



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Regione Toscana



***RELAZIONI CON IL PUBBLICO E
ALTRE ATTIVITA' DI
COMUNICAZIONE***

2014

Firenze, 11 febbraio 2014

**RELAZIONI CON IL PUBBLICO
E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE
2014**

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2014

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

Carlotta Alaura, Silvia Angiolucci, Debora Badii, Francesca Baldi, Giulio Barsacchi, Rosanna Battini, Maddalena Bavazzano, Eva Bonini, Stefania Calleri, Daniela Cecchi, Francesca Chiostrì, Giorgio Cognigni, Franco Freda, Monica Logli, Alessandro Paone, Gabriele Rossi, Tania Scardigli, Marco Talluri, Nicola Zevolini

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Collaboratori:

Vincenza Talesco (Dipartimento di Massa Carrara)

Si ringrazia:

(citare anche eventuali Enti che hanno contribuito alla redazione)



Indice

INDICE	4
INTRODUZIONE.....	5
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	7
<i>Contatti con il pubblico</i>	7
<i>Esposti</i>	10
<i>Reclami</i>	16
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE	19
<i>Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media</i>	19
<i>Notizie diffuse da ARPAT</i>	20
COMUNICAZIONE ESTERNA.....	24
<i>Sito Web</i>	24
<i>Social media</i>	29
<i>Sistema di ascolto</i>	34
COMUNICAZIONE INTERNA.....	41
<i>Omnibus</i>	41

Introduzione

Relazioni con il pubblico. Nel corso del 2014 è stato consolidato l'orario di funzionamento del numero verde, che ora è operativo i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di **36** ore settimanali per **251** giorni. Nel corso dell'anno è stato poi attivato un servizio di "sostituzione attiva" degli operatori in turno al numero verde (in sostanza se l'addetto sta rispondendo ad una chiamata e quindi il telefono è occupato, la nuova richiesta viene trasferita ad un altro operatore) che permette di soddisfare un maggior numero di richieste. I **contatti con il pubblico** gestiti dall'URP nel 2014 sono stati **5.340**, con un incremento del **5%** rispetto all'anno precedente.

E' stata assicurata la gestione degli **esposti**, come previsto dalla nuova istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, che risultano essere stati **1.512**, al 98% dei quali risulta essere (al 10 febbraio) già risposto, con un tempo medio di 17 giorni, e, nel 91,5% dei casi entro 30 giorni dal ricevimento..

E' stata assicurata la gestione dei **reclami**, come previsto dalla nuova revisione della procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, che sono stati, complessivamente **100, 58** esterni (al 97% delle quali è stato risposto nei tempi previsti dalla PG stessa) e 42 interni.

Relazioni con i media: è stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli inerenti ARPAT pubblicati sulla stampa (**3268** nel 2014) e sono state prodotte **251** analisi quotidiane, in tutti i giorni lavorativi, di tali articoli diffusa alla struttura direzionale dell'Agenzia per valutare l'opportunità di eventuali interventi, concretizzati in **122** comunicati stampa diffusi. E' stato altresì assicurato il contatto quotidiano con i giornalisti per tutto il territorio regionale a seguito delle disposizioni in merito della Direzione dell'Agenzia (**213** contatti)

Produzione di notizie ambientali E' stata assicurata una costante produzione e diffusione di contenuti sui temi ambientali, con particolare riferimento alle attività svolte dall'Agenzia, in particolare sono state prodotte, **262** Arpatnews e **387** notizie brevi, oltre a 122 comunicati stampa,. Delle **771** notizie complessivamente diffuse il **53%** erano relative ad attività ARPAT. La newsletter ARPATnews è stata spedita con una media giornaliera di **22.481** destinatari, ed è stata "aperta" complessivamente circa 1.600.000 volte.

Sito web: Nel corso dell'anno si è consolidato il sito web dell'Agenzia, e si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito, con un numero di visite medie quotidiane di **3.861** e in media quasi **118.000** ogni mese, rispetto alle 1802 visite quotidiane del 2010 (dato maggiore del triennio precedente). Complessivamente quindi il sito web nel 2014 ha raggiunto le **1.409.283** visite, con oltre il raddoppio rispetto al 2010. Le pagine visitate hanno quasi raggiunto il numero di **30 milioni**, circa 3 volte e mezzo rispetto al 2010, a conferma della validità dei contenuti pubblicati.

Fortemente potenziata è stata la pubblicazione di report ambientali, circa **120** nel corso dell'anno, e, soprattutto, il rafforzamento della sezione "Dati e mappe", nella quale sono stati resi disponibili oltre **300** risorse relative ai dati ambientali, fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici, tabelle, grafici e mappe, che già hanno registrato una percentuale di oltre il **19%** di accessi sul totale.

La **APP** ARPAT gratuita, disponibile su Apple Store e Google market, per fruire in modo più agevole, di diversi contenuti presenti sul sito anche da smartphone e tablet, è stata scaricata da **1.295** utenti.

Nel corso del 2014 è stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui principali canali informativi nei **social media**: *Twitter* (per i quali le notizie diffuse dall'Agenzia hanno (al 31.12.14) **2.573** follower, prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Flickr*, nel quale sono pubblicate oltre **1.200** foto

visualizzate circa **198.000** volte; *YouTube*, nel quale sono pubblicati **70** video visualizzati oltre **20.000** volte; e *Issuu*, nel quale sono disponibili **66** pubblicazioni sfogliabili visualizzate circa **80.000** volte.

Produzione editoriale: Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della terza esperienza di **Annuario dei dati ambientali** ARPAT che ha presentato in modo efficace ed immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2013 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. Inoltre è stato assicurato il supporto alla Regione Toscana per la realizzazione della **Relazione sullo Stato dell’Ambiente**.

Sistema di ascolto: è stata realizzata l’indagine di *customer satisfaction* rivolta all’insieme dei clienti esterni ARPAT, che quest’anno ha registrato un significativo numero di risposte.

Comunicazione interna E’ stata sviluppata maggiormente la comunicazione rivolta al personale in merito alle varie iniziative e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.). E’ confermato l’ampio utilizzo da parte del personale della intranet Omnibus, considerato il numero complessivo di **180.309** visite e di **931.285** pagine visitate.

Nella seguente tabella si riepilogano in modo sintetico i “numeri” dell’attività svolta nel periodo:

Attività	2010	2011	2012	2013	2014
ARPATnews pubblicate	234	250	256	267	262
Notizie brevi pubblicate	308	401	472	407	387
Comunicati stampa pubblicati	25	85	116	132	122
Articoli in cui si parla di ARPAT	3.193	2.881	2.506	2.491	3.861
Contatti con i giornalisti	36	140	256	237	213
Contatti URP	3.501	4.546	4.861	5.065	5.340
Esposti	1.992	1.882	1.750	1.547	1.512
Reclami da soggetti esterni gestiti	36	37	21	54	58
Visite medie giornaliere sito web	1.618	1.419	2.412	3.286	3.861
Visite complessive sito web	590.660	518.002	882.853	1.199.522	1.409.283
Tweet diffusi (al 31.12)	-	-	2.790	6.489	9.918
Follower su Twitter (al 31.12)	-	-	655	1.402	2.573
APP ARPAT scaricate	-	-	-	547	1.295

* intero anno

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

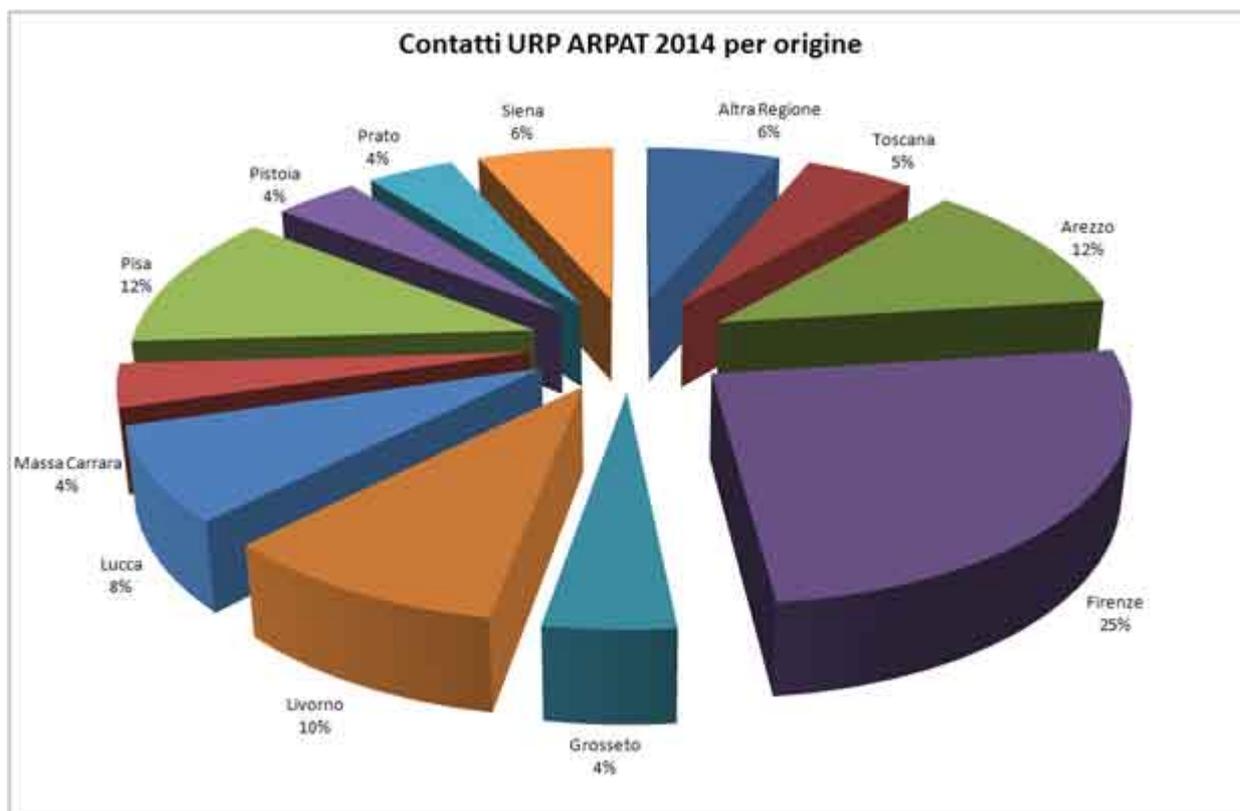
Contatti con il pubblico

I contatti gestiti complessivamente dall'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2014 sono stati **5.340**.

Si registra una significativa ulteriore crescita rispetto al 2013 (5.065 contatti + 5,2%). Si reputa che tale incremento sia dovuto al consolidarsi dell'orario di funzionamento del numero verde **800800400** che ora si estende per 36 ore settimanali (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14,00 alle 18,00) ed introduzione del sistema della "sostituzione attiva" dell'operatore in turno al numero verde. Complessivamente nel 2014 sono state assicurate al pubblico **oltre 1.800 ore** di funzionamento del numero verde.

Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (72%), il 57% attraverso il numero verde (800800400) ed il 15% tramite contatto telefonico normale con gli operatori URP, e la posta elettronica (25,3%), sempre in misura maggiore. Solamente una quota minima, ed in diminuzione, (2,7%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.



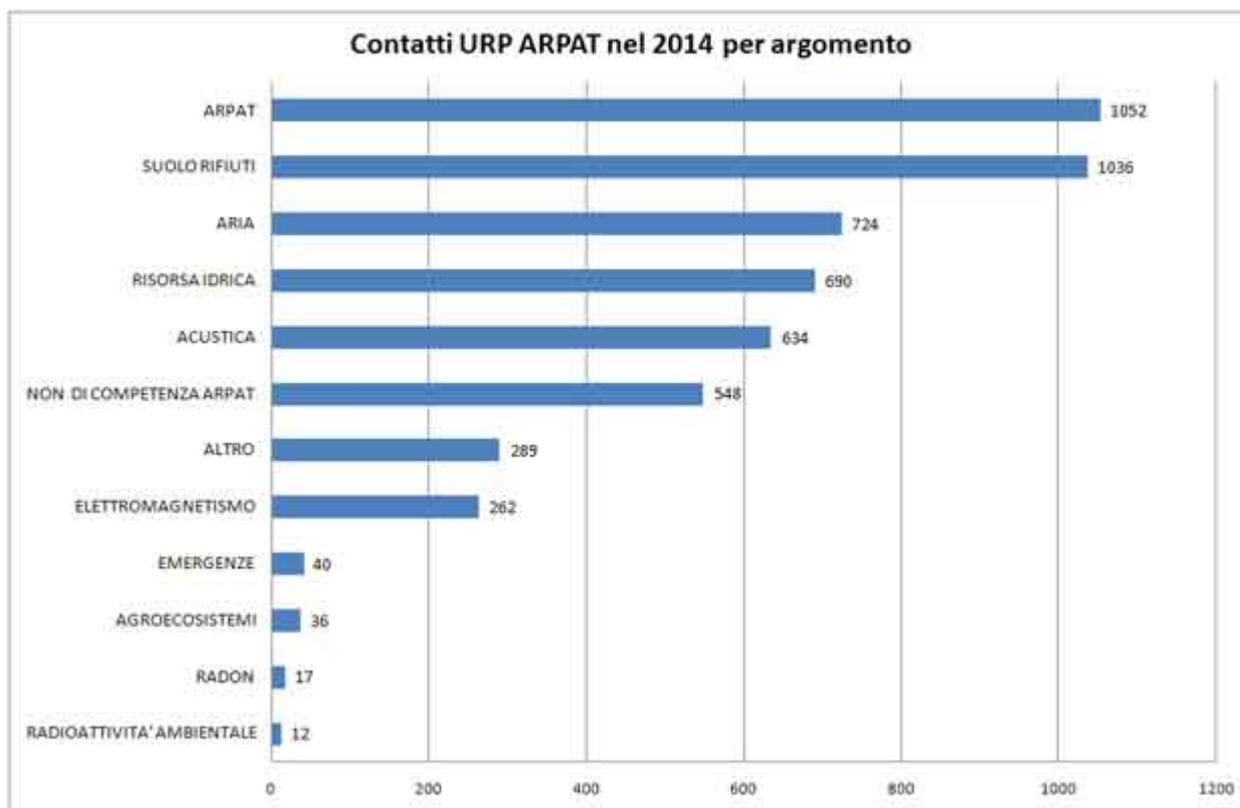
Utenti

Chi sono i nostri utenti

Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2014 2295 donne (43%) e 3045 uomini (57%).

Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente provenienti dalla nostra Regione (93,7%). Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, sono soprattutto provenienti dalla provincia di Firenze (25,3%), ma anche da quella di Arezzo (11,6%) e Pisa (11,5%), poi tutte le altre.

In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (64%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (20%) e di enti pubblici (10%). Da segnalare la % significativa di utenti professionali, il che tendenzialmente comporta richieste più complesse.



Cosa chiedono i nostri utenti

La maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (79%), che in alcuni casi (4,7%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (20%) di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti).

Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (20%), seguono, a ruota, le tematiche inerenti il suolo ed i rifiuti, che hanno interessato circa il 19,4% dei contatti, di cui parte rilevante sono relativi all'amianto (7,9%).

Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 17% delle domande proposte all'URP. Seguono quindi gli argomenti relativi ad altre matrici: Per quelle relative all'aria (13,6%) una notevole parte relativi al problema delle maleodoranze (4,5%) nei confronti delle quali la popolazione è sempre più sensibile.

ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	73
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	312
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	89
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	160
ALTRO	289
ARIA - Biobonitoraggio pollini	7
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	47
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	301
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	43
ARIA - Inquinamento veicolare	87
ARIA - Odori	239
ARPAT - Accesso atti e dati ambientali	131
ARPAT - contabilità, fatturazione	26
ARPAT - educazione ambientale, comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	75
ARPAT - organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	360
ARPAT - personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	202
ARPAT - procedimenti e normativa	258
AGROECOSISTEMI - Alimenti	9
AGROECOSISTEMI - Fitopatologia	27
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici - Elettrodi	101
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	161
EMERGENZE - Costa Concordia	9
EMERGENZE - Incendio	31
NON DI COMPETENZA ARPAT	548
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	12
RADON	17
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	220
RISORSA IDRICA - Balneazione	222
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	85
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	20
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttiva	105
RISORSA IDRICA - Moria di pesci ed altri animali	38
SUOLO RIFIUTI - Amianto	421
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	69
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	216
SUOLO RIFIUTI - Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	74
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno	50
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	206

Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (83,4%). In alcuni casi (10,3%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'Agenzia. Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati ad altro Ente (se la competenza in materia non è dell'Agenzia) o ad altra struttura dell'ARPAT, in particolar modo laddove si tratti di quesiti più specialistici.

La tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specialistico) cui si deve rispondere.

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori URP per rispondere alle richieste degli utenti, prevalentemente si fa riferimento alle conoscenze dirette, quindi alle "Faq ambientali" ed agli altri strumenti messi a disposizione dall'Agenzia (il sito web, il portale SIRA, la intranet Omnibus, ecc.) La quantità nettamente prevalente sopraindicata di risposte dirette attesta il considerevole bagaglio di conoscenze progressivamente acquisito dagli operatori della rete URP.

Esposti

Nel Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali dell'Agenzia, sono indicate le regole alle quali l'Agenzia si attiene per la gestione degli esposti e delle segnalazioni da parte dei cittadini.

E' possibile presentare all'Agenzia esposti/segnalazioni con varie modalità.

All'inizio del 2013, poi, è stata adottata una specifica istruzione operativa del Sistema di gestione certificato ISO 9001:2008. Tale documento definisce in dettaglio come devono essere gestiti gli esposti/segnalazioni ambientali dei cittadini.

Secondo questa istruzione operativa, il responsabile della struttura territoriale competente valuta l'esposto/segnalazione, decidendo il da farsi. A seguito di ciò, l'URP inoltra una comunicazione all'esponente nel termine di 30 gg dal ricevimento della segnalazione.

Qualora poi sia deciso di effettuare un sopralluogo sul campo, la struttura tecnica di ARPAT che la effettua, a compimento degli accertamenti, dovrà inviargli gli esiti (la relazione di sintesi dell'ispezione ambientale effettuata) agli esponenti, così come all'ente locale competente ed all'azienda controllata.

