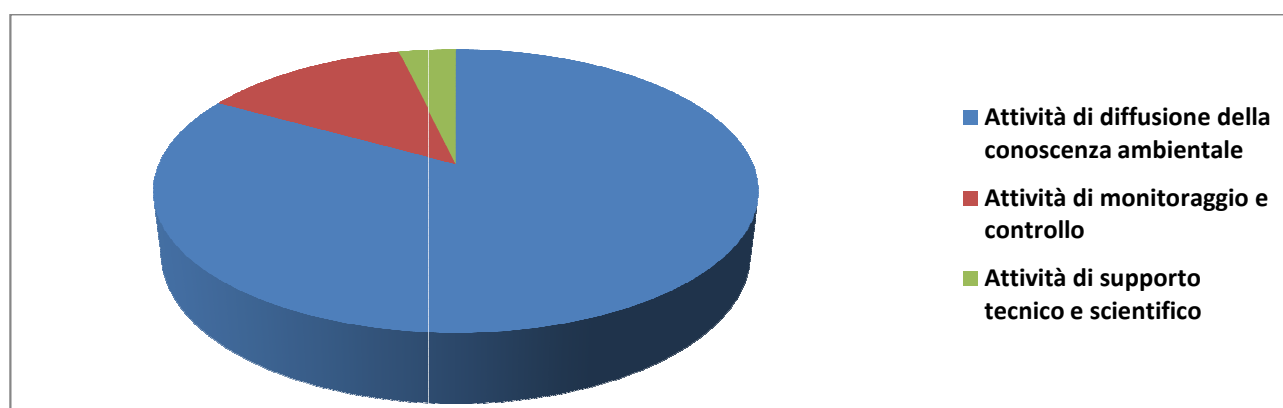


Tabella n. 13 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI

Opzione	Altro	Azienda	Cittadino	Ente
Attività di diffusione della conoscenza	77,78%	47,37%	90,07%	60,00%
Attività di monitoraggio e controllo	22,22%	42,10%	8,22%	26,67%
Attività di supporto tecnico e scientifico	0,00%	10,53%	1,71%	13,33%

**Tabella n. 13 a) – COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016 - 2017 - 2018 - 2019
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	2019	Δ	2016	2017	2018	2019	Δ	2016	2017	2018	2019	Δ
Altro	64,29	73,33	88,89	77,78	13,49	25,00	20,00	0,00	22,22	- 2,78	10,71	6,67	11,11	0,00	- 10,71
Azienda	50,52	19,05	30,19	47,37	- 3,15	25,77	50	60,38	42,10	16,33	23,71	30,95	9,43	10,53	- 13,18
Cittadino	73,08	74,41	88,7	90,07	16,99	17,62	17,65	8,47	8,22	- 9,4	9,3	7,94	2,83	1,71	- 7,59
Ente	36,73	63,16	66,67	60,00	23,27	14,29	5,26	29,17	26,67	12,38	48,98	31,58	4,16	13,33	- 35,65

Δ = Variazione annuale: valore anno 2019 – valore anno 2016

Tabella n. 14 – SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI

Opzione	Altra Regione	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza
Attività di diffusione della conoscenza	75,00%	79,25%	88,89%	78,72%	57,14%	93,22%	80,56%	90,14%
Attività di monitoraggio e controllo	18,75%	18,87%	11,11%	18,09%	42,86%	3,39%	16,66%	5,63%
Attività di supporto tecnico e scientifico	6,25%	1,88%	0,00%	3,19%	0,00%	3,39%	2,78%	4,23%

**Tabella n. 14 a) – COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016 - 2017- 2018 - 2019
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	2019	Δ	2016	2017	2018	2019	Δ	2016	2017	2018	2019	Δ
Altra Regione	71,21	60,00	82,76	75,00	3,79	19,70	20,00	10,34	18,75	- 0,95	9,09	20,00	6,90	6,25	- 2,84
Belluno	68,18	72,41	89,47	79,25	11,07	20,45	6,90	5,27	18,87	- 1,58	11,36	20,69	5,26	1,88	- 9,48
Padova	71,06	61,00	72,07	88,89	17,83	17,58	31,00	26,13	11,11	- 6,47	11,36	8,00	1,80	0,00	- 11,36
Rovigo	52,63	72,73	55,56	78,72	26,09	28,95	18,18	22,22	18,09	- 10,86	18,42	9,09	22,22	3,19	- 15,23
Treviso	68,42	84,75	85,71	57,14	-11,28	17,98	8,47	9,10	42,86	24,88	13,60	6,78	5,19	0,00	- 13,6
Venezia	66,95	65,39	83,87	93,22	26,27	18,45	19,23	9,68	3,39	- 15,06	14,59	15,38	6,45	3,39	- 11,2
Verona	66,00	57,70	81,58	80,56	14,56	23,00	26,92	18,42	16,66	- 6,34	11,00	15,38	0,00	2,78	- 8,22
Vicenza	75,11	72,29	83,16	90,14	15,03	15,84	20,48	13,68	5,63	- 10,21	9,05	7,23	3,16	4,23	- 4,82

Δ = Variazione annuale: valore anno 2019 – valore anno 2016

**Tabella n. 15 – TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA
OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV**

Opzione	Numero	Percentuale
Portale ARPAV	284	83,53%
App ARPAV	36	10,59%
Social Media	13	3,82%
Contatti con l'URP	6	1,76%
Contatti con altra Struttura ARPAV	1	0,30%
Totale complessivo	340	

GIUDIZIO COMPLESSIVO

L'Agenzia consegue un giudizio complessivamente positivo anche nel 2019 in base alle manifestazioni di apprezzamento espresse al riguardo dai rispondenti al questionario per quanto concerne il periodo (*ultimo anno di attività*) preso in considerazione dal sondaggio.

