

Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

REGIONE
TOSCANA



**RELAZIONI CON IL
PUBBLICO E ALTRE
ATTIVITA' DI
COMUNICAZIONE
2016**

REPORT

**RELAZIONI CON IL PUBBLICO
E ALTRE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE
2016**

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE²²

Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2016

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, Francesca Chiostrì, Giorgio Cognigni, Luisa Franzese, Franco Freda, Monica Logli, Gabriele Rossi, Tania Scardigli, Marco Talluri, Nicola Zevolìni

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Collaboratori:

Vincenza Talesco (Dipartimento di Massa Carrara)

© ARPAT 2017

Giugno 2017

Indice

INDICE

INDICE	4
PREMESSA	5
INTRODUZIONE	12
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	15
<i>Contatti con il pubblico</i>	15
<i>Esposti</i>	23
<i>Reclami</i>	29
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE	31
COMUNICAZIONE ESTERNA	34
<i>Sito Web</i>	34
<i>Social media</i>	38
SISTEMA DI ASCOLTO	51
COMUNICAZIONE INTERNA	64

Premessa

NON È POSSIBILE NON COMUNICARE

«... comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.» (P. Watzlawick, J.H. Beavin, D.D Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1967)

Una constatazione che riguarda le persone, ma anche le organizzazioni.

Se non è possibile non comunicare e se persino il silenzio può dire indifferenza, disinteresse, noncuranza nei confronti dell'interlocutore, la scelta resta tra comunicare in modo consapevole e organizzato, oppure farlo in modo del tutto casuale rischiando l'inefficacia.

Questo vale per qualsiasi entità organizzativa e a maggior ragione per le agenzie ambientali.

L'AMBIENTE COME LUOGO DI APPARTENENZA E DI POTENZIALI CONFLITTI

Le agenzie ambientali operano in un contesto socio-politico sempre più complesso e difficile.

Una sempre maggiore attenzione e sensibilità nei confronti dell'ambiente, dei rischi per la salute derivanti dal suo degrado e dalle fonti di pressione (industrie, impianti di gestione dei rifiuti, aree da bonificare, ecc.), la tendenza alla sfiducia nei confronti della pubblica amministrazione sono alcuni tra i fattori che determinano una sempre più accesa conflittualità nei territori. (Cfr. monitoraggio dei conflitti ambientali in Toscana del 2014)

È sempre più frequente l'instaurarsi di contenziosi con cittadini, aziende, comitati, amministratori, politici ogni volta che le agenzie esprimono pareri non conformi alle loro attese.

Il disconoscimento dell'autorevolezza dei dati e dei risultati può attivare conflitti e contenziosi legali anche importanti fino a sfociare in richieste di risarcimento milionarie, specialmente da parte delle grandi aziende. Ma a volte sono gli stessi comitati e movimenti, o anche i semplici cittadini, che ritengono di dover ricorrere ad altri soggetti istituzionali per verificare, per esempio, la correttezza delle analisi di laboratorio senza tenere conto delle rigorose norme tecniche garantite dall'accreditamento e dalla certificazione di qualità con le quali operano le agenzie. Più in generale, le associazioni di categoria locali o anche singoli operatori, lamentano un eccessivo "fiscalismo" nell'azione ispettiva delle agenzie, dimenticando che le sanzioni amministrative e le notizie di reato non sono altro che doverose applicazioni delle norme, che non prevedono discrezionalità.

LA TERZIETÀ DELLE AGENZIE AMBIENTALI

Il fatto che queste critiche e questi conflitti scaturiscano da soggetti che esprimono e rappresentano interessi del tutto contrastanti, confermano lo sforzo che agenzie ambientali compiono ogni giorno per garantire concretamente la propria terzietà.

Anche se in Italia non si è scelto di adottare il modello “forte” dell’Autorità ambientale, come è accaduto negli Stati Uniti, la recente legge 132/2016 che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell’ambiente (SNPA), riconosce il ruolo tecnico-scientifico della rete delle agenzie e la valenza dei dati e delle informazioni ambientali in loro possesso. Una banca dati in cui si sostanzia la terzietà delle agenzie che deve essere messa a disposizione di tutti i soggetti interessati pubblici e privati - istituzioni, associazioni, partiti, media, cittadini – in modo che possano essere informati, esprimere consapevolmente le loro valutazioni e orientare le azioni conseguenti, ciascuno secondo le proprie responsabilità e competenze.

L’INFORMAZIONE AMBIENTALE: UNO DEI COMPITI FONDAMENTALI DELLE AGENZIE

Insieme al controllo e al supporto tecnico-scientifico, l’informazione ambientale è una delle attività istituzionali primarie delle agenzie ambientali, come ulteriormente rafforzato dal testo della legge 132/2016 dove si stabilisce che i dati ambientali prodotti dal sistema “costituiscono riferimento tecnico ufficiale da utilizzare ai fini delle attività di competenza della pubblica amministrazione.”