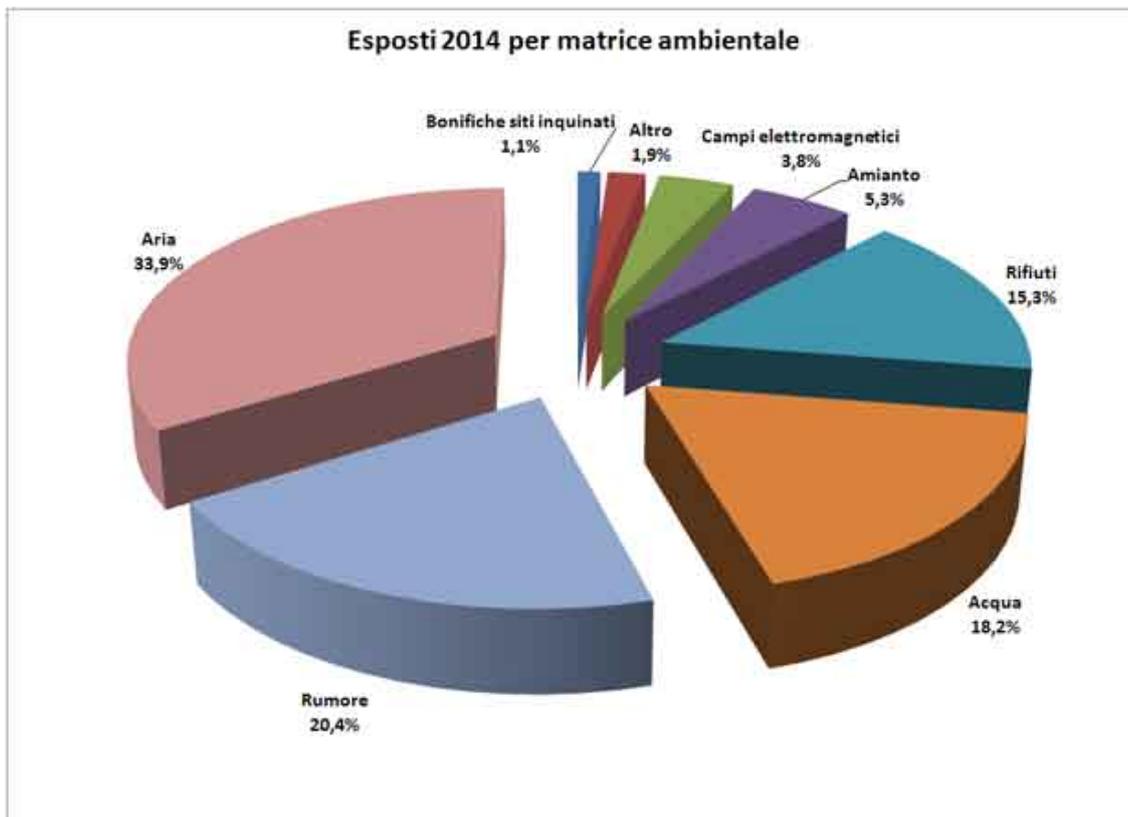
Sempre nell'ambito di questa procedura è stato definito un apposito elenco che riporta, per ciascun aspetto ambientale che origina l'esposto, l'ente a cui si può inviare la segnalazione ed i casi in cui ARPAT può intervenire direttamente.

I dati riportati nella presente ARPATnews sono riferiti alla gestione degli esposti seguita dall'URP dell'Agenzia, ed i dati sono stati ricavati dal sistema documentale utilizzato in Agenzia (freedocs).

Complessivamente risultano essere stati gestiti nel 2014 1512 esposti e segnalazioni. Al 98,1% dei quali (al 10 gennaio 2015) è stata data una risposta, nel 91,5% entro 30 giorni dal ricevimento, in media in 17 giorni.

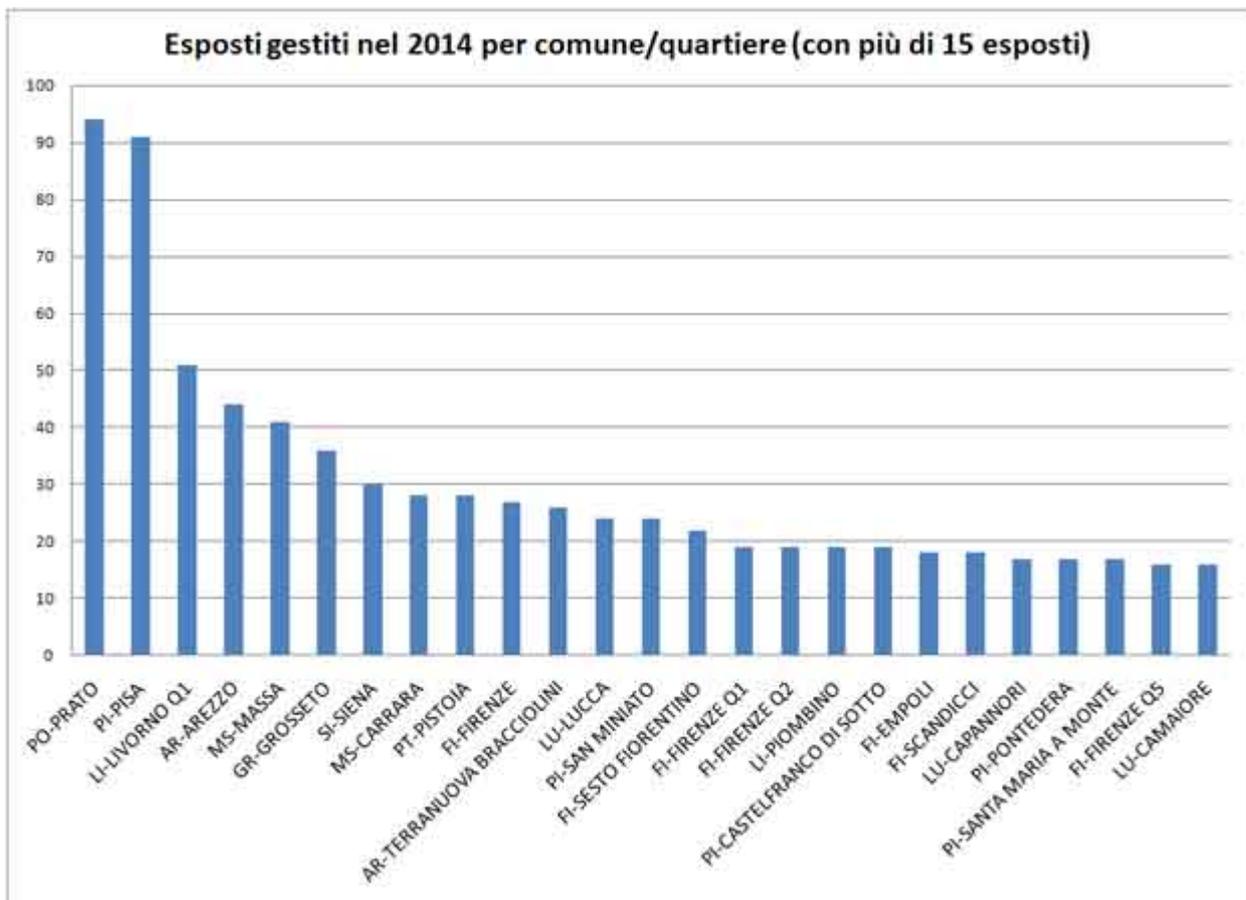
esposti 2014	Terminato	Totale	%	>30gg	%	media gg
AV COSTA - SETTORE AGENTI FISICI	19	20	95,0%	2	10,0%	20
AVC CENTRO - SETTORE AGENTI FISICI	40	40	100,0%	4	10,0%	22
AVC CENTRO - UNITA' OPERATIVA RADIOATTIVITA' ED AMIANTO	1	1	100,0%	1	100,0%	36
DIPARTIMENTO DEL CIRCONDARIO EMPOLESE	53	53	100,0%	2	3,8%	15
DIPARTIMENTO DI AREZZO	149	149	100,0%	2	1,3%	9
DIPARTIMENTO DI FIRENZE	177	177	100,0%	5	2,8%	17
DIPARTIMENTO DI FIRENZE - SETTORE MUGELLO	26	26	100,0%	2	7,7%	17
DIPARTIMENTO DI GROSSETO	82	82	100,0%	3	3,7%	14
DIPARTIMENTO DI LIVORNO	105	105	100,0%	5	4,8%	19
DIPARTIMENTO DI LUCCA	161	187	86,1%	37	19,8%	16
DIPARTIMENTO DI MASSA CARRARA	90	90	100,0%	10	11,1%	15
DIPARTIMENTO DI PIOMBINO ELBA	35	35	100,0%	13	37,1%	30
DIPARTIMENTO DI PISA	251	251	100,0%	0	0,0%	18
DIPARTIMENTO DI PISTOIA	111	112	99,1%	18	16,1%	20
DIPARTIMENTO PRATO	117	117	100,0%	21	17,9%	21
DIPARTIMENTO DI SIENA	67	67	100,0%	3	4,5%	11
Totale complessivo	1484	1512	98,1%	128	8,5%	17

Gli esposti/segnalazioni possono essere di competenza del dipartimento territorialmente competente a livello di Area Vasta sono trattati gli esposti che richiedono interventi tecnici di carattere specialistico. a livello di [Area Vasta](#) sono trattati gli esposti che richiedono interventi tecnici di carattere specialistico.

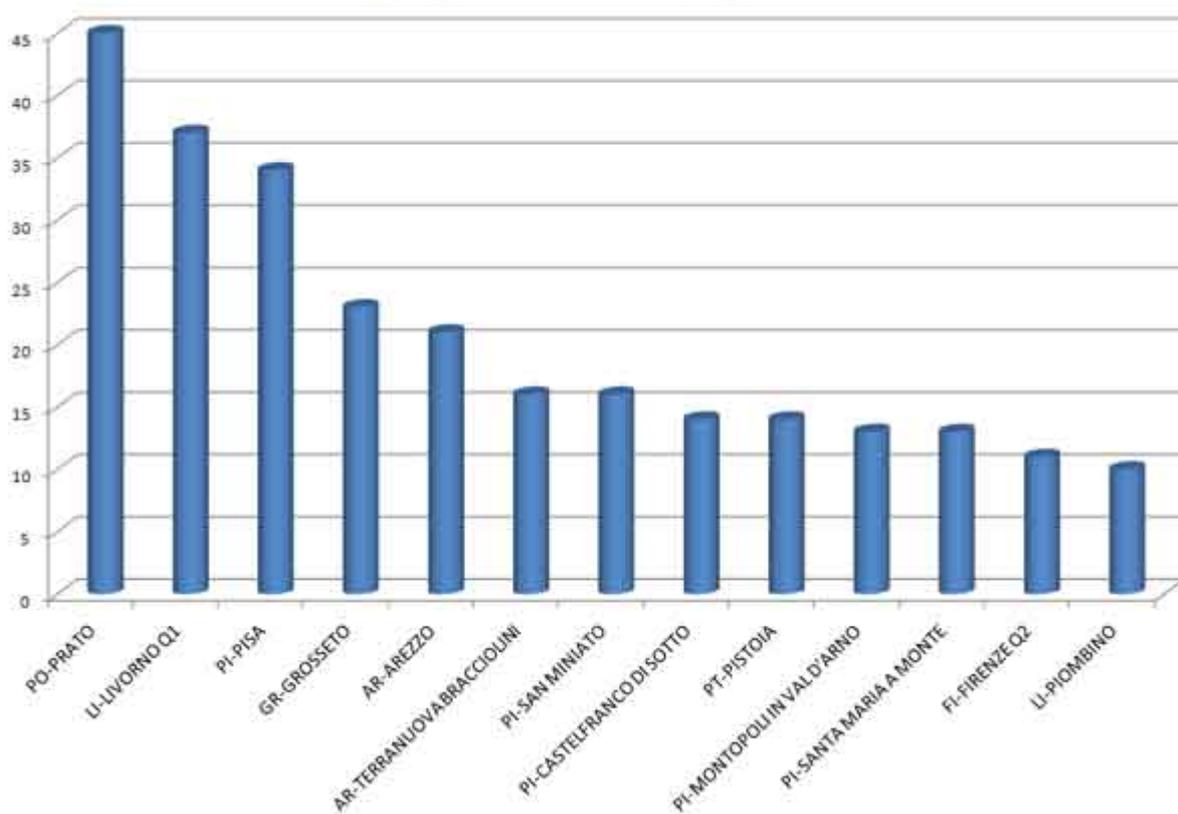


Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono alle emissioni in atmosfera - aria (che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamentele per maleodoranze, polveri, ecc.) pari al 33,9%, seguiti dall'inquinamento acustico con il 20,4%. Di seguito troviamo la categoria "Acqua" (18,2%) che raccoglie le problematiche inerenti sia agli scarichi idrici che alle situazioni di inquinamento dei corsi d'acqua, ecc. Peraltro risultano anche significative le situazioni riguardanti i rifiuti (15,3%) e l'amianto (5,3%). Piuttosto ridimensionato, rispetto al recente passato, sembra essere l'attenzione nei confronti dei campi elettromagnetici (che comprende sia le stazioni radio base che gli elettrodotti) con il 3,8%.

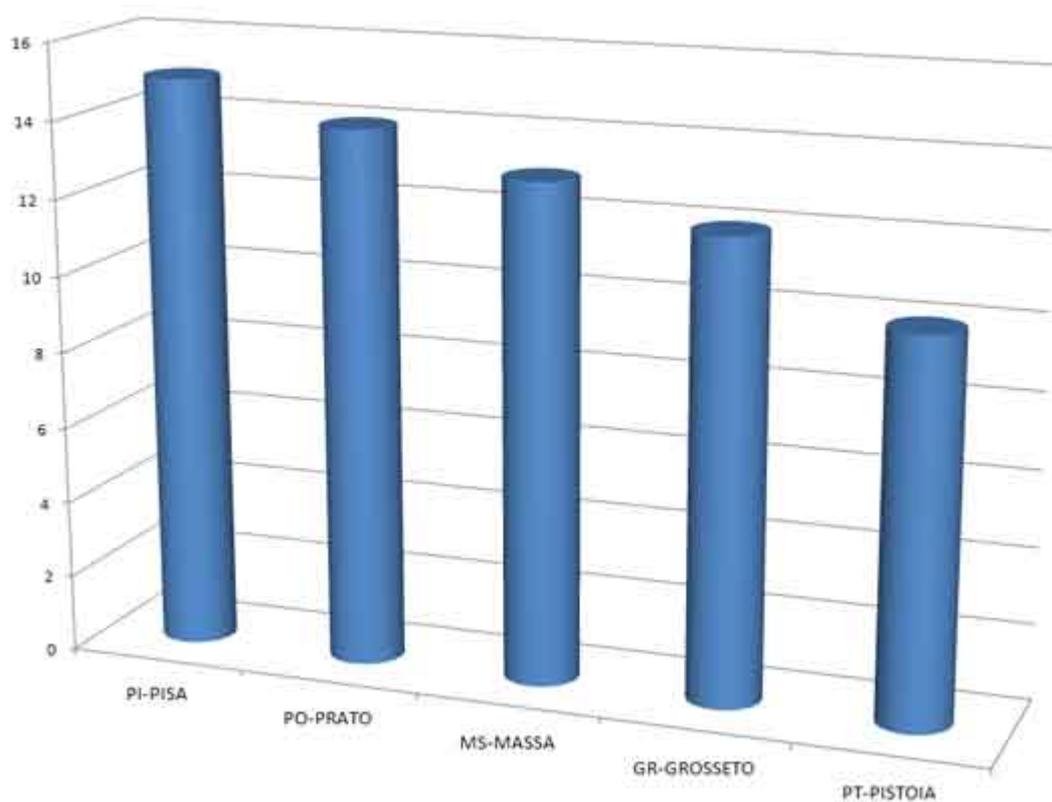
Nella figura seguente sono indicati i comuni (e per Firenze e Livorno le circoscrizioni) che hanno registrato 15 o più segnalazioni nel corso del 2014. E poi, sono incrociati i dati relativi al problema ambientale segnalato con il territorio (comune/quartiere) in cui si è verificato.



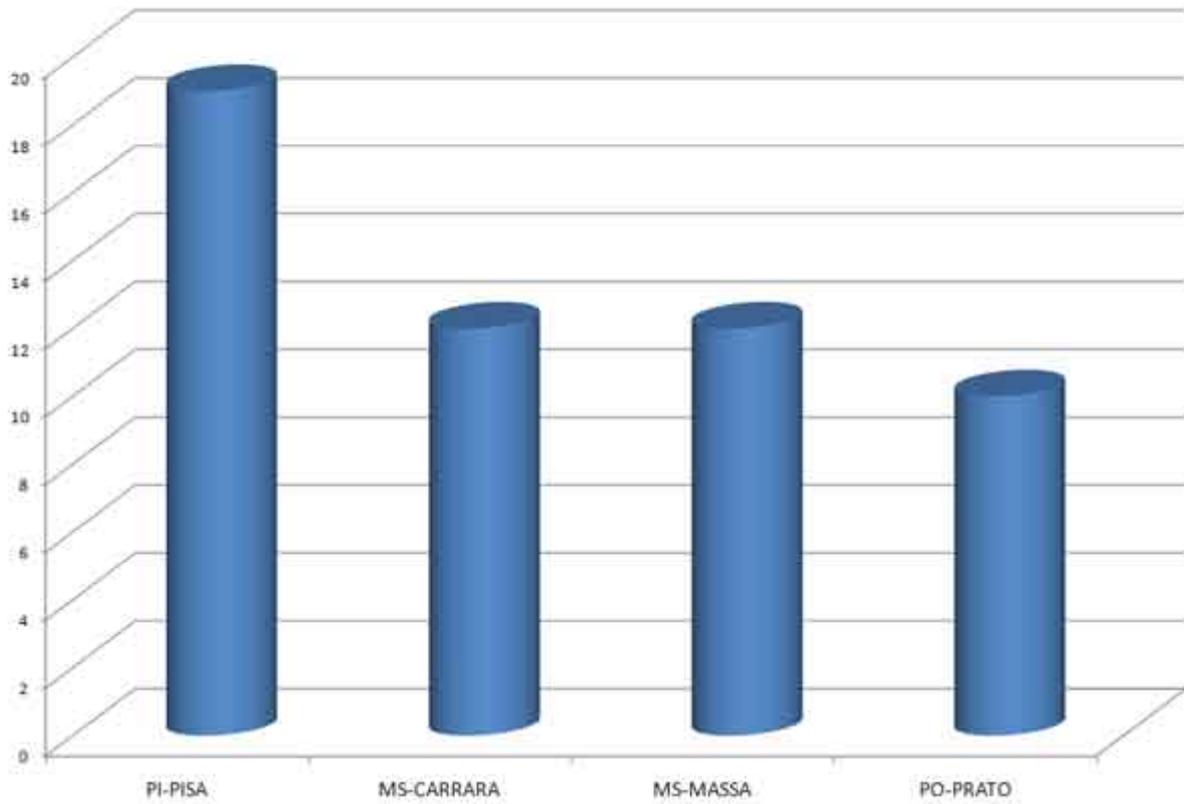
Esposti 2014 per aria (emissioni, odori, ecc.) - comuni/quartieri > 10 esposti