I partecipanti all'indagine on-line, infatti, che si sono dichiarati abbastanza o molto soddisfatti per l'operato di ARPAV risultano **n. 349** – equivalenti all'**85,33%** – cui si contrappongono **n. 32** Utenti (pari al **7,82%**) che, invece, hanno affermato di essere di contrario avviso, come risulta dalla **Tabella n. 16**.

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. 17** evidenzia, nello specifico, come i **Cittadini (n. 292)** costituiscano la categoria maggiormente rappresentativa in termini numerici e percentuali per l'avvenuta manifestazione di un'opinione positiva in relazione ai servizi fruiti: in particolare ammontano al **91,78%** coloro che hanno apprezzato le prestazioni dell'Agenzia in modo lusinghiero (*affermando di essere molto o abbastanza soddisfatti*) a fronte di un **8,22%** che, invece, ha espresso un giudizio totalmente o parzialmente negativo (*sostenendo di essere per niente o poco soddisfatto*).

Seguono, nell'ordine, le **Aziende (n. 38)** di cui il **94,74%** ha ritenuto qualitativamente soddisfacenti le prestazioni erogate dall'Agenzia ed il **5,26%**, invece, si è dichiarato di contrario avviso.

Completano tale quadro descrittivo, infine, rispettivamente:

- la categoria "**Altro**" (**n. 18**) al cui interno l'**83,33%** ha ampiamente apprezzato i servizi forniti dall'Agenzia diversamente dal restante **16,67%** che, invece, si è espresso in modo non favorevole;
- gli Enti (**n. 15**) di cui l'**86,67%** ha espresso al riguardo un giudizio positivo a fronte del **13,33%** che ha manifestato al riguardo un giudizio diametralmente opposto.

La **Tabella n. 18** fornisce, invece, il quadro riepilogativo in termini numerici e percentuali degli apprezzamenti e delle valutazioni negative date dai rispondenti in relazione ad ambiti territoriali ben definiti: le **sei Province del Veneto**, la **Città Metropolitana di Venezia** e la tipologia "**Altra Regione**".

Notevole risulta, al riguardo, il dato percentuale (**91,46%**) dei soggetti che ha valutato positivamente le prestazioni fornite dall'Agenzia a fronte dell'**8,54%** che, invece, ha manifestato un giudizio diametralmente opposto.

Gli elementi conoscitivi acquisiti con le risposte fornite dai partecipanti al questionario 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. 19**.

Degno di particolare menzione risulta il lusinghiero valore conseguito – nel 2019 – in termini di totale apprezzamento (**100,00%**) delle attività espletate da ARPAV relativamente alle seguenti funzioni:

- a) l'**attività di diffusione della conoscenza** in base ai giudizi formulati da **n. 9 Enti**;
- b) la funzione di **supporto tecnico e scientifico**, ritenuto totalmente soddisfacente da parte di **n. 5 Cittadini**;
- c) i compiti di **monitoraggio e controllo** come si evince dalle **n. 16 Aziende** che si sono espresse al riguardo.

Si rileva, altresì, come siano altrettanto interessanti i valori percentuali di apprezzamento dei **Cittadini** relativamente all'**attività di diffusione della conoscenza (95,44%)** a fronte dei corrispondenti giudizi negativi pari al **4,56%** e delle **Aziende** per la medesima tipologia di funzione cui si contrappongono valutazioni negative pari al **5,56%**.

Altrettanto emblematico è il giudizio favorevole (**92,86%**) espresso dalla tipologia di Cliente denominata "**Altro**" relativamente ai servizi connessi alla **diffusione della conoscenza** che ha ritenuto, invece, non soddisfacente nella misura del **7,14%** l'attività posta in essere da ARPAV.

La **Tabella n. 20** evidenzia l'interrelazione esistente tra i giudizi positivi o negativi espressi negli ambiti territoriali (le *sei Province del Veneto, la Città Metropolitana di Venezia o Altra Regione*) e la tipologia delle tre funzioni istituzionali prese in esame dal questionario.

Notevole risulta il riscontro positivo (**oltre il 94,00%**) registrato rispettivamente nella **Città Metropolitana di Venezia** ed in **quattro Province (Padova, Treviso, Verona e Vicenza)** – a fronte dell'apprezzabile dato conseguito (**100,00%**) dalla **Provincia di Belluno** relativamente all'**attività di diffusione della conoscenza**.

Assai significativi i valori di totale apprezzamento (**100,00%**) manifestati nelle **Province di Rovigo e Treviso** nonché per quanto riguarda la categoria "**Altra Regione**" in merito ai **compiti di monitoraggio e controllo**.

Altrettanto lusinghieri, infine, risultano i giudizi positivi (**100,00%**) espressi nelle Province di **Treviso, Verona e Vicenza** nonché nella categoria residuale "**Altra Regione**" per le **funzioni di supporto tecnico e scientifico**.

Le Tabelle riportate nelle pagine seguenti descrivono dettagliatamente quanto innanzi illustrato.

**Tabella n. 16 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA
(in relazione all'ultimo anno di attività)**

Opzione	Numero	Percentuale
Molto soddisfatto	187	45,72%
Abbastanza soddisfatto	162	39,61%
Poco soddisfatto	18	4,40%
Per niente soddisfatto	14	3,42%
Non specificato	28	6,85%
Totale Complessivo	409	

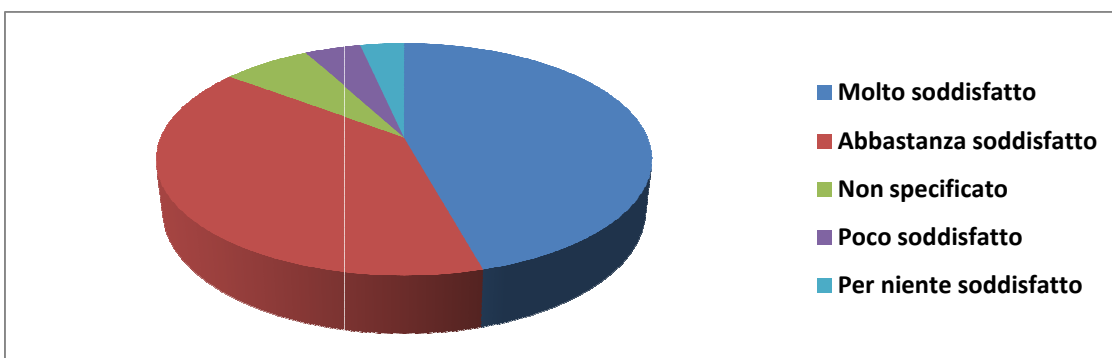


Tabella n. 17 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI

Tipologia Utente	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altro	18	83,33%	16,67%
Azienda	38	94,74%	5,26%
Cittadino	292	91,78%	8,22%
Ente	15	86,67%	13,33%

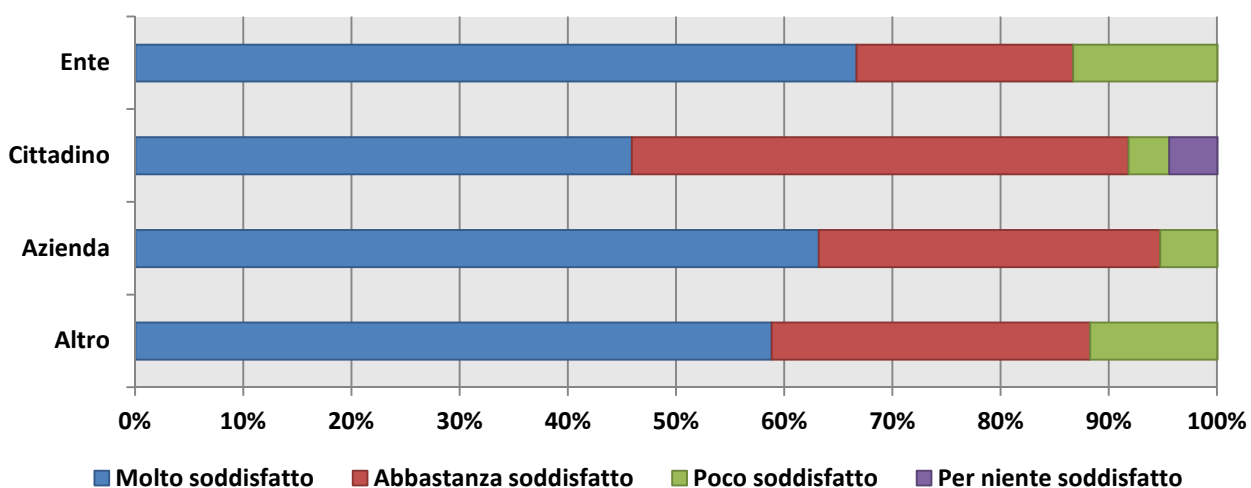
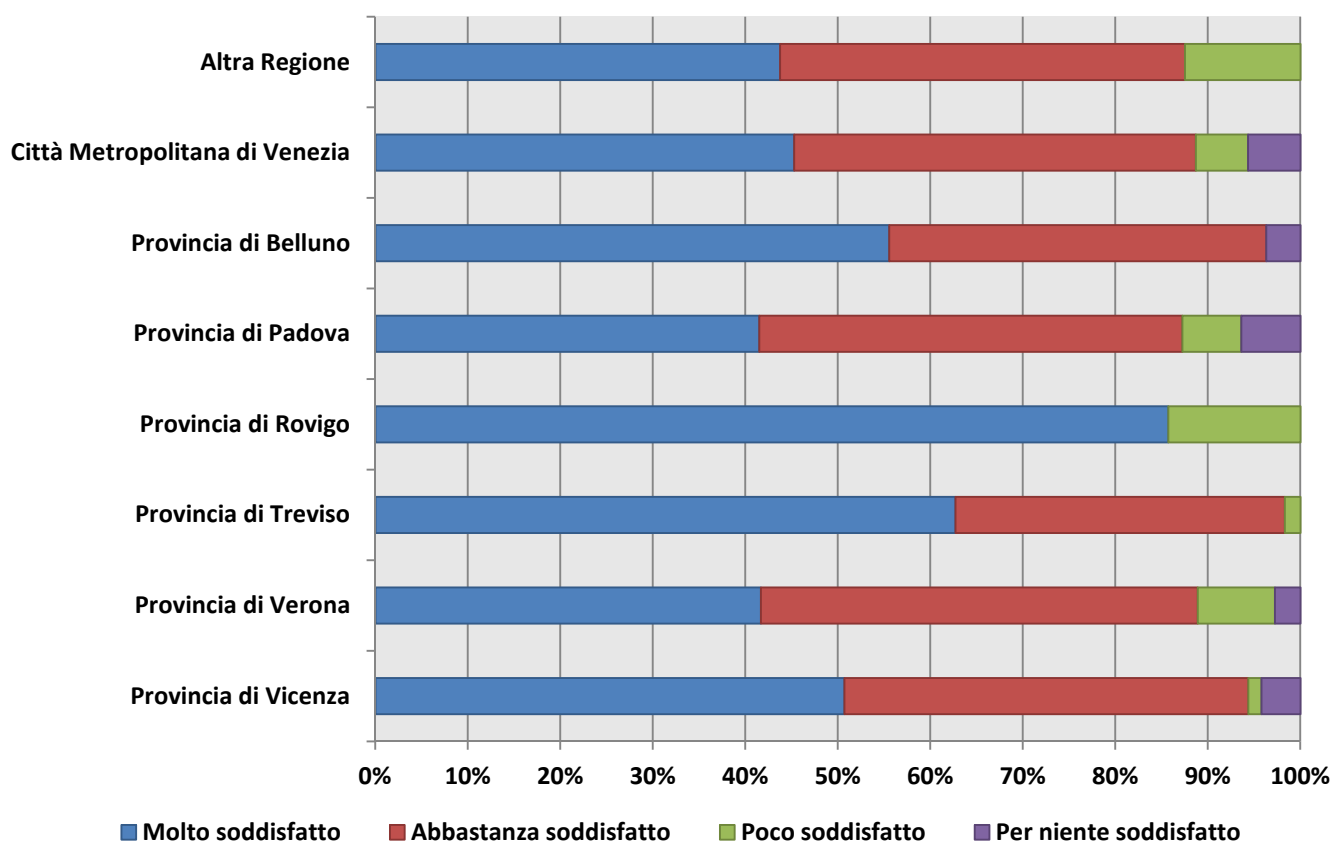