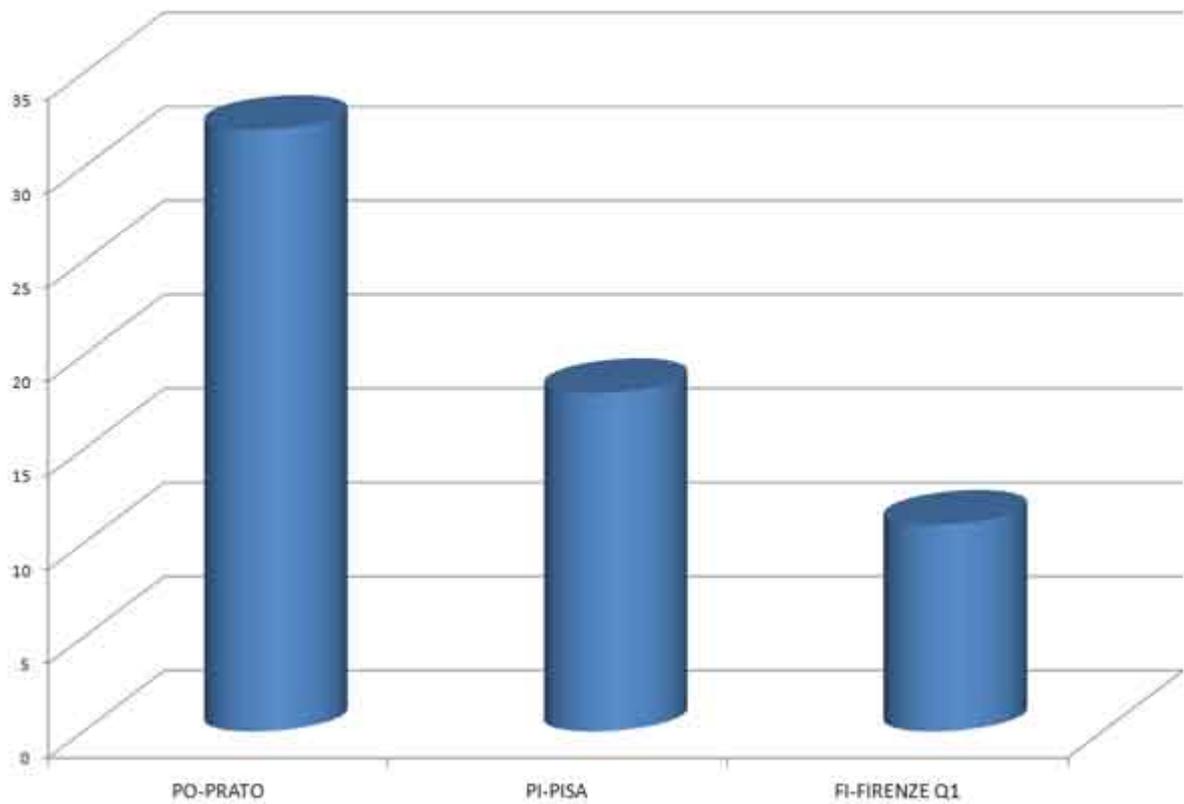
Esposti 2014 per acqua (scarichi, sversamenti, ecc.) - comuni/quartieri > 10 esposti



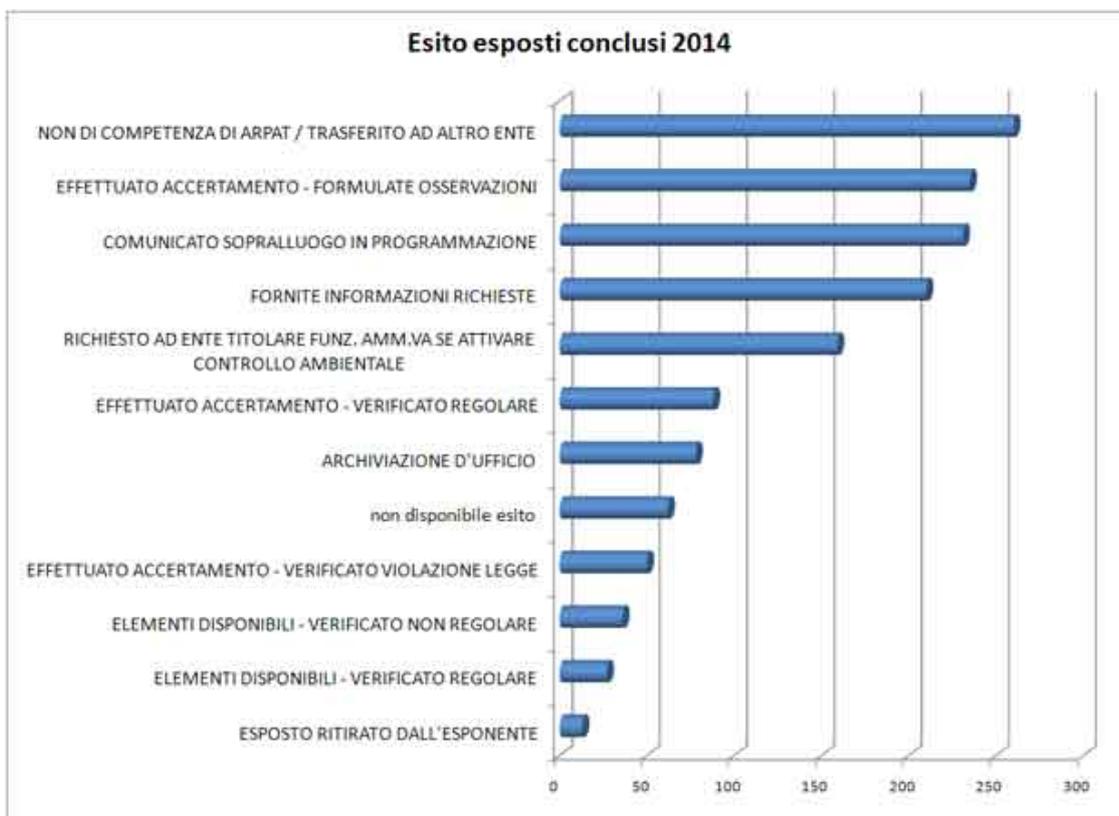
Esposti 2014 per rifiuti - comuni/quartieri > 10 esposti



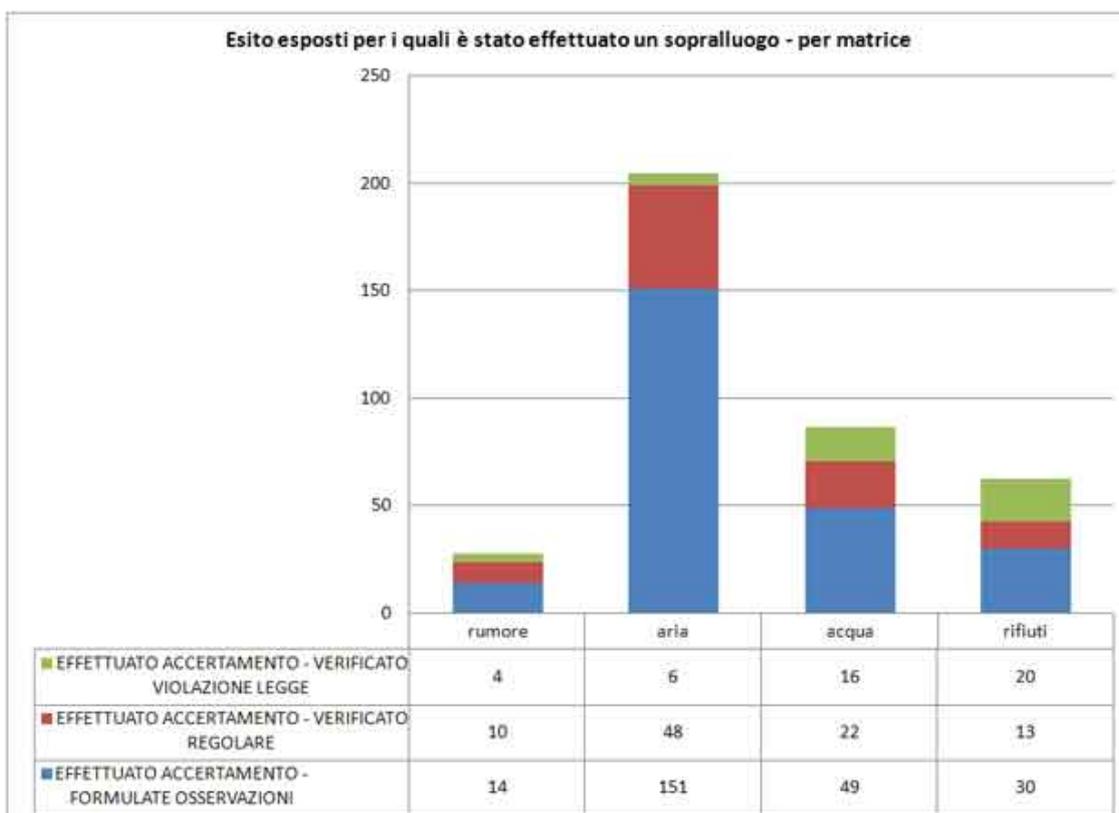
Esposti 2014 per rumore - comuni/quartieri > 10 esposti



Di particolare rilevanza è anche il dato relativo all'esito dei pratiche di esposti terminate.



Nella figura sotto sono evidenziati gli esiti dei sopralluoghi effettuati in relazione alle tematiche principali. Dal grafico si evidenzia come, a seguito degli accertamenti, siano state verificate violazioni di legge in proporzione prevalentemente a seguito di esposti inerenti i rifiuti, anche se sono state formulate osservazioni, e quindi situazioni da correggere, soprattutto in relazioni ad emissioni in atmosfera e inquinamento della risorsa idrica.



Reclami

A partire dall'1 gennaio 2013 è entrata in vigore la revisione della procedura gestionale che regola il trattamento dei reclami in Agenzia, con l'intento di rendere più agevole la presentazione di reclami, sia presentati da soggetti esterni che da parte del personale (reclami interni). Per la gestione dei reclami è poi affidato al Settore un ruolo essenziale per la gestione di tutto il relativo procedimento.

In effetti questa nuova impostazione ha prodotto un significativo incremento di reclami rispetto al passato.

Tipologia reclamante	2014		2013	
	n	%	n	%
ente pubblico	31	53,4%	30	55,6%
azienda	7	12,1%	7	13,0%
cittadino	19	32,8%	16	29,6%
altro	1	1,7%	1	1,9%
	58		54	
Processo interessato dal reclamo	n	%	n	%
controllo	15	25,9%	23	42,6%
supporto	28	48,3%	21	38,9%
laboratorio	0	0,0%	1	1,9%
comunicazione	15	25,9%	9	16,7%
	58		54	
Tipologia di reclamo	n	%	n	%
Insoddisfazione per risposta e suoi contenuti tecnici	2	3,4%	10	18,5%
mancata risposta o risposta in tempi lunghi	45	77,6%	32	59,3%
altro	11	19,0%	12	22,2%
Totale complessivo	58		54	
Struttura competente a gestire il reclamo	n	%	n	%
Direzione Generale	11	19,0%	8	14,8%
Direzione Tecnica	1	1,7%	1	1,9%
AVCentro	11	19,0%	22	40,7%
AVCosta	9	15,5%	11	20,4%
AVSud	26	44,8%	12	22,2%
Totale complessivo	58		54	
Valutazione reclamo da parte del responsabile della struttura competente	n	%	n	%
Fondato	15	25,9%	20	37,0%
Non fondato	43	74,1%	34	63,0%
	58		54	
Tempi di risposta	n	%	n	%
Tempo medio risposta: 15 giorni				
Risposto entro 45 gg	56	96,6%	47	87,0%
Risposto dopo 45 gg	2	3,4%	5	9,3%
Non risposto		0,0%	1	1,9%
Da rispondere (ancora nei tempi)		0,0%	1	1,9%
	58		54	

struttura competente al trattamento	fondato	non fondato
Dip AR	1	2
Dip AR – Settore Supporto	2	8
Dip Empoli		1
Dip FI	3	1
Dip GR		1
Dip GR – Settore Supporto		10
Dip LI		1
Dip PI	1	1
Dip PI – Settore Supporto		1
Dip PI Settore Supporto	1	3
Dip PO		2
Dip PT Settore Supporto		1
Dip SI		2
Direzione Tecnica		1
SCID	5	6
Settore Mare		1
Settore Mugello	1	
UO Radioattività Amianto		2
Totale complessivo	14	44

RECLAMI INTERNI

Tipologia attività	n	%	n	%
amministrazione	28	65,1%	17	38,6%
comunicazione	2	4,7%	3	6,8%
informatica	2	4,7%	17	38,6%
laboratorio	5	11,6%	2	4,5%
sistema gestione	4	9,3%	1	2,3%
altro	2	4,7%	4	9,1%
	43		44	

struttura competente al trattamento	Totale
Direzione generale	12
Direzione Amministrativa	12
Direzione Tecnica	3
AV Centro	6
AV Costa	9
AV Sud	1
	43

struttura competente al trattamento	Totale
Dir Gen	1
PCSG	6
SCID	2
SePP	3
Dir Amm	2
Affari Generali	6
Provveditorato	1
Gestione Risorse Umane	3
SIRA	3
AVCentro	1
SAA Centro	3
Dip FI	2
SAA Costa	2
Sett LAB Costa	5
Dip PI	1
Dip Piombino	1
SGQ AVSud	1
Totale	43

Valutazione reclamo da parte del responsabile della struttura competente	n	%	n	%
Fondato	21	48,8%	17	38,6%
Non fondato	22	51,2%	27	61,4%
	43		44	

Tempi di risposta	n	%
Tempo medio risposta: 31 giorni		
Risposto entro 45 gg	34	79,1%
Risposto dopo 45 gg	8	18,6%
Non risposto	1	2,3%
	43	

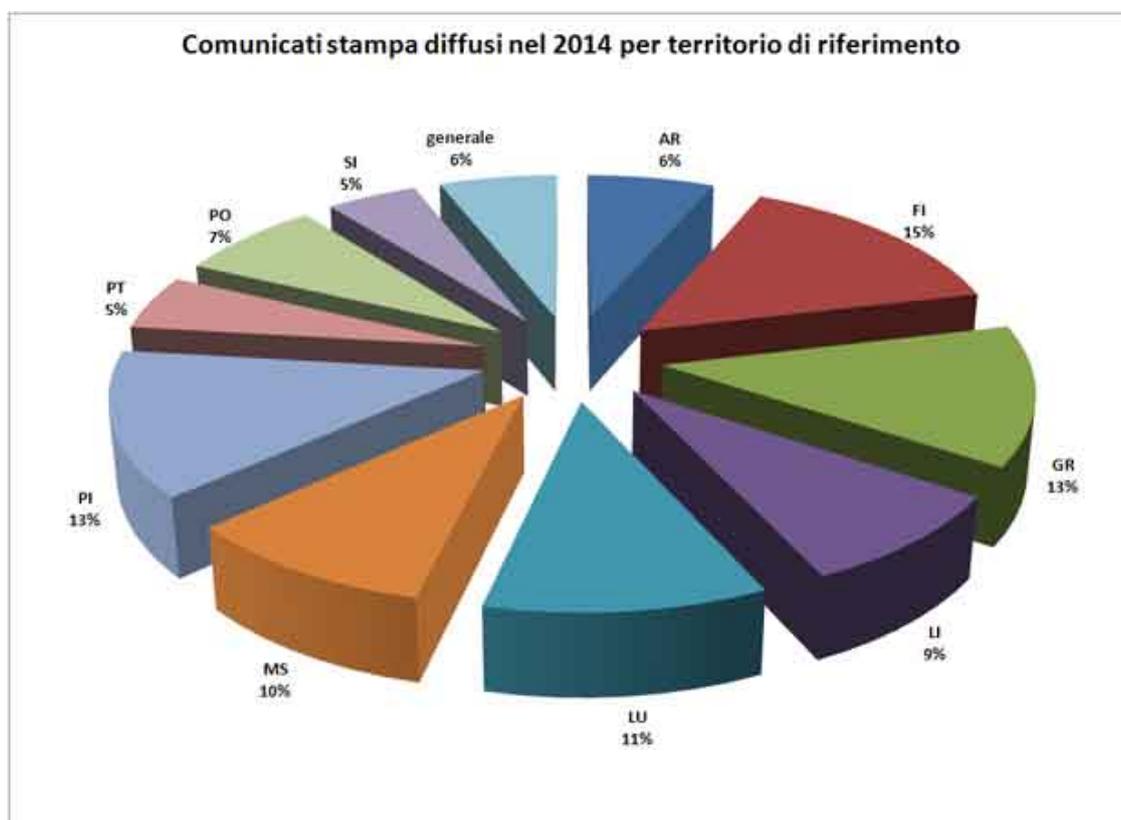
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media

Anche nel 2014 l'Agenzia ha realizzato in modo sistematico il monitoraggio della rassegna stampa, iniziato nel 2012, (con particolare riferimento agli articoli nei quali si parla di ARPAT "Si parla di noi").

ARPAT è piuttosto presente sulla stampa locale, nel 2014 sono stati **3268** gli articoli di stampa nei quali l'Agenzia è stata citata (**63** articoli la settimana).

Ogni giorno operatori del Settore Comunicazione dell'Agenzia segnalano alla Direzione ed ai responsabili delle varie strutture territoriali la presenza di articoli nei quali si parla dell'Agenzia e la necessità di formulare eventuali chiarimenti e/o precisazioni, concretizzati in **122** comunicati stampa diffusi.

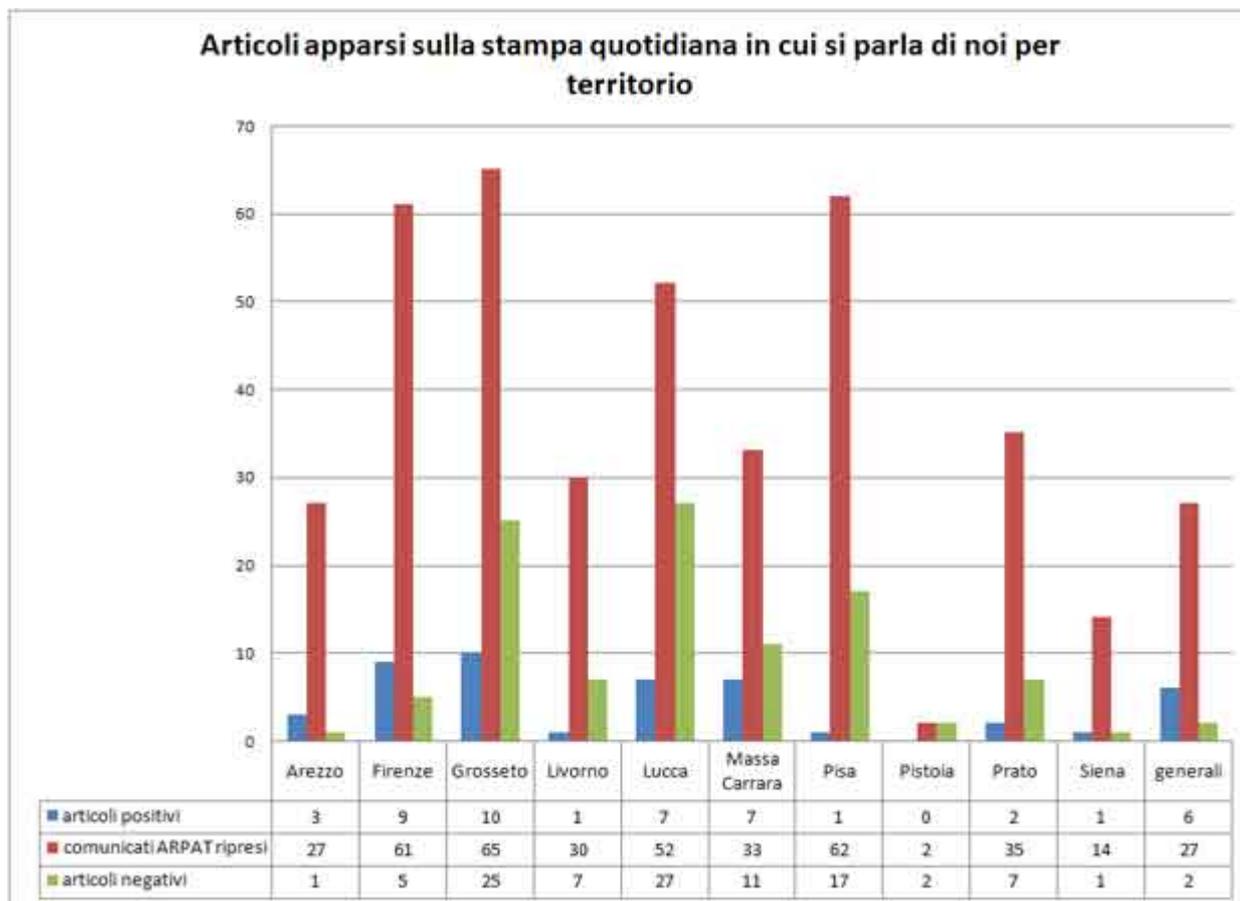


D'altra parte l'indirizzo della Direzione dell'Agenzia alle strutture territoriali è proprio quello di assicurare il massimo di informazione nei confronti della pubblica opinione sulle attività svolte.