Tabella n. 18 – GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE

Ambito territoriale	Totale risposte	Giudizio Positivo	Giudizio Negativo
Altra Regione	16	87,50%	12,50%
Città Metropolitana di Venezia (ex Provincia di Venezia)	53	88,68%	11,32%
Provincia di Belluno	27	96,30%	3,70%
Provincia di Padova	94	87,23%	12,77%
Provincia di Rovigo	7	85,71%	14,29%
Provincia di Treviso	59	98,31%	1,69%
Provincia di Verona	36	88,89%	11,11%
Provincia di Vicenza	71	94,37%	5,63%



**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	14	92,86%	7,14%
Altro	Attività di supporto tecnico e scientifico	4	50,00%	50,00%
Azienda	Attività di diffusione della conoscenza	18	94,44%	5,56%
Azienda	Attività di monitoraggio e controllo	16	100,00%	0,00%
Azienda	Attività di supporto tecnico e scientifico	4	75,00%	25,00%
Cittadino	Attività di diffusione della conoscenza	263	95,44%	4,56%
Cittadino	Attività di monitoraggio e controllo	24	50,00%	50,00%
Cittadino	Attività di supporto tecnico e scientifico	5	100,00%	0,00%
Ente	Attività di diffusione della conoscenza	9	100,00%	0,00%
Ente	Attività di monitoraggio e controllo	4	75,00%	25,00%
Ente	Attività di supporto tecnico e scientifico	2	50,00%	50,00%

**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	12	83,33%	16,67%
Altra Regione	Attività di monitoraggio e controllo	3	100,00%	0,00%
Altra Regione	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%
Città Metropolitana di Venezia	Attività di diffusione della conoscenza	42	95,24%	4,76%
Città Metropolitana di Venezia	Attività di monitoraggio e controllo	10	70,00%	30,00%
Città Metropolitana di Venezia	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	0,00%	100,00%
Provincia di Belluno	Attività di diffusione della conoscenza	24	100,00%	0,00%
Provincia di Belluno	Attività di monitoraggio e controllo	3	66,67%	33,33%
Provincia di Belluno	Attività di supporto tecnico e scientifico	0	=====	=====
Provincia di Padova	Attività di diffusione della conoscenza	74	94,59%	5,41%
Provincia di Padova	Attività di monitoraggio e controllo	17	58,82%	41,18%
Provincia di Padova	Attività di supporto tecnico e scientifico	3	66,67%	33,33%
Provincia di Rovigo	Attività di diffusione della conoscenza	4	75,00%	25,00%
Provincia di Rovigo	Attività di monitoraggio e controllo	3	100,00%	0,00%
Provincia di Rovigo	Attività di supporto tecnico e scientifico	0	=====	=====
Provincia di Treviso	Attività di diffusione della conoscenza	55	98,18%	1,82%
Provincia di Treviso	Attività di monitoraggio e controllo	2	100,00%	0,00%
Provincia di Treviso	Attività di supporto tecnico e scientifico	2	100,00%	0,00%
Provincia di Verona	Attività di diffusione della conoscenza	29	96,55%	3,45%
Provincia di Verona	Attività di monitoraggio e controllo	6	50,00%	50,00%
Provincia di Verona	Attività di supporto tecnico e scientifico	1	100,00%	0,00%
Provincia di Vicenza	Attività di diffusione della conoscenza	64	95,31%	4,69%
Provincia di Vicenza	Attività di monitoraggio e controllo	4	75,00%	25,00%
Provincia di Vicenza	Attività di supporto tecnico e scientifico	3	100,00%	0,00%

SPUNTI PER IL MIGLIORAMENTO

PRIORITÀ DI INTERVENTO DESUMIBILI DAL SONDAGGIO

La presente Relazione – come avvenuto nel 2018 in occasione della medesima rilevazione della qualità dei servizi – include al proprio interno anche un'apposita sezione inerente alle rappresentazioni tabellari e grafiche attinenti rispettivamente al giudizio medio di soddisfazione ed al giudizio medio di importanza espresso dai Clienti dell'Agenzia relativamente ai servizi:

- **forniti con interazione umana;**
- **erogati con modalità telematica.**

Tale approccio offre un'agevole chiave di lettura delle aree che evidenziano un maggior indice di attenzione in quanto i quozienti riportati nelle predette tabelle consentono di individuare quali siano gli aspetti maggiormente richiesti dagli Utenti.

Il valore massimo che può ottenere il giudizio medio è pari a 4 (*ipotesi che si realizza allorché 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.

La "ratio" sottesa all'utilizzo della mappa delle priorità è rinvenibile nell'utilità di poter 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 dai relativi **Grafici n. 11 e n. 12**, 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 consente di dividere il grafico in due aree:

- la prima – collocata sotto alla diagonale – ove sono situati gli indicatori che risultano aver ottenuto soddisfazione maggiore rispetto all'importanza attribuita ai medesimi;
- la seconda invece – immediatamente sopra tale 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*).

Nell'ottica di poter disporre di un'indicazione maggiormente analitica concernente le caratteristiche ad alta priorità di intervento, si è utilizzato, altresì, 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**) delle **Tabelle n. 21 e n. 22**.

Il predetto quoziente può assumere valori compresi tra 0,25 e 4 e la relativa chiave interpretativa è la seguente: 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.

Relativamente ai servizi erogati da ARPAV che presuppongono un'interrelazione personale si può notare come tra i cinque fattori qualitativi presi in considerazione (**cortesia, competenza, chiarezza, tempi ed accuratezza**) le due caratteristiche che – in base al giudizio medio di soddisfazione ed al giudizio medio di importanza formulato dagli Utenti – necessitano di azioni di miglioramento risultano essere da un lato **i tempi (1,09)** e dall'altro **l'accuratezza (1,07)**.

La **competenza**, invece, nonostante abbia conseguito un valore di soddisfazione elevato (**3,31**) in realtà si colloca al terzo posto quale priorità di intervento migliorativo in termini di importanza in quanto il pubblico vanta un'aspettativa elevata per tale specifica componente (**3,48**).

L'indagine di Customer Satisfaction condotta nel 2018 aveva evidenziato, invece, un unico fattore critico: **l'accuratezza**, mentre **i tempi** erano risultati in linea con le aspettative dei rispondenti al questionario e le **restanti componenti (cortesia, competenza, chiarezza)** avevano registrato un livello di soddisfazione adeguato all'importanza in quanto – all'epoca – collocati sotto alla retta.

La **Tabella n. 22**, invece, unitamente al **Grafico n. 12** focalizza l'attenzione sulle criticità riscontrate nei **servizi che presuppongono l'utilizzo di strumenti telematici**.

I fattori prestazionali su cui – in futuro – occorrerà concentrare l'impegno di ARPAV risultano essere rispettivamente **l'aggiornamento dei contenuti (1,056)** e la **velocità (1,050)**, trattandosi di componenti che si discostano sensibilmente dalle aspettative.

L'analisi dei suddetti dati evidenzia, pertanto, come gli Utilizzatori dei servizi ARPAV si aspettino risposte accurate ed informazioni aggiornate in modo tempestivo e che tale aspetto sia fondamentale per gli stakeholders dell'Agenzia.

ARPAV – al fine di mantenere il trend positivo complessivo raggiunto relativamente ai giudizi positivi – dovrà potenziare elementi che rendano più celere la comunicazione verso l'esterno.

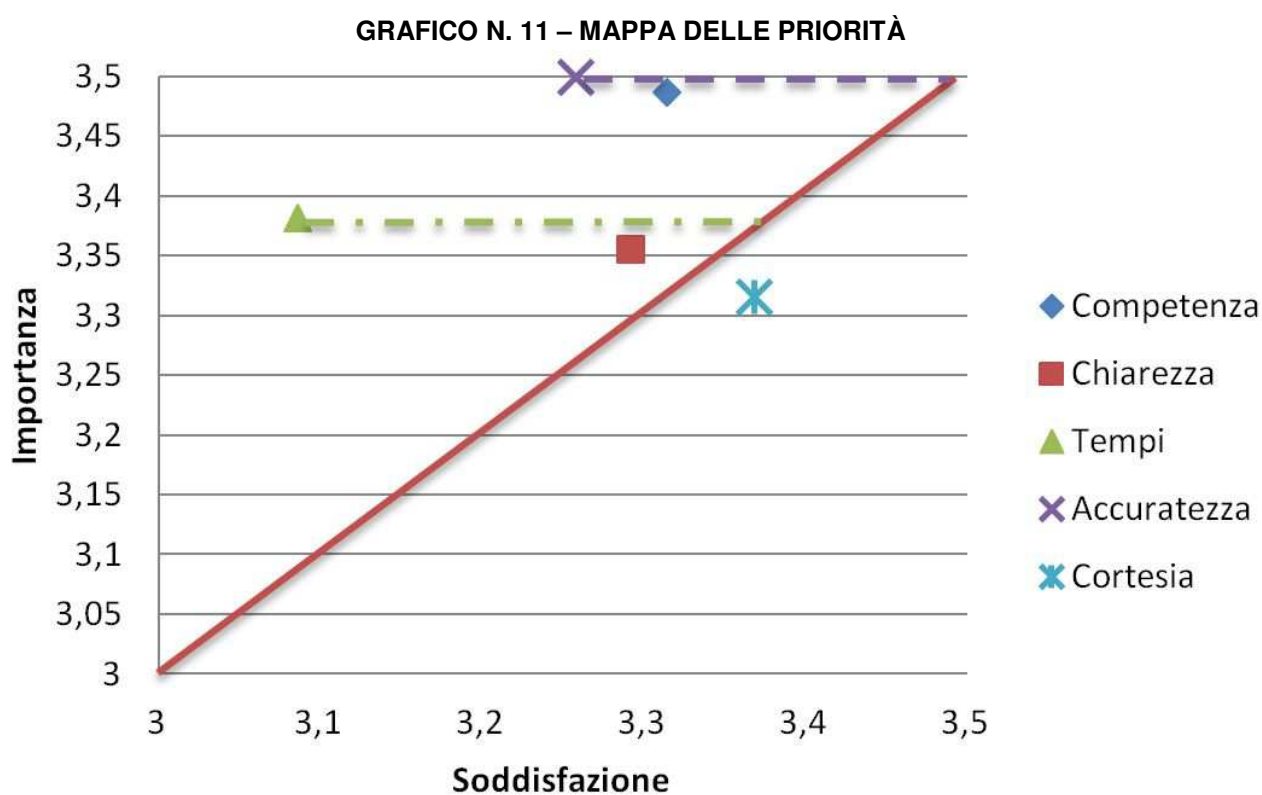
La **semplicità d'uso**, invece, riveste una priorità inferiore rispetto alle due componenti qualitative del servizio appena esaminate.