L'analisi della stampa è anche uno strumento per cercare di verificare l'immagine dell'Agenzia riflessa sui media. Per questo ogni giorno i vari articoli in cui è citata ARPAT sono valutati qualitativamente, in modo naturalmente soggettivo da parte degli addetti a tale attività.

Per quanto riguarda la valutazione qualitativa sono stati definiti due criteri: positivo e negativo. Gli articoli indicizzati come positivo sono quelli in cui direttamente o con linguaggio figurato vengono espressi dal giornalista o da terza persona (ad esempio un intervistato) pareri positivi sull'operato di ARPAT e/o sulla struttura ARPAT. Positivi sono anche quegli articoli in cui si promuove una pubblicazione, un evento informativo per la popolazione, la partecipazione ad un progetto o ad uno studio da parte di ARPAT, ovvero si riprendono i contenuti di un comunicato diffuso dall'Agenzia stessa.

Tra i negativi vengono invece classificati tutti quegli articoli in cui direttamente o con linguaggio figurato il giornalista o una terza persona (es un intervistato) esprimono giudizi negativi sull'operato o sulla struttura ARPAT. Tra i negativi vengono anche inseriti quegli articoli in cui si riportano fatti di tipo giudiziario a carico del personale ARPAT, come ad esempio avvisi di garanzia o condanne.



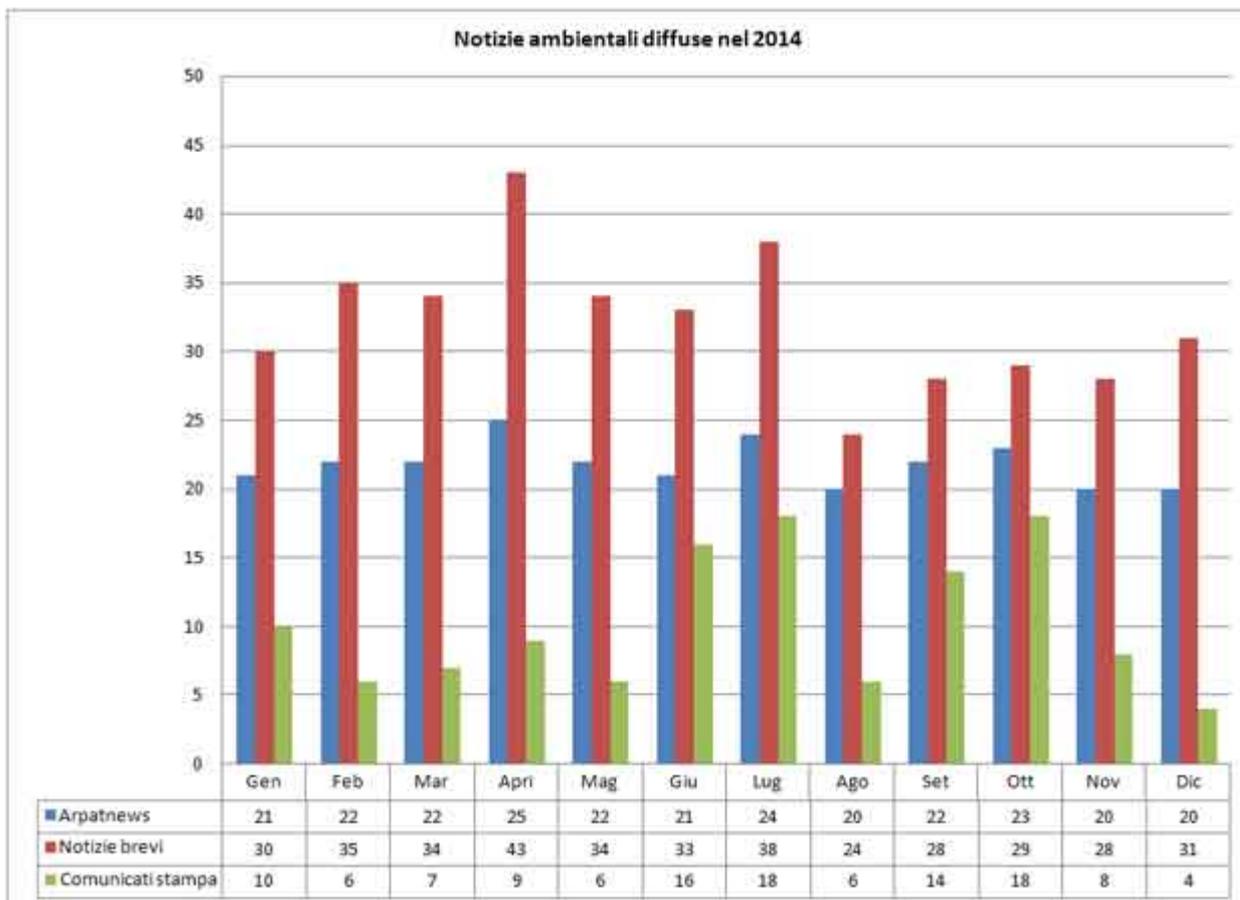
Degli articoli in cui ARPAT è stata citata, ne abbiamo valutati in modo positivo 436 (di cui 408 a seguito di comunicati/notizie diffuse da ARPAT) e 105 in modo negativo. Per quanto riguarda il territorio di riferimento, gli articoli positivi riguardano principalmente la provincia di Grosseto, seguita da Firenze, Lucca e Massa Carrara, quelli negativi riguardano principalmente le province di Lucca, Grosseto e Pisa.

Notizie diffuse da ARPAT

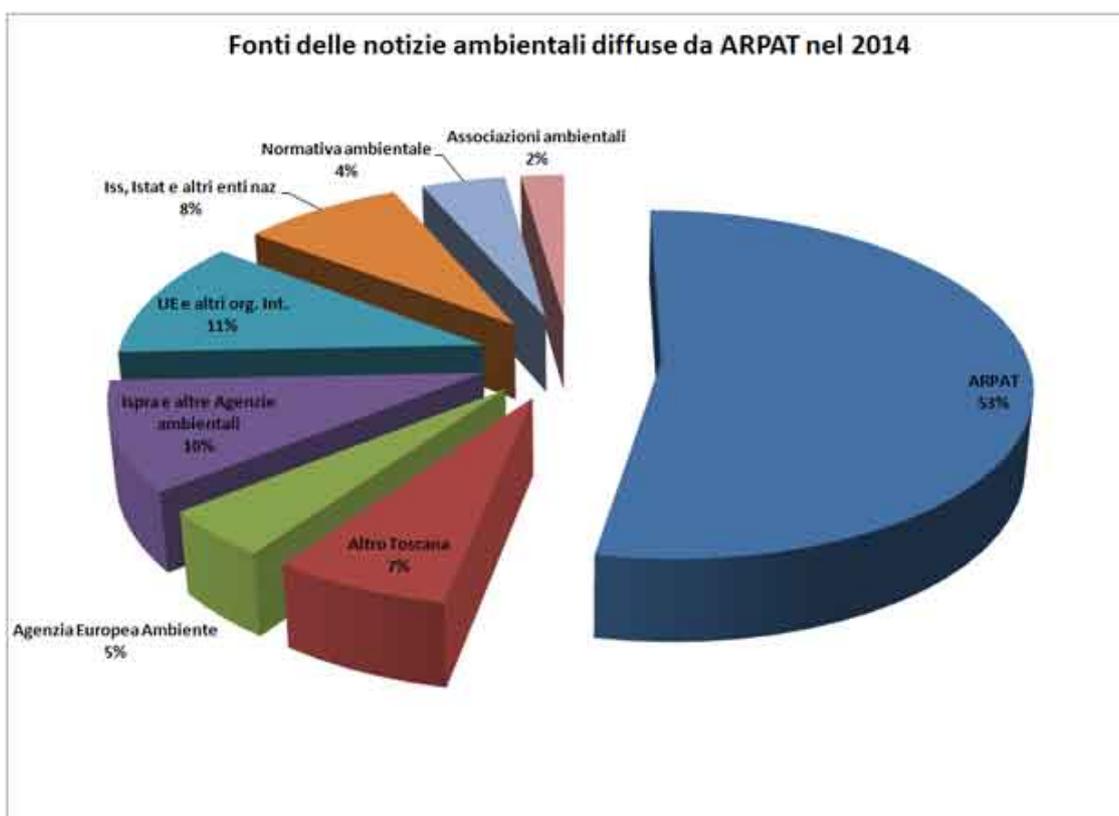
Nel corso del 2014 si è ulteriormente consolidato lo sforzo dell'Agenzia per diffondere attraverso il proprio sito web www.arpat.toscana.it e la propria newsletter ARPATnews notizie sulle tematiche ambientali.

Nel 2014 sono stati pubblicati 262 [ARPATnews](#) (articoli più approfonditi), 387 [notizie brevi](#), 122 [comunicati stampa](#). In media, cioè sono state prodotte più di 3 notizie per ogni giorno lavorativo dell'anno.

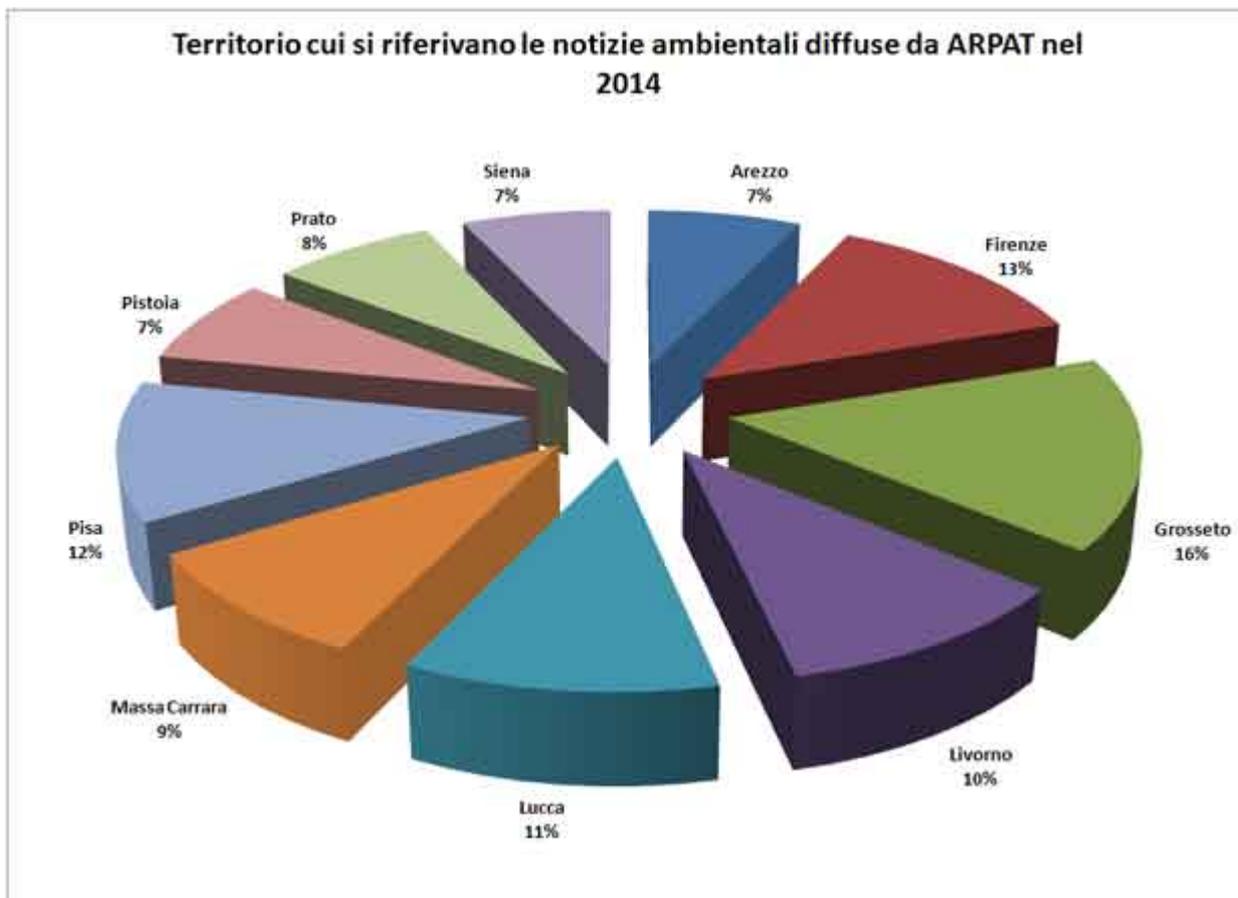
Si tratta di una notevole quantità di informazioni inerenti sia le attività svolte dall'Agenzia, con un'attenzione sempre più accentuata al controllo ambientale svolto sul territorio, ed alla diffusione dei risultati di tali attività, sia notizie e documentazione ambientale proveniente da altre fonti (l'Agenzia europea per l'Ambiente, ISPRA, le associazioni ambientaliste, ecc.).



Si tratta di un patrimonio informativo che via via si consolida e che messo a disposizione di tutti: nella sezione “Notizie” del sito ARPAT sono disponibili oltre **5200** notizie sulle tematiche ambientali prodotte dall’Agenzia in questi anni, che hanno determinato il 32% degli accessi al sito Web.



Sempre più l'attenzione è comunque dedicata a questioni ambientali relative alla Toscana, ed in particolare ad interventi svolti dall'Agenzia nei diversi territori.



Il sistema di navigazione “a faccette”, adottato dal sito Web dell'Agenzia, ripreso dal sito dell'Agenzia Europea per l'Ambiente e simile a quelli in uso nei siti di e-commerce, rende molto agevole la ricerca all'interno di questa “miniera di contenuti”.

La navigazione a faccette (pessima traduzione, ormai di uso comune dell'inglese *faceted navigation*) è un metodo di navigazione utile per guidare l'utente verso le informazioni ricercate, offrendogli la massima libertà di scelta e di selezione. Il sistema è disponibile sul sito Web ARPAT per la ricerca di Notizie e Documentazione in Dati e Mappe.

Cliccando sulle voci presenti nel menù principale (o in alternativa sulla voce "cerca nell'archivio" dei menù a tendina che si aprono passando il mouse sopra la voce principale) il sistema propone un'interfaccia di interrogazione che consente all'utente di filtrare i risultati in base a 3 parametri principali:

- l'ambito territoriale: attraverso la scelta della provincia di riferimento (in alto a sinistra)
- l'argomento, ovvero la tematica ambientale di interesse (in alto a destra)
- la tipologia di contenuti, che varia nella sezione notizie (arpatnews, notizie, comunicati stampa ed eventi) e nella sezione documentazione (pubblicazioni, report, normativa, presentazioni ai convegni)

Via via che l'utente seleziona i campi di suo interesse al centro della pagina viene presentata un'anteprima di tutti i contenuti rispondenti ai requisiti specificati nella ricerca. Il numero di risultati

visualizzati nella prima pagina può essere controllato dall'utente tra un minimo di 5 e un massimo di 30 risultati.

L'interfaccia è dotata anche di un campo che consente la ricerca testuale in tutto l'archivio e/o tra i risultati selezionati per un garantire un livello di granularità maggiore rispetto a quello ottenibile con le macro-categorie. Così ad esempio dopo aver filtrato tutte le notizie che riguardano la qualità dell'aria nella provincia di Lucca, è possibile ricercare il termine Capannori nella selezione corrente per verificare se e quali dei risultati ottenuti riguardano il Comune di Capannori.

Le notizie ARPAT vengono quotidianamente diffuse attraverso il canale twitter @arpatoscana, inoltre è possibile sottoscrivere un flusso RSS per ricevere comodamente gli aggiornamenti sul proprio pc.

TERRITORIO

- Arezzo (245)
- Firenze (610)
- Grosseto (581)
- Livorno (451)
- Lucca (375)
- Massa Carrara (270)
- Pisa (421)
- Prato (206)
- Prato (191)
- Siena (206)

- TIPO

- ARPAT news (2080)
- Evento (467)
- Notizia (1989)
- Comunicato Stampa (561)

[Espandi](#)

DATA DI PUBBLICAZIONE

Data inizio

Data di fine

RISULTATI PER PAGINA

5

005-15 - La mappa acustica europea della città di Prato
Attuale - 03/01/2015 08:15



Le caratteristiche e le modalità di realizzazione
[Leggi il resto](#)

004 -15 Il progetto CITI-SENSE per il monitoraggio dell'aria attraverso i dispositivi mobili dei cittadini
Attuale - 03/01/2015 08:15



L'osservatorio dei cittadini protagonista di cinque progetti finanziati dal 7° Programma Quadro dell'UE
[Leggi il resto](#)

Le campagne di monitoraggio della qualità dell'aria in Provincia di Livorno
Attuale - 03/01/2015 08:03



Nel 2014 sono state effettuate 4 campagne utilizzando i laboratori mobili in Via Grandi a Livorno, a Cofesalveti (Stagno), Cecina e Piombino
[Leggi il resto](#)

ARPAT non ha fatto alcun ponte
Attuale - 07/01/2015 13:15



I servizi dell'Agenzia hanno regolarmente funzionato per tutto il periodo delle festività di fine anno.
[Leggi il resto](#)

TEMI AMBIENTALI

- Acque di scarico (30)
- Acque marine e costiere (650)
- Acque sotterranee (55)
- Acque superficiali (427)
- Acquisti pubblici sostenibili (60)
- Alta velocità (23)
- Ambiente e salute (421)
- Amianto (73)
- Aria - qualità (534)
- Aziende a rischio incidente rilevante (39)
- Balneazione (75)
- Biodiversità (167)
- Bonifica siti contaminati (39)
- Campi elettromagnetici (132)
- Emergenze ambientali (369)
- Emissioni (236)
- Fotovoltaici (22)
- Geotermia (31)
- IPPC - Autorizzazione integrata ambientale (30)
- Radioattività (58)
- Riub (486)
- Rumore (224)
- Sostanze e preparati pericolosi (41)
- Suoni (85)

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Nel corso del 2014 si è consolidato il sito web dell’Agenzia (pubblicato nell'attuale veste il 24 giugno 2011), è si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito Web, con un numero di visite medie quotidiane di 3.816 e in media 117.400 ogni mese, rispetto alle 1.802 visite quotidiane del 2010 (anno precedente alla revisione del sito stesso).