La **chiarezza**, infine, ha conseguito un apprezzamento – in termini di soddisfazione – maggiore rispetto alle aspettative degli Utenti.

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

RAPPRESENTAZIONI INDICI DELLE PRIORITA' IN RELAZIONE 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	3,367647059	3,315789474	0,984601241
Competenza	3,314285714	3,486842105	1,052064428
Chiarezza	3,291666667	3,355263158	1,019320453
Tempi	3,085714286	3,381578947	1,095882066
Accuratezza	3,257142857	3,5	1,074561404

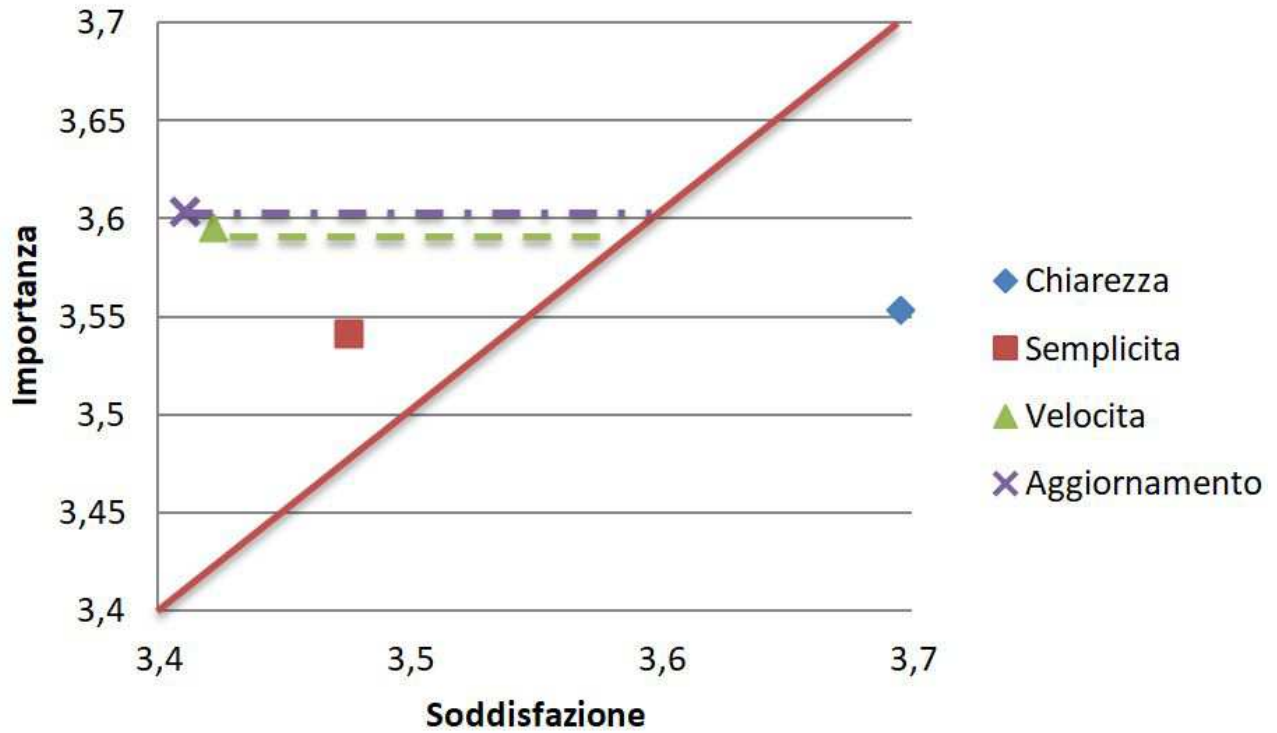


NB: Calcolo effettuato utilizzando le seguenti equivalenze: molto=4, abbastanza=3, poco=2, per niente=1.

**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	3,410493827	3,603603604	1,056622233
Chiarezza	3,695783133	3,552552553	0,961244863
Semplicità	3,475903614	3,540540541	1,018595719
Velocità	3,422018349	3,594594595	1,050431128

GRAFICO N. 12 – MAPPA DELLE PRIORITÀ



ANALISI DEI COMMENTI MAGGIORMENTE SIGNIFICATIVI

I partecipanti al sondaggio on-line che hanno colto l'opportunità di inserire un documento – dopo aver espresso il giudizio complessivo – risultano pari a **n. 97**, pari al **23,72%** del campione analizzato.

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

Nel 2019 – analogamente a quanto riscontrato nell'anno 2018 – la maggior parte dei commenti concerne le diverse tipologie dei prodotti curati dal Servizio Centro Meteorologico cui si aggiungono apprezzamenti per l'elevato grado di professionalità del Servizio Controlli Impiantistici, del Servizio Centro Valanghe nonché per l'operato del Servizio Osservatorio Grandi Rischi e dell'URP.

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

- **l'attendibilità;**
- **la competenza del personale;**
- **l'efficienza delle previsioni meteorologiche.**

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

- **la ridotta accessibilità del SITO INTERNET dell'Ente (*scarsa soddisfazione nell'usabilità del Portale e la difficoltà nella relativa navigazione per la ricerca dei contenuti*);**
- **la necessità di aggiornare alcune APP.**

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

- Richiesta potenziamento del Server per contrastare sia situazioni di totale inaccessibilità in occasione di eventi meteorologici intensi che per aumentare la capacità di connessione nei momenti di picco;
- Richiesta rivisitazione grafica del Portale per agevolare la navigazione nelle relative Sezioni;
- Richiesta realizzazione – in collaborazione con la altre ARPA che erogano servizi meteorologici – di un modello standard nazionale di presentazione di tale tipologia di informazioni con rilevazione in tempo reale, utilizzando una piattaforma unica, funzionale alle attuali e crescenti esigenze di mobilità per lavoro o turismo.

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

Nella **Tabella n. 23** sono riportati alcuni commenti a titolo indicativo di quanto innanzi illustrato.

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO

Parte a) - Punti di forza	Giudizio Complessivo
<p>Il Servizio Centro Valanghe di ARPA Veneto è un'eccellenza assoluta nel campo. Le capacità di affrontare situazioni critiche, l'impegno del personale, la costante preparazione sono un fiore all'occhiello della Regione. Quest'inverno hanno gestito una stagione anomala e la situazione post Vaia in modo eccellente.</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Utilizzo costantemente il servizio dei bollettini meteo e nivometeo e sono soddisfatto del servizio. Non saprei dare, ad oggi, suggerimenti per eventuali miglioramenti.</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Utilizzo prevalentemente la parte relativa alle previsioni meteo e sono completamente soddisfatta del servizio. Grazie</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Guardo principalmente le previsioni del tempo e per quello che vedo il servizio mi piace e lo trovo "<i>user friendly</i>".</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Previsioni: soddisfatto: importante il Radar Meteo.</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Altamente soddisfatto della rete di stazioni consultabili in diretta oltre che della possibilità di accedere ai relativi dati storici dal 2010 ad oggi. Gradirei la possibilità di accedere allo storico dati della stazione meteo di Campogrosso (non compare in Meteo Idro-Nivo ultimi anni). Gradirei inoltre, se possibile, avere a disposizioni qualche dispensa sul monitoraggio dei dati tramite stazione meteo e sull'analisi dei dati.</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Previsioni del tempo, consigli vite, cereali e soia.</p>	<p>Molto soddisfatto</p>
<p>Meteo Pianura e Dolomiti - Bollettino Neve.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Le vostre previsioni sono le migliori. Cercate di imporvi almeno sui quotidiani locali, che invece riportano previsioni meno attendibili.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Avvisi del Centro Funzionale Decentrato, previsioni meteo: va bene così.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Le previsioni sono attendibili, ancor più lo è il monitoraggio radar sia con l'APP classica che con quella per i temporali: un po' macchinoso l'aggiornamento da eseguire manualmente.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO

Parte a) - Punti di forza	Giudizio Complessivo
<p>Ho spesso usato il servizio di ingegneria per verifiche impianti elettrici, trovato persone preparate competenti con cui è piacevole anche confrontarsi sui temi trattati.</p> <p>Uso spessissimo il Radar Meteo per la localizzazione dei temporali e l'ultima applicazione Webapp è interessante, migliorerei solo la trasparenza per individuare la località al suolo. Nel complesso ottimi servizi.</p>	Molto soddisfatto
Verifica impiantistica messa a terra.	Molto soddisfatto
Servizi connessi all'URP relativamente ad informazioni ambientali e normativa.	Molto soddisfatto

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO

Parte b) - Criticità	Giudizio Complessivo
<p>In alcuni momenti, particolarmente in occasione di eventi meteorologici intensi, il Server diventa sovraccarico, probabilmente perchè molte persone si stanno connettendo per vere aggiornamenti. Il risultato è che il SITO risulta bloccato o inaccessibile. Sarebbe utile aumentare la capacità di connessione nei momenti di picco.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Molto lento a caricare i vari servizi nonostante si possieda una linea dedicata.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Sito poco accessibile. Navigazione un po' troppo macchinosa.</p>	<p>Poco soddisfatto</p>
<p>Il SITO spesso non è raggiungibile o risponde con tempi biblici. Alcuni link funzionano, altri sembrano caricarsi per poi non dare risultati. L'usabilità è una chimera.</p>	<p>Poco soddisfatto</p>
<p>Problemi sul Radar Meteo a volte in aggiornamento che non rende disponibile la situazione meteo per molte ore.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Le APP, in particolare il Meteo, che sono la principale fonte di consultazione ad oggi, risultano vecchie ed obsolete in ogni loro parte, nonostante i recenti aggiornamenti: immagini che non si possono ingrandire, layout poco chiaro e previsioni troppo sintetiche per la giornata in corso.</p>	<p>Poco soddisfatto</p>
<p>Le applicazioni web sono vecchie e non accattivanti, con tecnologie ormai obsolete. Rimangono i dati l'unico vero punto a favore.</p>	<p>Poco soddisfatto</p>
<p>Utilizzo spesso il Servizio Meteo, che di norma funziona correttamente, però nei giorni con temporali la pagina non viene visualizzata oppure impiega molto tempo a caricarsi.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Nel tempo sono spariti alcuni grafici con l'andamento orario del PM, sostituiti dal valore medio giornaliero, che è molto meno significativo.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>Per arrivare alla modulistica del servizio Impiantistica il percorso è piuttosto farraginoso.</p>	<p>Abbastanza soddisfatto</p>
<p>ARPAV dovrebbe aumentare gli organici nel settore dei monitoraggi e controlli.</p>	<p>Poco soddisfatto</p>