Complessivamente quindi il sito Web nel 2014 ha raggiunto 1.409.283 visite, con un incremento del 138% rispetto al 2010. Le pagine visitate hanno poi superato il numero di 29,6 milioni.

Per quanto riguarda la APP ARPAT, resa disponibile a fine luglio 2013, scaricabile gratuitamente dall'Apple store e dal Google Market, a fine anno è stata scaricata 1.295 volte (583 per dispositivi IOS e 712 per dispositivi Android).

È continuata la pubblicazione di pubblicazioni e report ambientali, 50 nel corso dell’anno (in tutto sono 716) e, soprattutto, il potenziamento della sezione “Dati e mappe”, nella quale sono stati resi disponibili circa 83 nuove risorse relative ai dati ambientali (complessivamente sono 303), fra accessi alle banche dati SIRA (Sistema Informativo Regionale Ambientale), bollettini periodici, tabelle, grafici e mappe. Questa sezione del sito Web ha registrato il più significativo incremento, con un + 53% degli accessi rispetto al 2013.

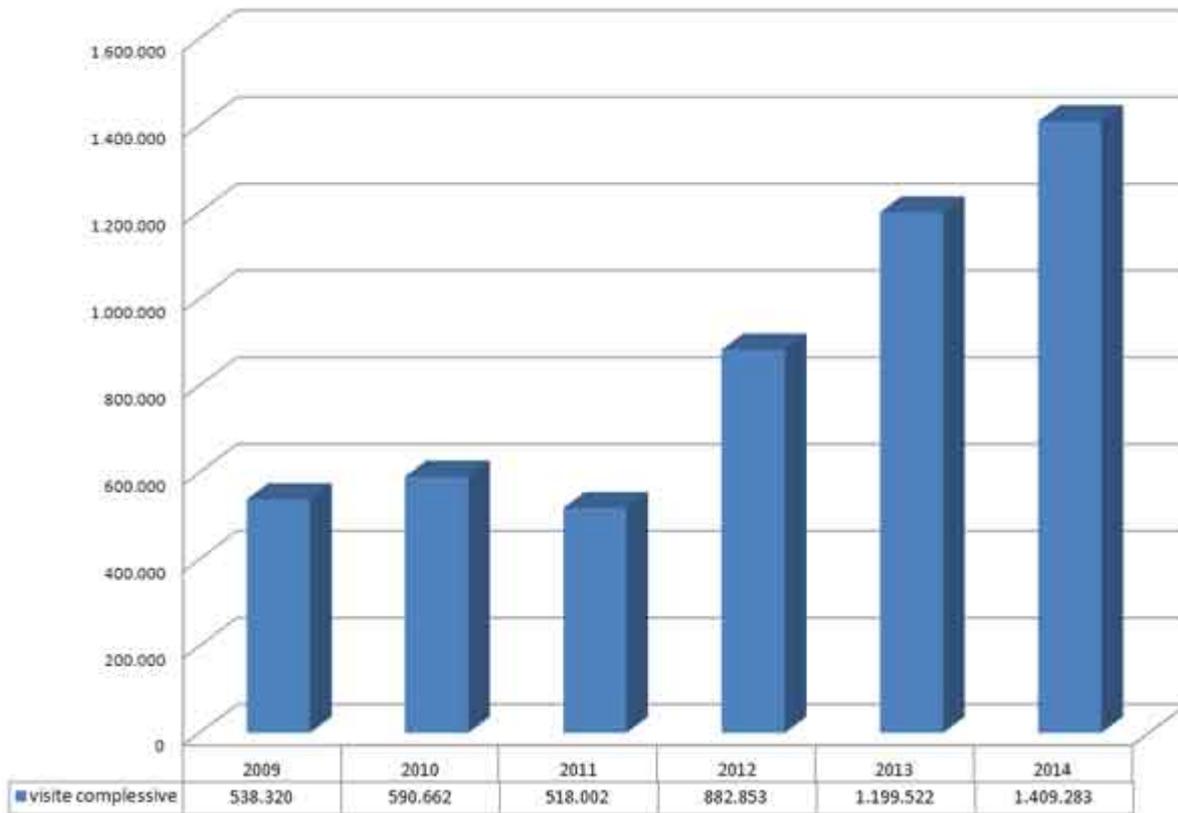
Naturalmente questi dati non sono comparabili a siti generalisti di informazione, o a quelli di molti enti locali o anche di agenzie ambientali che forniscono anche - a differenza di ARPAT - informazioni meteorologiche.

Tuttavia un termine di riferimento interessante può essere costituito ad esempio dagli analoghi dati di ISPRA (l'agenzia ambientale a livello nazionale) che, in un interessante rapporto sulla "Analisi statistica dell'utenza Web del portale ISPRA" ha documentato il numero di visitatori del 2011 (1 milione e 140 mila), con una media giornaliera di 3.122 visitatori e circa 5 milioni di pagine viste.

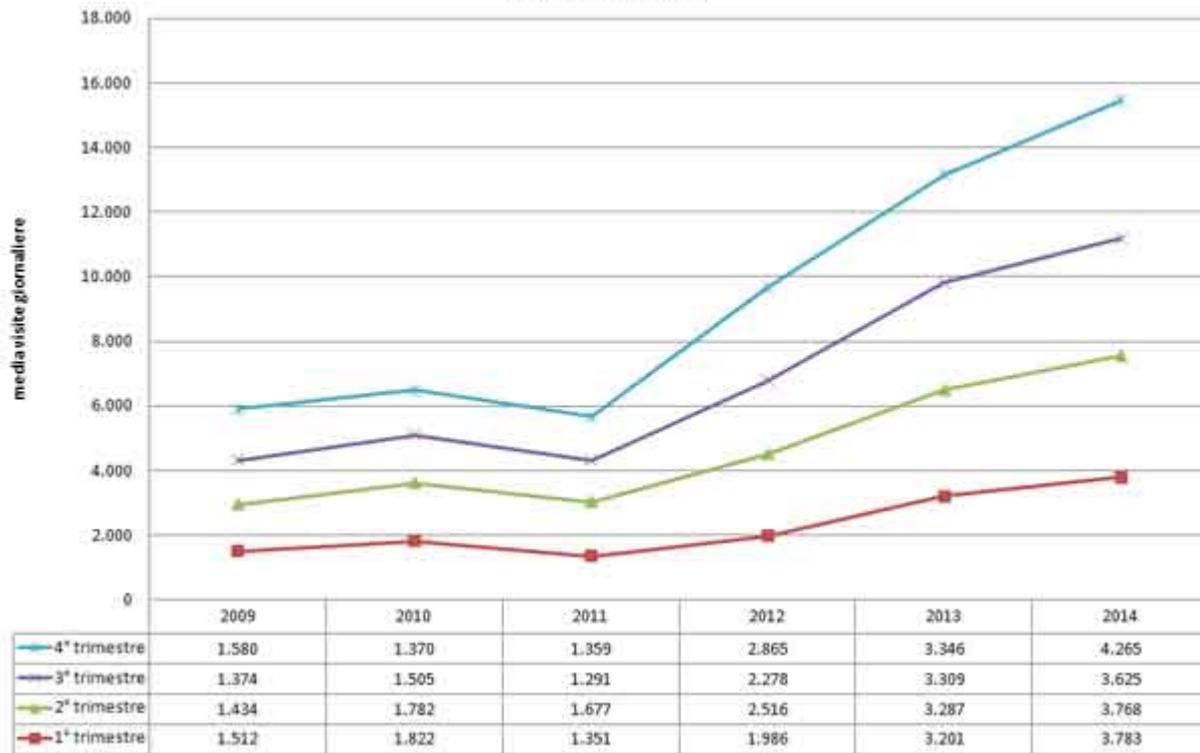
Qui di seguito alcune tabelle e grafici che riepilogano i dati rilevati utilizzando il software Awstats.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
visite complessive	538.320	590.662	518.002	882.853	1.199.522	1.409.283
visite medie giornaliere	1.475	1.618	1.419	2.412	3.286	3.861
visite medie mensili	44.860	49.222	43.167	73.571	99.960	117.440

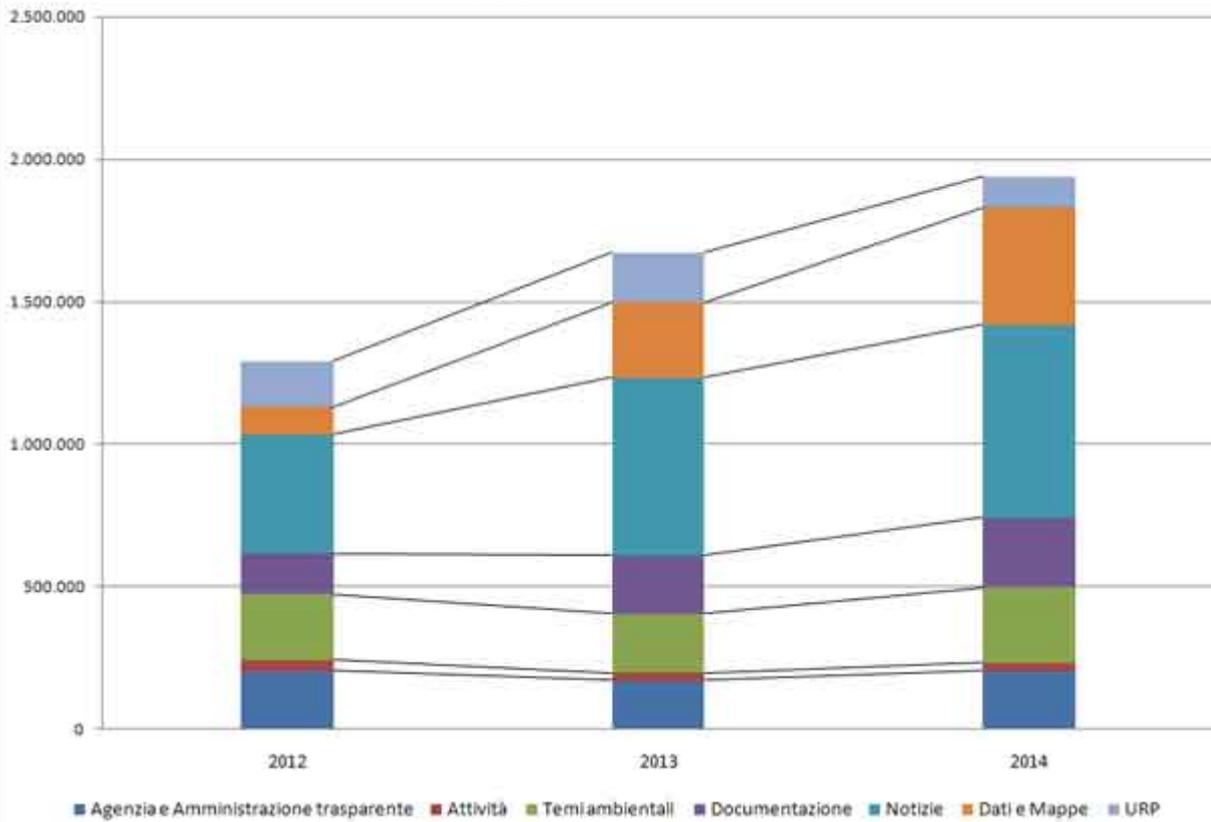
Visite complessive al sito Web



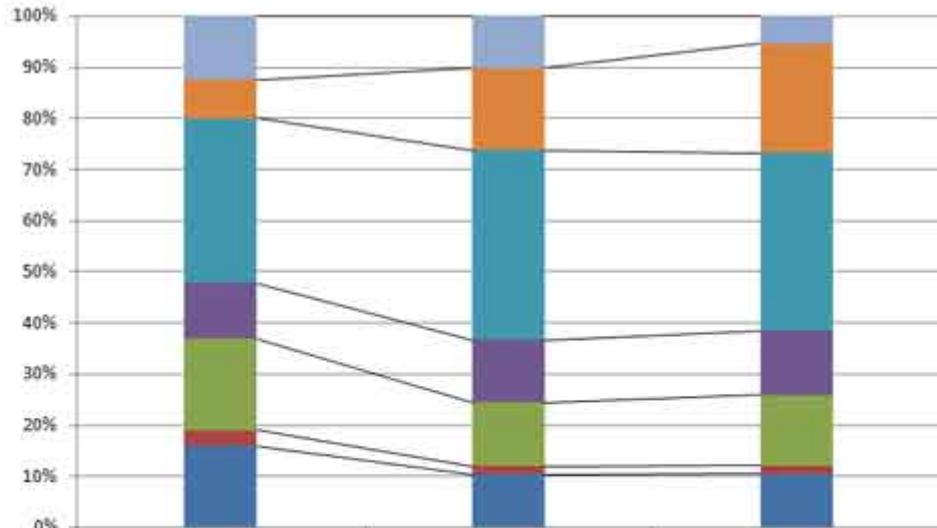
Visite sito Web ARPAT



Accessi alle diverse sezioni del sito Web



Accessi in % alle sezioni del sito Web



	2012	2013	2014
URP	10,7%	9,3%	5,0%
Dati e Mappe	6,6%	14,6%	19,2%
Notizie	27,8%	33,6%	31,5%
Documentazione	9,4%	11,1%	11,4%
Temi ambientali	15,5%	11,2%	12,4%
Attività	2,7%	1,5%	1,5%
Agenzia e Amministrazione trasparente	13,6%	9,3%	9,4%

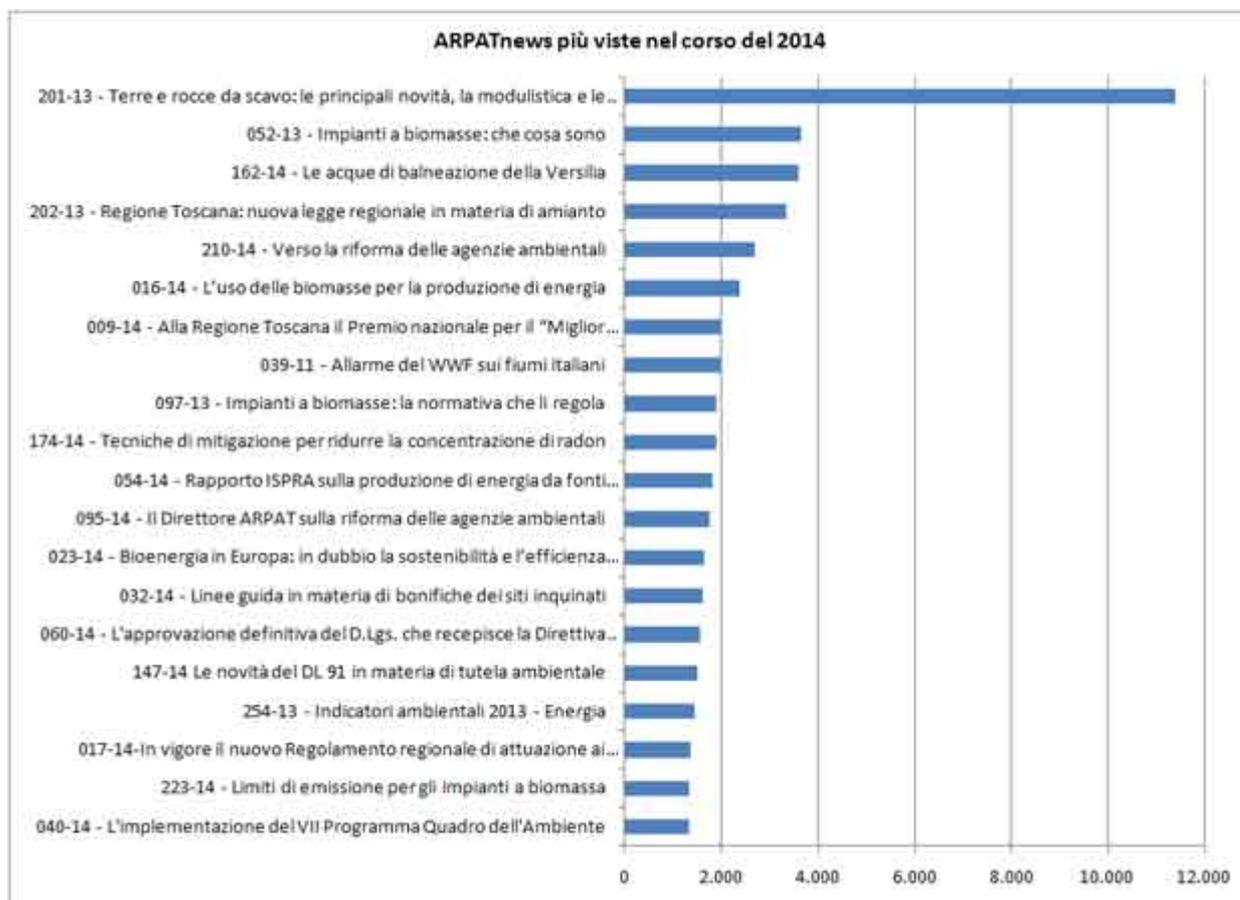
■ Agenzia e Amministrazione trasparente ■ Attività ■ Temi ambientali ■ Documentazione ■ Notizie ■ Dati e Mappe ■ URP

Le notizie più lette sul sito Web ARPAT nel 2014

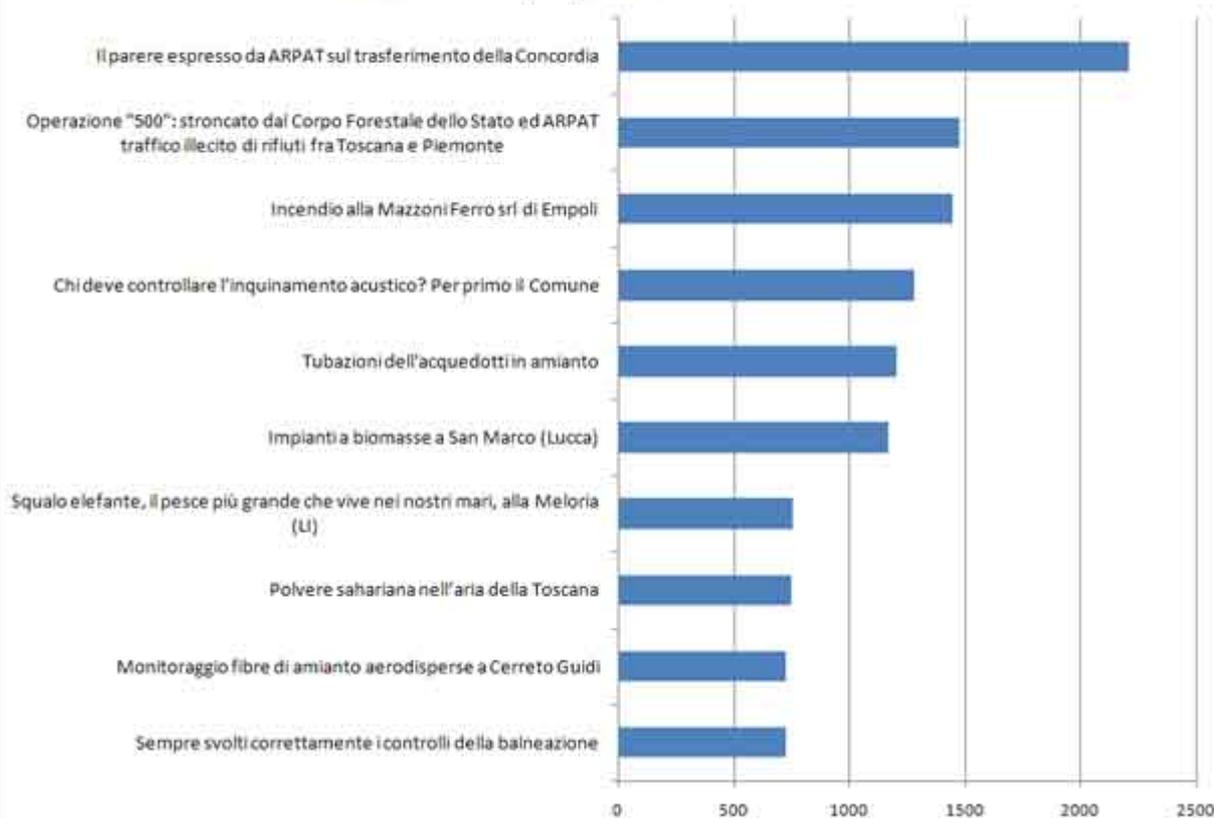
Il sito Web ARPAT contiene una quantità notevolissima di contenuti, essenzialmente su temi relativi all'ambiente o ad esso connessi.