Tabella n. 23 – ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO

Parte c) – Suggerimenti e proposte	Giudizio Complessivo
Un miglioramento ottimale delle immagini radar anche mediante l'utilizzo di immagini di velocità radiale e sezioni.	Molto soddisfatto
Penso che ARPAV sia un'Agenzia di grandissimo rilievo per i temi ambientali ed in particolare per i cambiamenti climatici. Mi piacerebbe (<i>anche se non so se lo facciate già</i>) che avesse una maggiore visibilità anche sui Social e promuovesse azioni di informazione ai Cittadini e progetti di formazione agli studenti di tutte le Scuole.	Molto soddisfatto
Per mio interesse personale consulto principalmente i Bollettini Meteo e le immagini del Radar Meteorologico. Riguardo a quest'ultimo, si potrebbe migliorare il servizio riducendo l'intervallo temporale tra gli scatti radar e la loro successiva pubblicazione. Inoltre può risultare interessante non solo la riflettività massima, ma inserire anche altre immagini (<i>es. doppler lbr, ecc..</i>). Grazie.	Abbastanza soddisfatto
Mi piacerebbe che anche l'APP ARPAV per Android riportasse la tendenza generale (<i>presente sul SITO</i>) e non solo le previsioni per i giorni specifici.	Abbastanza soddisfatto
Il SITO INTERNET dovrebbe essere aggiornato con una grafica più chiara e moderna per poter navigare facilmente tra tutte le sezioni	Abbastanza soddisfatto
Utilizzo spesso il Portale ARPAV per controllare la situazione meteorologica. Un consiglio che darei è quello di "svecchiare" un po' il SITO perché ha una grafica rétro. Ultima osservazione: quando vado a cliccare nell'immagine della Regione per vedere le condizioni meteorologiche vengo indirizzato sull'immagine statica. Sarebbe magari utile rendere l'immagine interattiva con le varie località, temperature, sole, nuvole in movimento.	Abbastanza soddisfatto
Un'idea potrebbe essere quella di fondere tutte le APP in un'unica. Parlando invece di un suggerimento generale: potrebbe risultare interessante creare – assieme alle altre Agenzie Regionali che erogano servizi meteorologici – una sorta di standard nazionale di presentazione delle informazioni meteo e rilevazione in tempo reale. Una piattaforma unica che in questo secolo ad alta mobilità risulta utile quando ci si deve spostare per lavoro o turismo. Grazie e buon lavoro.	Molto soddisfatto
Soddisfatto per l'Osservatorio Grandi Rischi: Tema-AIA. Miglioramento: orari di risposta al pubblico.	Abbastanza 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	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA	17
9	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI SODDISFAZIONE PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE	20
10	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON INTERAZIONE UMANA	23
11	PROSPETTO RIEPILOGATIVO GRADO DI IMPORTANZA PER I FATTORI QUALITATIVI INERENTI AI SERVIZI EROGATI CON TECNOLOGIE TELEMATICHE	26
12	ATTIVITA' OGGETTO DI PREVALENTE CONTATTO CON ARPAV	30
13	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	30
13 a)	COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016-2017-2018 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO DALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI	30
14	SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	31

N. TABELLA	DENOMINAZIONE	PAG.
14a)	COMPARAZIONE DATI PERCENTUALI 2016-2017-2018 -2019 SERVIZIO PIÙ UTILIZZATO NEI DIVERSI AMBITI TERRITORIALI	31
15	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PER LA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA OGGETTO DI CONTATTI CON ARPAV	32
16	GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'OPERATO DELL'AGENZIA <i>(in relazione all'ultimo anno di attività)</i>	35
17	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI	35
18	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE	36
19	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI UTENTI E SERVIZIO UTILIZZATO	37
20	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUDDIVISO PER AMBITO TERRITORIALE E SERVIZIO UTILIZZATO	38
21	TABELLA DELLE PRIORITA' <i>(per i servizi erogati con interazione umana)</i>	41
22	TABELLA DELLE PRIORITA' <i>(per i servizi erogati con tecnologie telematiche)</i>	42
23	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO Parte a) Punti di forza	44
	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO Parte b) Criticità	46
	ALCUNI COMMENTI E RELATIVO GIUDIZIO COMPLESSIVO Parte c) Suggerimenti e proposte	47

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	18
2	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	18
3	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI FATTORE QUALITATIVO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	18
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	21
5	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	21
6	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI FATTORE QUALITATIVO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI SODDISFAZIONE	21
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	24
8	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI SERVIZIO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI IMPORTANZA	24
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	27
10	RAPPRESENTAZIONE CONTRIBUTO COMPLESSIVO DI OGNI FATTORE QUALITATIVO AL GIUDIZIO INERENTE AL GRADO DI IMPORTANZA	27
MAPPA DELLE PRIORITA'		
11	MAPPA DELLE PRIORITA' <i>(per i servizi erogati con interazione umana)</i>	41
12	MAPPA DELLE PRIORITA' <i>(per i servizi erogati con tecnologie telematiche)</i>	42

ARPAV
Direzione Generale
Staff Privacy e 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