Fra di essi, una parte importante è costituita dalle oltre 5.000 notizie (ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa) disponibili, circa 800 ogni anno.

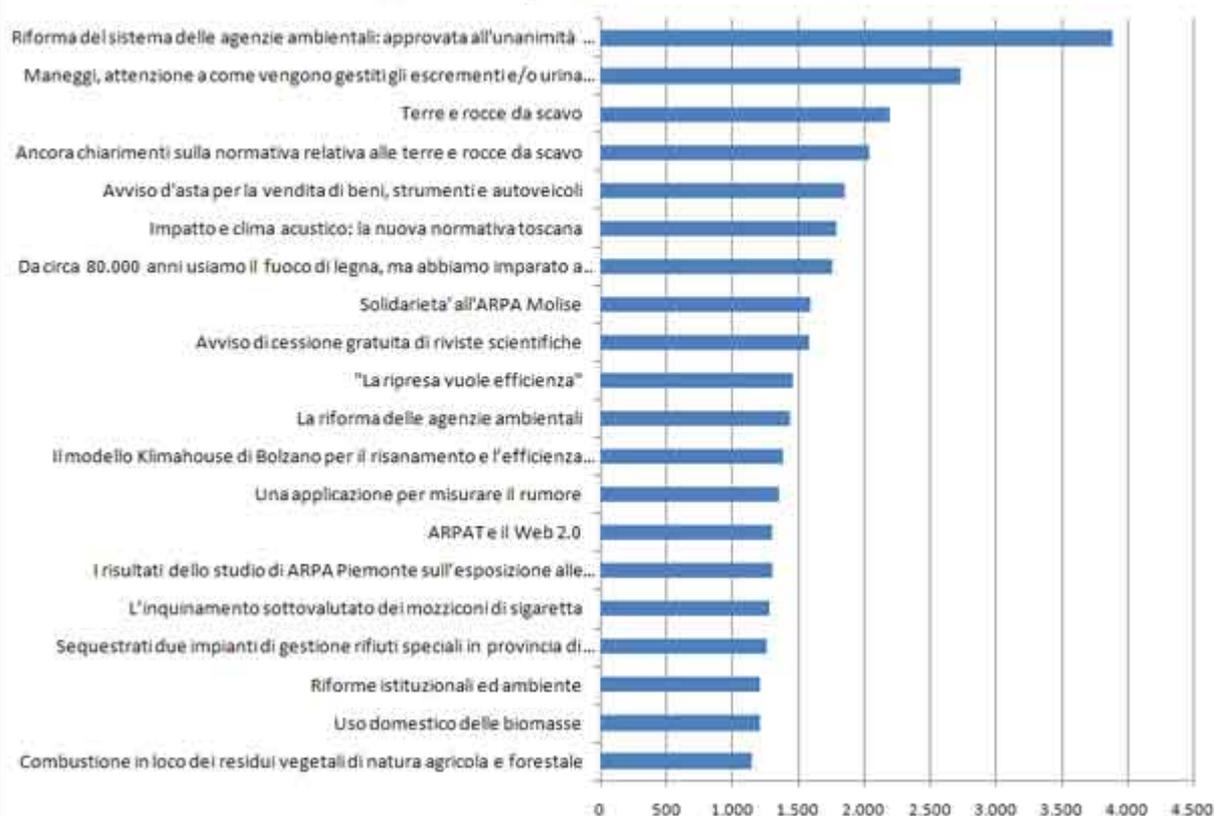
Abbiamo verificato nel nostro sistema di statistiche quali delle notizie sono state più cliccate nel 2014, i grafici con i risultati che pubblichiamo qui sotto rappresentano in qualche modo un "termometro" dell'attenzione dell'opinione pubblica e degli addetti ai lavori sui diversi aspetti ambientali: dalle biomasse alle terre e rocce di scavo, dai diversi aspetti energetici alla riforma del sistema nazionale delle agenzie ambientali.



Comunicati stampa più visti nel corso del 2014



Notizie brevi più visti nel corso del 2014



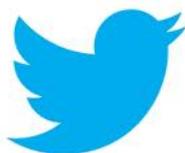
Social media

ARPAT da tempo ha individuato nel Web il proprio principale canale di comunicazione e informazione ambientale. Uno sforzo particolare è stato rivolto verso il cosiddetto **Web 2.0**, quell'insieme cioè di applicazioni che rendono più agevole l'interazione e la condivisione di contenuti tra il sito Web e l'utente, creando vere e proprie **social network** o meglio **social media**.

Per le caratteristiche peculiari dell'Agenzia, che è un ente tecnico, ha come propri compiti istituzionali il controllo ed il monitoraggio dell'ambiente e la raccolta, organizzazione e diffusione di informazioni ambientali. Per questo ci siamo orientati in particolare verso quei **social media** che possono essere più opportunamente utilizzati per diffondere notizie, dati, documenti, immagini, video, raccolti o realizzati nell'ambito delle proprie attività; per il momento invece abbiamo scelto di non operare su piattaforme che invece sono più efficaci nell'ambito della diffusione e della condivisione di opinioni, punti di vista, emozioni (come è il caso della più famoso e frequentato social media, cioè Facebook) piuttosto che di dati oggettivi.

In questo modo si rendono disponibili informazione e dati ambientali anche ad utenti che difficilmente visiterebbero il sito Web istituzionale dell'Agenzia, ed al contempo si cerca di promuovere la logica collaborativa tipica dei social media per un effetto "tam tam" che può essere specialmente utile per le situazioni di emergenza ambientale.

Al momento quindi ARPAT è presente su quattro di queste piattaforme: **Twitter**, **Youtube**, **Flickr**, e **Issuu**.



Twitter (www.twitter.com/arpatoscana)



Twitter è un servizio, creato nel marzo 2006, che fornisce agli utenti una pagina personale aggiornabile tramite messaggi di testo con una lunghezza massima di 140 caratteri.

Il nome "Twitter" deriva dal verbo inglese *to tweet* che significa "cinguettare". Tweet è anche il termine tecnico degli aggiornamenti del servizio (i tweet). Gli aggiornamenti sono mostrati istantaneamente nella pagina di profilo dell'utente e comunicati agli utenti che si sono registrati per riceverli (vedi [info su come funziona Twitter](#)).



ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012.

Nel corso del 2014 ha diffuso **3.564** tweet (una parte dei quali costituita da rilancio di tweet di altri soggetti importanti in campo ambientale, come ad esempio l'Agenzia Europea per l'Ambiente o l'Agenzia dell'ONU per l'ambiente). Al 31.12.2014 Sono stati **2.573** gli utenti che si sono registrati per ricevere i nostri tweet, in molti casi si tratta di giornalisti, testate online, enti istituzionali, associazioni, amministratori locali, ma anche singoli cittadini.

Si tratta di un mezzo di comunicazione molto efficace, che può essere facilmente utilizzato, anche direttamente da smartphone, e quindi anche al di fuori delle normali ore di lavoro, per fornire in modo assai tempestivo informazioni anche in relazioni ad interventi compiuti dall'Agenzia per varie situazioni di emergenza ambientale..

Inoltre sono segnalati i dati ambientali appena disponibili, ad esempio del bollettino quotidiano della qualità dell'aria ed i divieti di balneazione (nonché le relative revoche).

Nella home del sito Web ARPAT è presente un box (vedi sopra) attraverso il quale - in tempo reale - si pubblicano gli ultimi tweet dell'Agenzia. In questo modo, anche chi non si è registrato come follower di ARPAT ma naviga nel suo sito può accedere a queste notizie.



YouTube (www.youtube.com/arpatoscana)

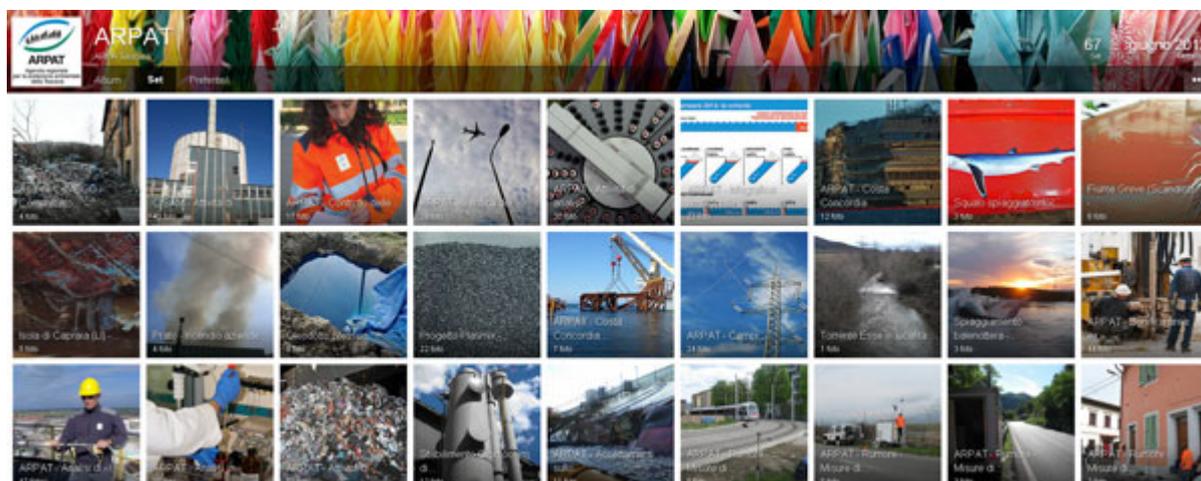


YouTube è un sito Web che consente la condivisione e visualizzazione di video. È il terzo sito più visitato al mondo dopo Google e Facebook.

ARPAT ha attivato la sua presenza su YouTube nella seconda metà del 2011. A fine 2014 sono stati resi disponibili **70** video (prevalentemente costituiti da servizi realizzati da varie emittenti televisive, in cui si parla dell'Agenzia), visti da quasi **20.000** visitatori. Una parte significativa è costituita da video relativi alle attività svolte per le emergenze della [Costa Concordia](#) e dei [bidoni tossici dispersi dall'eurocarga Venezia](#), ma anche sulla [geotermia](#).



Flickr (www.flickr.com/arpatoscana)



Flickr è un sito Web che permette agli iscritti di condividere fotografie personali con chiunque abbia accesso a Internet. Il sito Web ha una libreria in continua crescita contando ogni minuto più di duemila nuove foto inserite da parte dei suoi sette milioni di utenti.

ARPAT ha attivato la sua presenza su Flickr nel mese di luglio 2012. A fine 2014 sono state rese disponibili **oltre 1.200** immagini, organizzate in più di **80 album**, che hanno registrato quasi **198.000** visualizzazioni. Fra queste alcune raccolte di foto che presentano le attività svolte dall'Agenzia (ad esempio il [monitoraggio delle acque di balneazione dal campionamento in mare fino alle analisi in laboratorio](#), il [campionamento delle emissioni di atmosfera ad un camino di una raffineria](#), i [controlli in un sito inquinato in bonifica](#), [le attività di monitoraggio](#)

del CISAM, il monitoraggio del rumore aeroportuale, le analisi di laboratorio, ecc.) che singoli eventi di interesse ambientale (ad esempio l'intervento in caso di incendio di un impianto produttivo).



Issuu (www.issuu.com/arpatoscana)



Upload Explore Feed Publisher Tools Stats Following

EDIT PROFILE

66 Publications 2 Stacks 21 Followers



ARPAT

Firenze, Italy

ARPAT - Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana, è un ente pubblico che contribuisce al mantenimento e al miglioramento dell'ambiente in Toscana.

L'Agenzia svolge attività istituzionali per la Regione, le Province, i Comuni, le Comunità montane e gli Enti parco regionali, in particolare si occupa di controllo ambientale, supporto tecnico-scientifico, elaborazione dati, informazione e diffusione della conoscenza ambientale.

ARPAT è sul Web ai seguenti indirizzi:

www.arp.atoscana.it

Twitter - <http://twitter.com/arpatoscana>

YouTube - <http://www.youtube.com/arpatoscana>

Flickr - <http://www.flickr.com/photos/arpatoscana/>

Issuu - <http://issuu.com/arpatoscana>

www.arp.atoscana.it



Issuu è un servizio Web (lanciato nel dicembre 2007) che permette di caricare materiale digitale per la visualizzazione di documenti libri, riviste, giornali e altri media stampati. Si integra con i siti di reti sociali per promuovere il materiale caricato. In particolare rende agevole la consultazione dei documenti, caricati prevalentemente in formato pdf, rendendoli sfogliabili, come quando si legge un

libro. Inoltre è particolarmente comodo perchè permette di visualizzare agevolmente anche documenti particolarmente pesanti (anche di centinaia di pagine), non facilmente scaricabili in assenza di connessioni veloci.

ARPAT ha attivato la sua presenza su Issuu nel mese di luglio 2012. A fine 2014 sono stati resi disponibili i report ambientali e le pubblicazioni dell'Agenzia edite dal 2012, fra le quali l'[Annuario dei dati ambientali ARPAT](#), nonchè tutta la serie delle schede informative rivolte alla divulgazione su alcuni temi di interesse generale (amianto, rumore, radon, campi elettromagnetici, microinquinanti, AIA, ecc.). Complessivamente **66** pubblicazioni, che sono state viste **quasi 80.000** volte, con un massimo per le versioni dei diversi anni dell'Annuario dei dati ambientali



Esistono anche sistemi che effettuano analisi statistiche sui [social media](#), ed in particolare la capacità di interazione attraverso di essi.

Ad Esempio [Klout](#) stima l'influenza degli utenti attraverso il *Klout score* (da 0 a 100) ottenuto dal grado di interazione nei profili utente di siti popolari di social networking, tra cui [Twitter](#), [Facebook](#), [Google+](#), [Linkedin](#), [Instagram](#) e [Foursquare](#). Questa influenza è ottenuta a partire dall'ampiezza del network dell'utente, del contenuto generato, e del livello di feedback ottenuto.

ARPAT, che è presente solo su uno dei social network presi in considerazione da Klout (Twitter), ha un indice che sinora è variato nel 2014 fra **48** e **50**. L'[Agenzia Europea per l'Ambiente](#) ha un indice di **66**, [ISPRA](#) di **59**, il [Ministero dell'Ambiente](#) di **55**.

ARPAT da tempo ha individuato nel Web il proprio principale canale di comunicazione e informazione ambientale. Uno sforzo particolare è stato rivolto verso il cosiddetto [Web 2.0](#), quell'insieme cioè di applicazioni che rendono più agevole l'interazione e la condivisione di contenuti tra il sito Web e l'utente, creando vere e proprie *social network* o meglio *social media*.

Per le caratteristiche peculiari dell'Agenzia, che è un ente tecnico, ha come propri compiti istituzionali il controllo ed il monitoraggio dell'ambiente e la raccolta, organizzazione e diffusione di informazioni ambientali. Per questo ci siamo orientati in particolare verso quei *social media* che possono essere più opportunamente utilizzati per diffondere notizie, dati, documenti, immagini, video, raccolti o realizzati nell'ambito delle proprie attività; per il momento invece abbiamo scelto di non operare su piattaforme che invece sono più efficace nell'ambito della diffusione e della condivisione di opinioni, punti di vista, emozioni (come è il caso della più famoso e frequentato social media, cioè Facebook) piuttosto che di dati oggettivi.

In questo modo si rendono disponibili informazione e dati ambientali anche ad utenti che difficilmente visiterebbero il sito Web istituzionale dell'Agenzia, ed al contempo si cerca di promuovere la logica collaborativa tipica dei social media per un effetto "tam tam" che può essere specialmente utile per le situazioni di emergenza ambientale.

Al momento quindi ARPAT è presente su quattro di queste piattaforme: [Twitter](#), [Youtube](#), [Flickr](#), e [Issuu](#).

Twitter (www.twitter.com/arpatoscana)

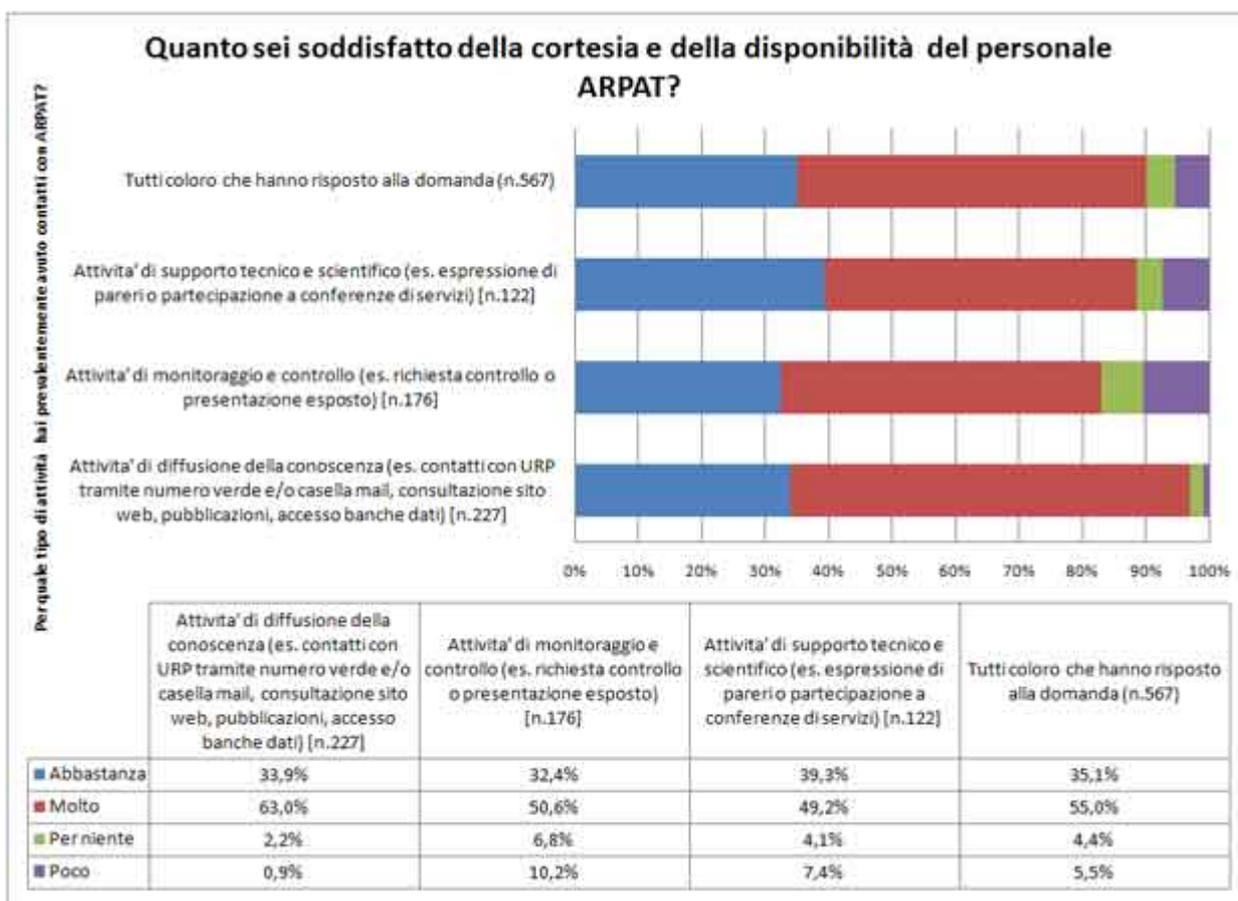
Twitter è un servizio, creato nel marzo 2006, che fornisce agli utenti una pagina personale aggiornabile tramite messaggi di testo con una lunghezza massima di 140 caratteri.

Sistema di ascolto

Nell'ambito delle attività del proprio Sistema di Ascolto, l'Agenzia, per il quinto anno, ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web dall'1 gennaio 2014 al 31 gennaio 2014, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza.

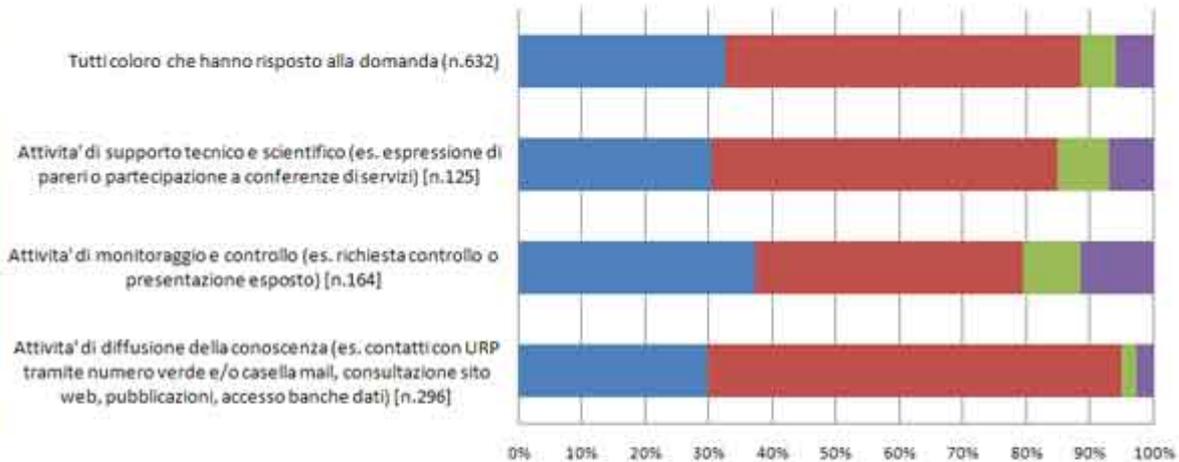
Così come nelle indagini precedenti del 2004 e del 2007, il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione delle indagini per la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate è quello proposto da A. Parasuraman, V. Zeithami, e L. Berry denominato SERVQUAL e opportunamente modificato secondo le esigenze dell'Agenzia (vedi capitolo 2 del rapporto completo 2012).

Con una prima batteria di cinque domande è stato chiesto di esprimere un giudizio su altrettanti fattori di qualità dei servizi erogati dall'Agenzia, utilizzando una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto):



Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?

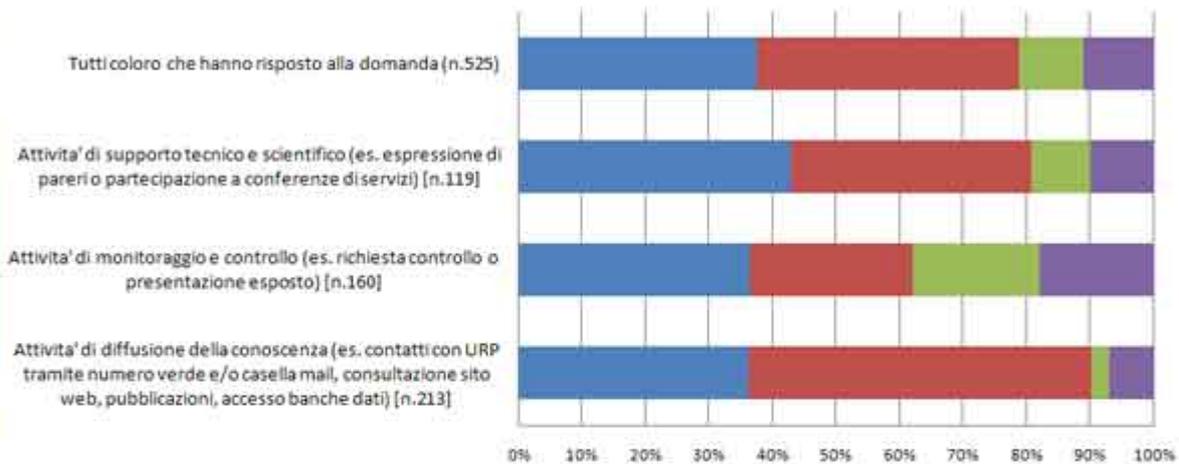
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati) [n.296]	Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto) [n.164]	Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi) [n.125]	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda (n.632)
■ Abbastanza	29,7%	37,2%	30,4%	32,4%
■ Molto	65,2%	42,1%	54,4%	56,0%
■ Per niente	2,4%	9,1%	8,0%	5,5%
■ Poco	2,7%	11,6%	7,2%	6,0%

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

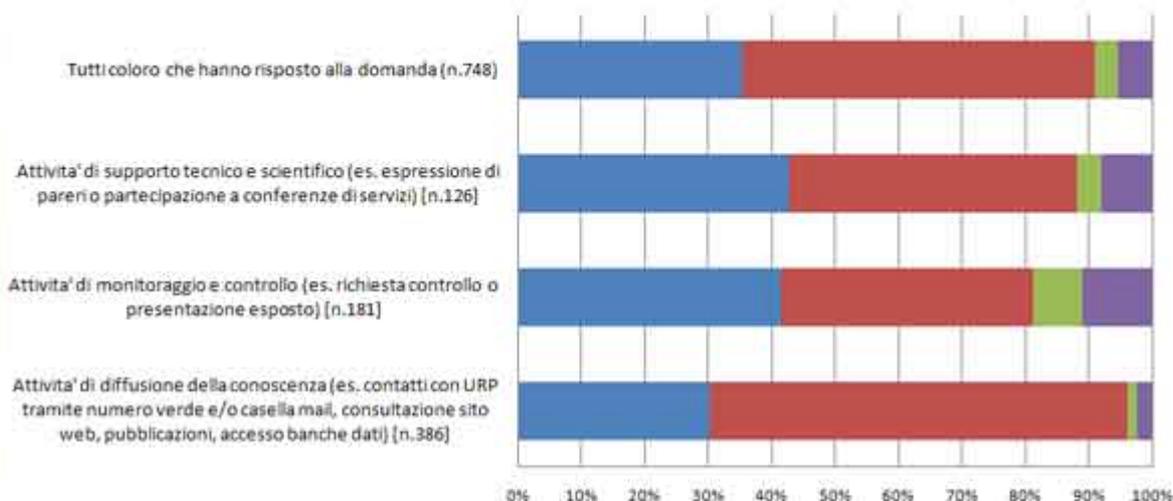
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati) [n.213]	Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto) [n.160]	Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi) [n.119]	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda (n.525)
■ Abbastanza	36,2%	36,3%	42,9%	37,3%
■ Molto	54,0%	25,6%	37,8%	41,3%
■ Per niente	2,8%	20,0%	9,2%	10,1%
■ Poco	7,0%	18,1%	10,1%	11,2%

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?

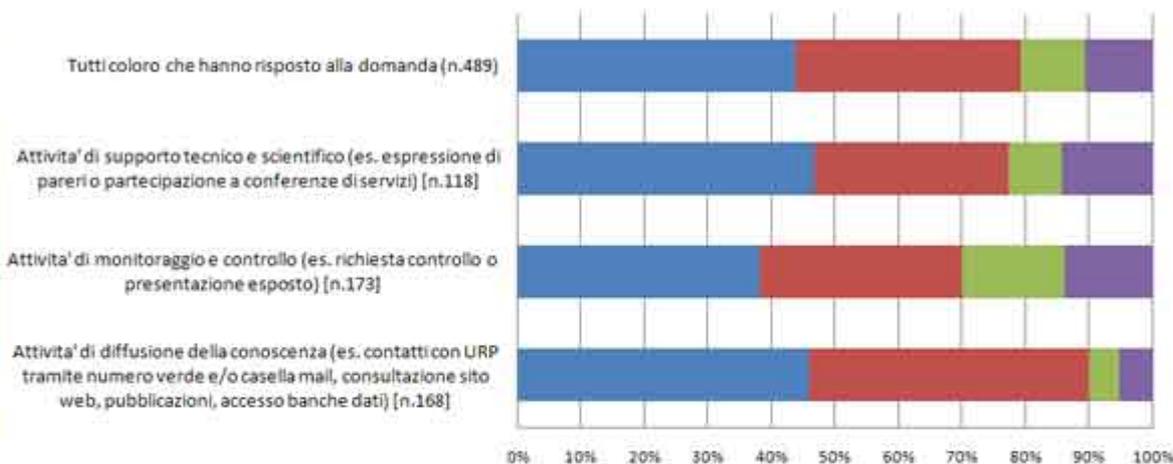
Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati) [n.386]	Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto) [n.181]	Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi) [n.126]	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda (n.748)
■ Abbastanza	30,3%	41,4%	42,9%	35,6%
■ Molto	65,8%	39,8%	45,2%	55,3%
■ Per niente	1,6%	7,7%	4,0%	3,6%
■ Poco	2,3%	11,0%	7,9%	5,5%

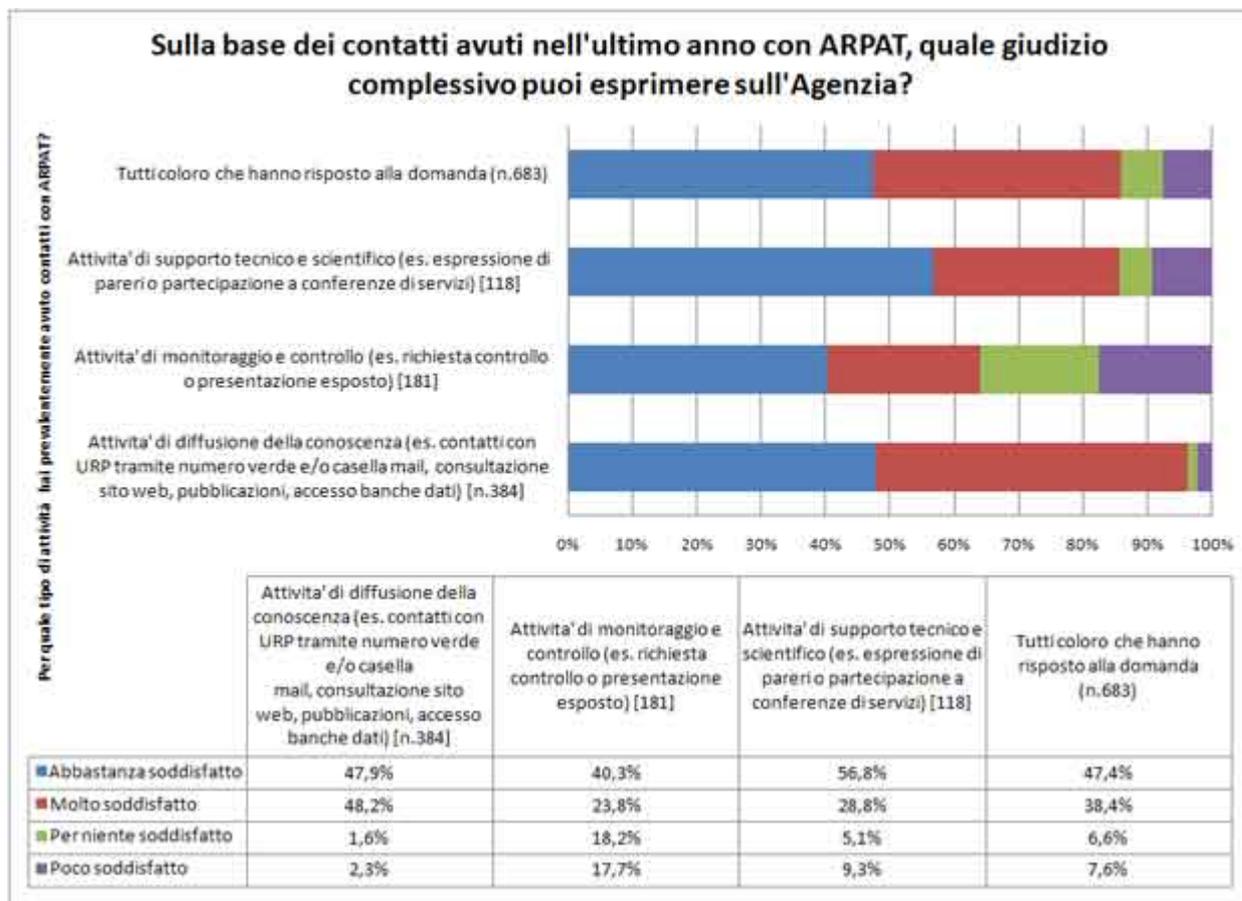
Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?

Per quale tipo di attività hai prevalentemente avuto contatti con ARPAT?



	Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati) [n.168]	Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto) [n.173]	Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi) [n.118]	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda (n.489)
■ Abbastanza	45,8%	38,2%	46,6%	43,6%
■ Molto	44,0%	31,8%	30,5%	35,6%
■ Per niente	4,8%	16,2%	8,5%	10,0%
■ Poco	5,4%	13,9%	14,4%	10,8%

Completate le risposte relative alla soddisfazione attribuita ai diversi fattori di qualità per i singoli processi, il questionario proseguiva con una domanda di carattere generale riepilogativo: “Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere per l’Agenzia”.



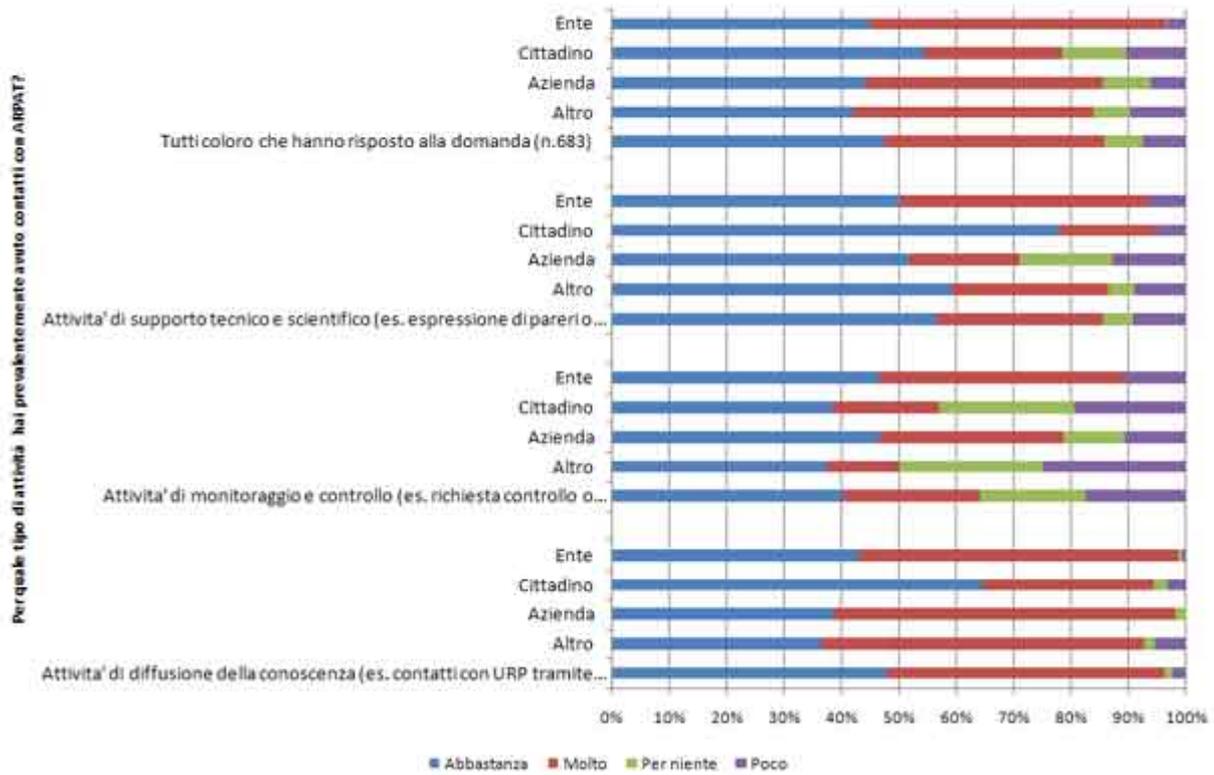
Infine erano richieste informazioni sulle caratteristiche degli intervistati: genere, realtà lavorativa, posizione lavorativa, età, provincia di residenza, studi effettuati.

L'indagine era in particolare rivolta all'insieme delle “parti interessate” rispetto alle attività svolte dall’Agenzia. Si possono in particolare distinguere:

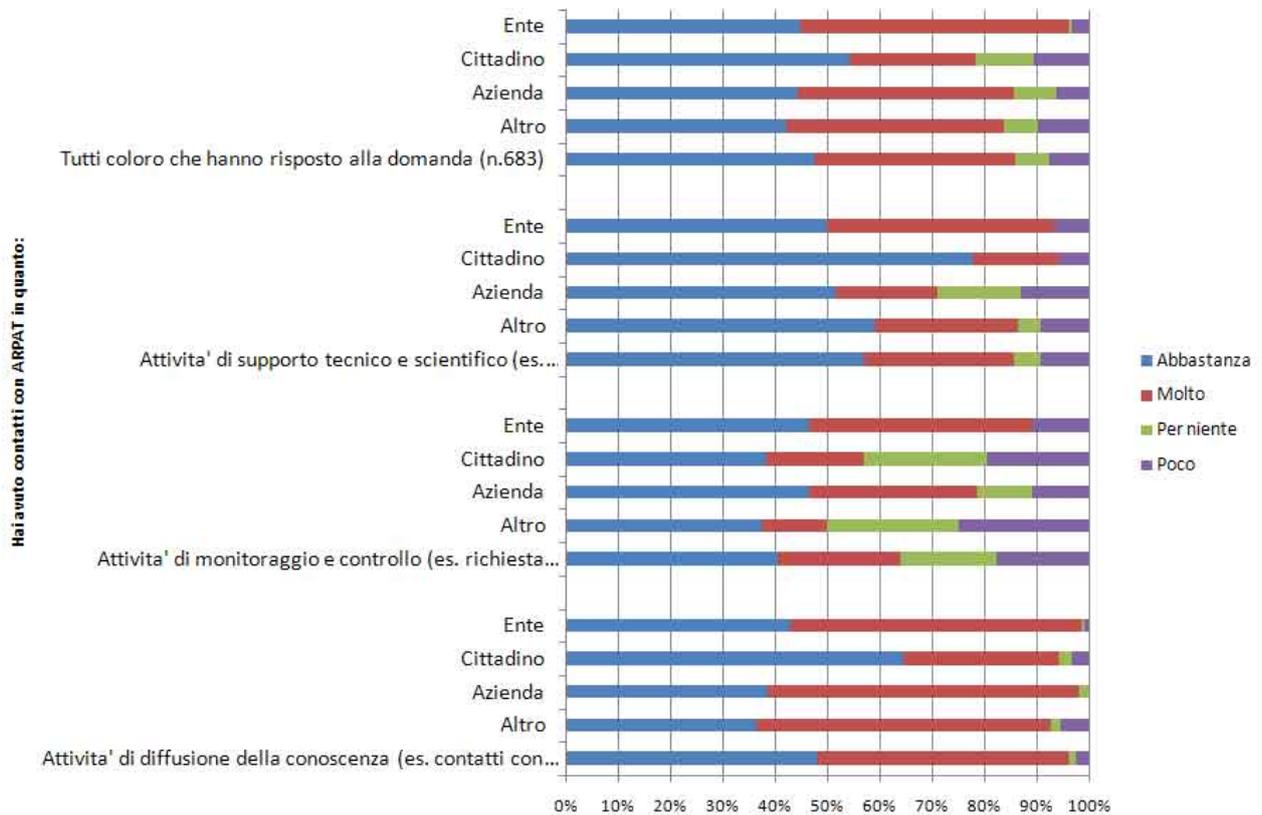
Le “parti interessate istituzionali”, che comprendono amministratori ed operatori di regione, province, comuni, aziende asl, comunità montane, autorità di ambito ottimale, forze di polizia, organismi statali, istituti di ricerca ed universitari, ecc. che sono coinvolti a vario titolo sulle tematiche dell’ambiente;

Le “parti interessate della società civile”, con cui si fa quindi riferimento ad associazioni ambientaliste e dei consumatori, comitati di cittadini, operatori di mercato (aziende di servizi, imprese, associazioni di categoria, professionisti), operatori dei media, ed anche singoli cittadini interessati alle tematiche ambientali.

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



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



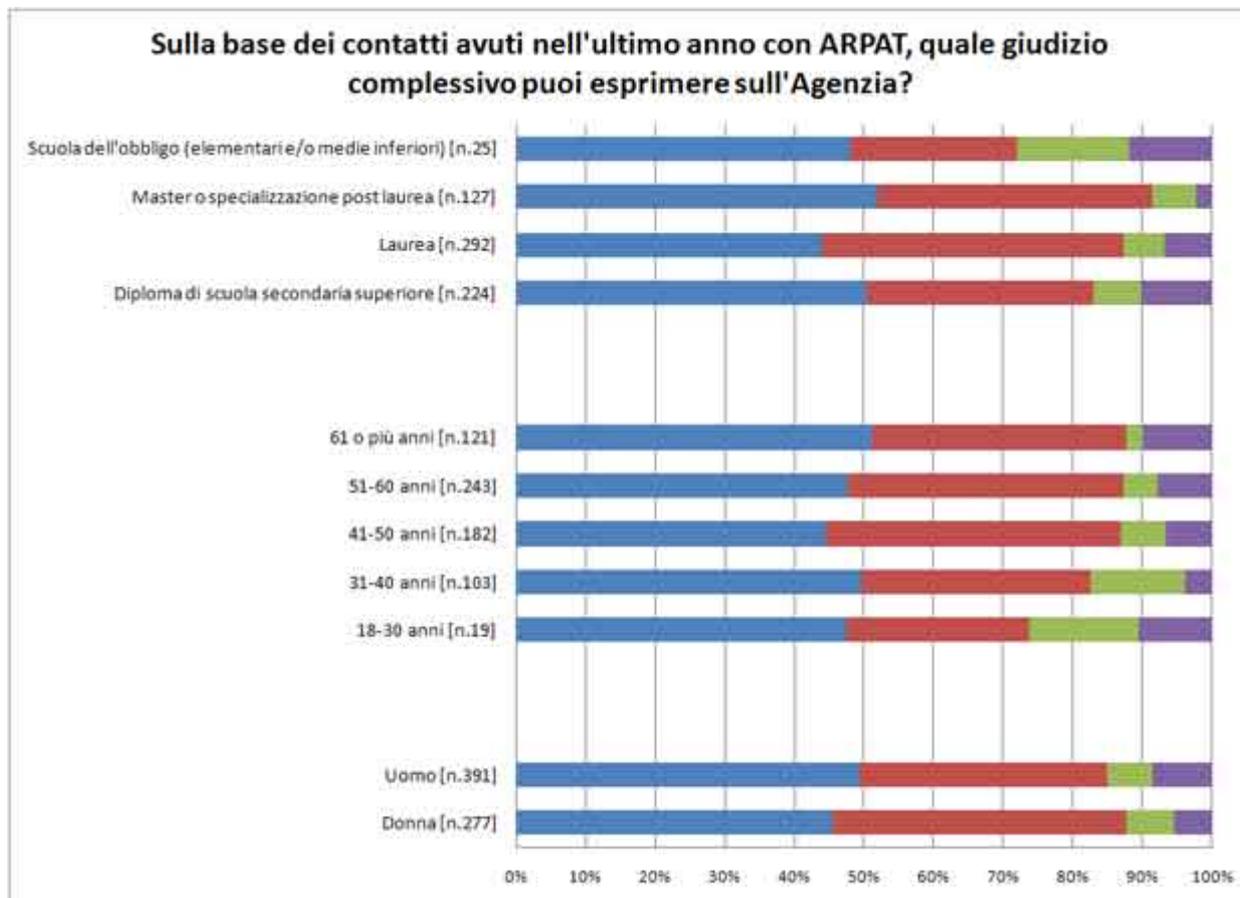
Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito web dell’Agenzia nel corso del 2014, si è invitato a compilarlo attraverso l’invio di messaggi di posta elettronica all’indirizzario dell’Agenzia utilizzato normalmente per la spedizione della newsletter Arpatnews.

Si tratta di un indirizzario, stratificato nel tempo, che raccoglie appunto i recapiti di posta delle “parti interessate”, e che comprendeva a fine 2014 oltre 75.000 recapiti di posta elettronica.

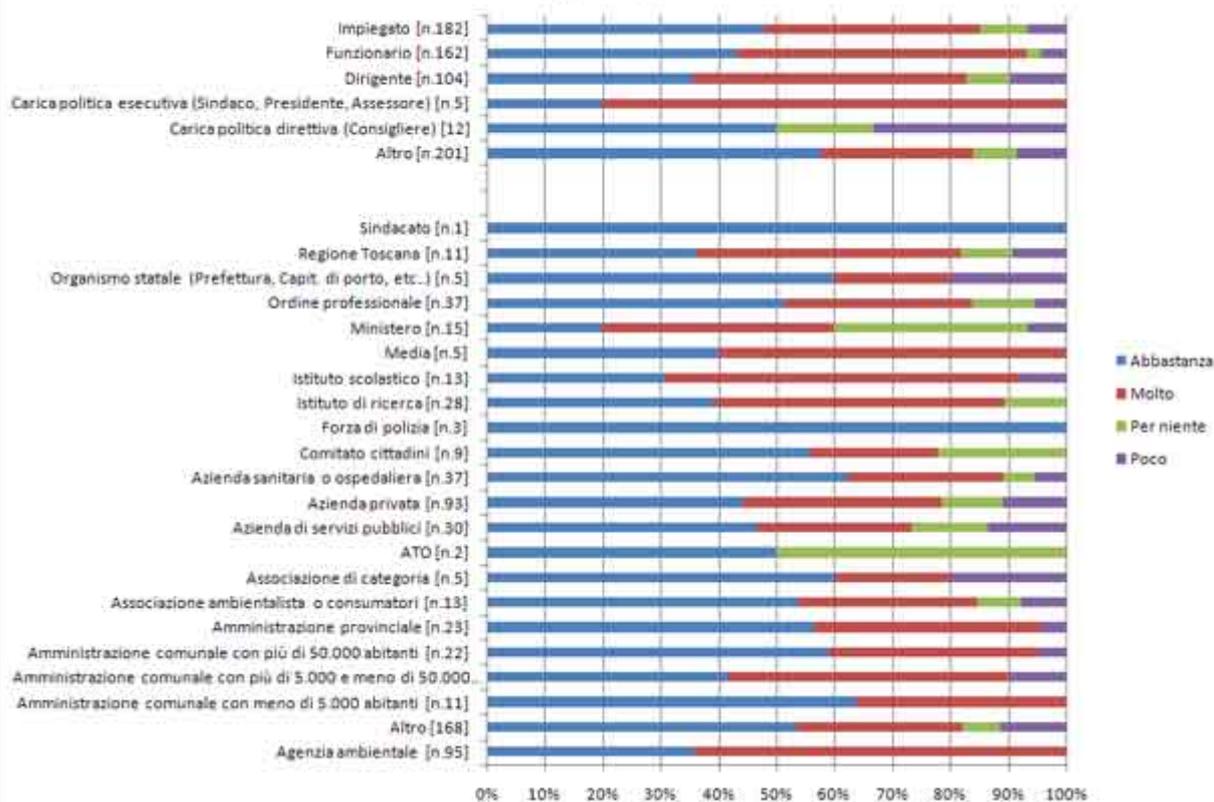
Sicuramente sono presenti in questo indirizzario amministratori ed operatori di tutti gli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.) e molti esponenti della società civile. C’è anche un’ampia rappresentanza di operatori delle altre agenzie ambientali italiane e di altri enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Nel corso del 2014 poi sono stati invitati a compilare il questionario coloro che hanno contattato l’URP ARPAT attraverso il numero verde o la casella mail urp@arpat.toscana.it, e di cui si aveva un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario è stato compilato da 783 persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario. Si tratta di numero di risposte da considerarsi elevato, in generale rispetto alle rilevazioni effettuate via web, ma anche alle rilevazioni effettuate gli anni precedenti.

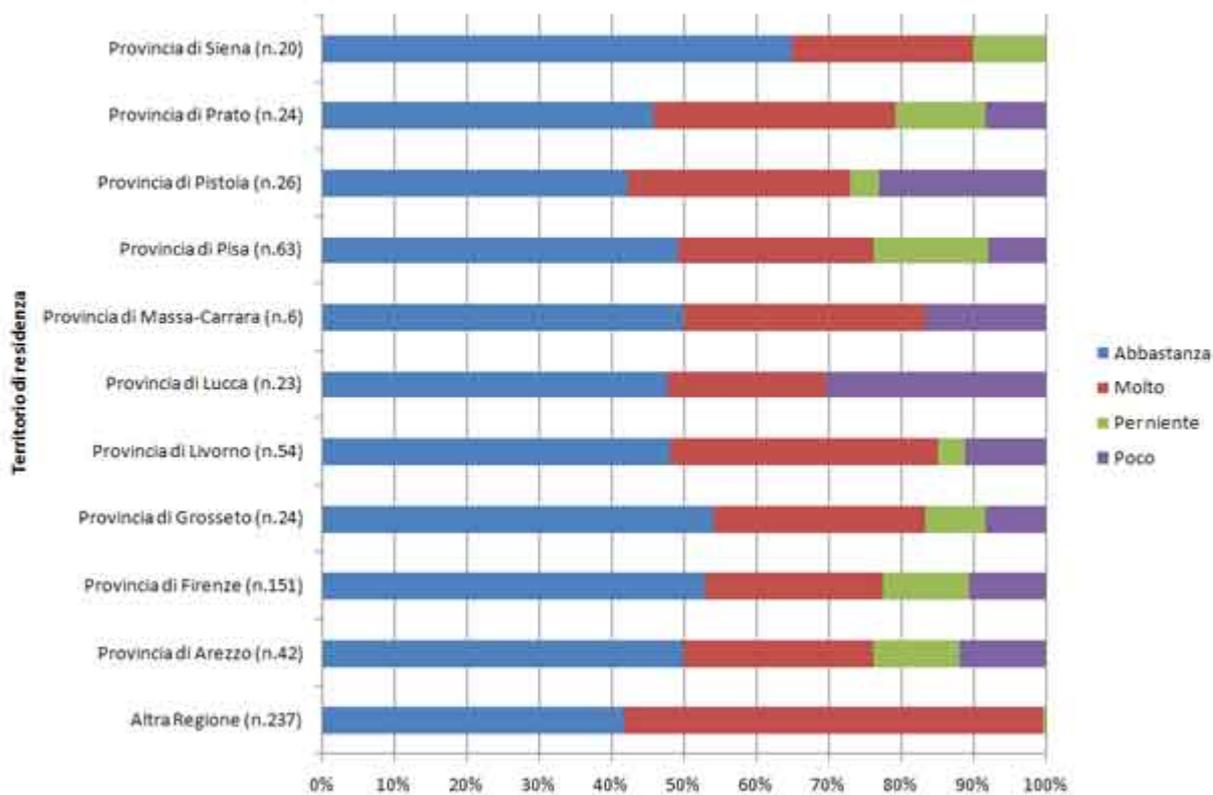
Il campione che si è formato sulla base delle risposte al questionario, appare oggettivamente qualificato. E’ infatti fortemente caratterizzato da un livello di istruzione elevato, da un forte radicamento nel mondo del lavoro e da una distribuzione territoriale e per tipologia di realtà lavorative significative. Soprattutto è ben rispondente al requisito indicato dallo stesso Istat in termini di “rappresentanza di tutte le situazioni possibili” e di “articolazione proporzionale alla realtà”.



Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia? grafico



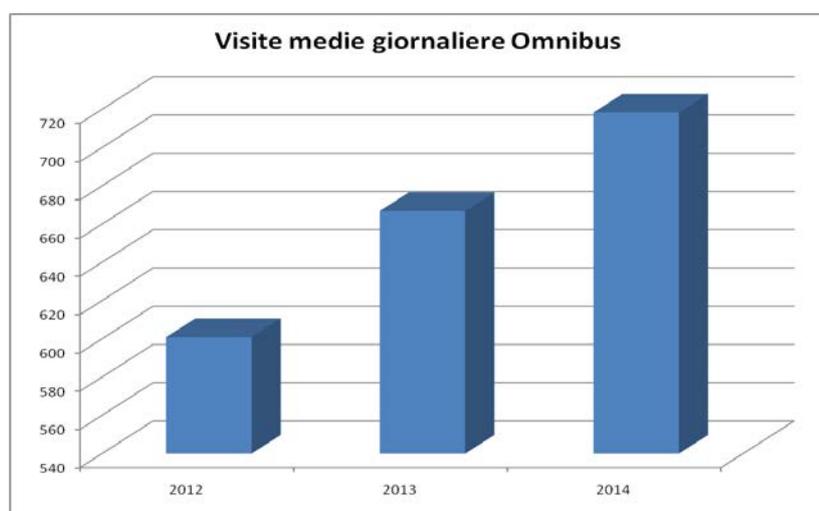
Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?



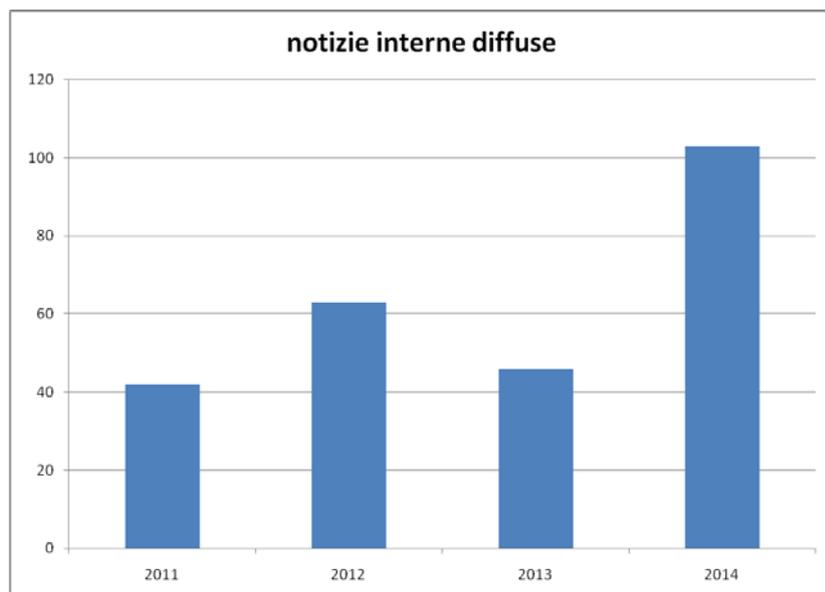
COMUNICAZIONE INTERNA

Omnibus

Sulla base dei dati relativi alle statistiche di accesso alla intranet Omnibus si è potuto constatare l'ampio utilizzo da parte del personale di questo strumento di comunicazione interna, considerata la media giornaliera di **718** visite (rispetto alle 667 del 2013).



Secondo le indicazioni della Direzione dell'Agencia ha iniziato anche ad essere sviluppata maggiormente la comunicazione riguardo al personale in merito alle varie iniziative e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.).



Il responsabile del Settore
Comunicazione, informazione e documentazione
(dott. Marco Talluri)