L’informazione ambientale così delineata dà corpo a un diritto dei cittadini previsto dalla Convenzione di Aarhus sull’accesso alle informazioni, la partecipazione del pubblico al processo decisionale e l’accesso alla giustizia in materia ambientale, sancita dalla Direttiva europea 2003/4/CE sull’accesso del pubblico all’informazione ambientale e recepita nell’ordinamento giuridico italiano con il D.Lgs. 195/2005 sull’accesso del pubblico all’informazione ambientale.

In questi anni alcune agenzie hanno compiuto passi importanti in questa direzione. È il caso di ARPA Toscana che ha chiaramente individuato nell’informazione ambientale un proprio obiettivo strategico tradotto nell’impegno a mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni, notizie, approfondimenti, report e dati ambientali derivanti dalla propria attività istituzionali di monitoraggio, controllo e supporto, in modo tempestivo, completo, esauriente, facilmente fruibile, facilmente comprensibile.

POTENZIALITÀ DI COMUNICAZIONE

Le agenzie ambientali hanno notevoli potenzialità di comunicazione. Spesso al loro interno si vive una condizione, quasi frustrante, di depositari di dati che sono il frutto di un duro e professionale lavoro quotidiano, ma che spesso finiscono per essere utilizzati da altri soggetti o associazioni per qualificare e promuovere iniziative anche importanti.

Valorizzare anche verso l'esterno la propria attività significa dare ulteriore senso e valore aggiunto non solo al lavoro dei singoli operatori, ma a tutta l'agenzia e al sistema delle agenzie nel suo complesso. Significa iniziare a far emergere attraverso la comunicazione del pregevole e qualificato lavoro concreto e quotidiano che le agenzie svolgono un'immagine coerente e autorevole, sempre meglio e sempre più correttamente percepita dalle istituzioni e dai cittadini.

Fatti salvi i vincoli e i corretti rapporti con i committenti istituzionali, va considerato che i dati derivanti dall’attività di supporto sarebbero e sono comunque accessibili in forza della normativa sulla trasparenza e dunque non possono esserci ostacoli a un’attività di comunicazione attiva.

Per ARPA Toscana, per esempio, puntare davvero sulla comunicazione come attività strategica ha significato assumere un ruolo proattivo. Si è cercato di far arrivare notizie e dati ambientali ai

possibili fruitori anticipando le loro richieste, mostrando così un'agenzia costantemente presente e presente nel territorio, in particolare attraverso le attività di controllo ambientale.

L'ORGANIZZAZIONE NELLE AGENZIE AMBIENTALI: UNA SITUAZIONE MOLTO DIFFERENZIATA

Nell'ambito del programma triennale delle attività del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale (SNPA) è stato costituito dal Consiglio Federale un gruppo di lavoro sulla comunicazione, coordinato da ARPA Toscana.

Obiettivo del gruppo di lavoro è quello di fare rete e mettere in comune le esperienze più avanzate per sviluppare modalità di comunicazione coordinata, almeno su alcuni temi cardine di particolare interesse per la società.

Fra i primi impegni del GdL c'è stato quello di somministrare a tutte e 22 le agenzie ambientali (ISPRA-APPA-ARPA) del SNPA un questionario sulle attività di comunicazione. I risultati, sintetizzati nel report "Le attività di comunicazione e informazione delle Agenzie ambientali" [4], rappresentano una ricognizione degli strumenti di comunicazione delle agenzie e delle migliori pratiche di diffusione dell'informazione ambientale.

La situazione fotografata a settembre 2015 è piuttosto diversificata fra le varie Agenzie. Solamente 8 hanno un'organizzazione più matura, orientata a svolgere in modo integrato tutte le attività di comunicazione ed informazione rivolte ai diversi pubblici (personale, cittadini, *stakeholder*, media), con una struttura alla quale sono attribuite responsabilità relative a tutte le sue principali funzioni (comunicazione interna, relazioni con il pubblico, relazioni con i media, comunicazione istituzionale, gestione siti Web e social media, produzione editoriale, organizzazione di eventi, immagine coordinata, ecc).

Prevalentemente ciò accade in diverse delle agenzie più grandi dove le strutture riferiscono direttamente alla Direzione generale, segno di un chiaro riconoscimento della loro funzione strategica. Tuttavia, solamente 6 di queste agenzie dispongono di una struttura di un certo peso che impegna nell'attività almeno 5 o più persone. In 5 di queste la responsabilità della struttura è attribuita ad un dirigente.

Al contrario, in 7 casi, nelle agenzie di più piccole dimensioni, le funzioni di comunicazione sono svolte prevalentemente da parte di personale (1/2 unità in genere) inserito nelle segreterie dei direttori generali o di quelli tecnici.

In altri 7 casi le funzioni della comunicazione ed informazione sono articolate fra varie strutture (o addetti), anche dipendenti da diverse direzioni, con evidente condizione di difficile coordinamento.

Anche in presenza di una struttura dedicata alla comunicazione, non sempre le attività di relazioni con il pubblico e di ufficio stampa sono inserite in questa. Frequentemente le attività relative alla diffusione dei dati ambientali sono curate da settori tecnici.

Complessivamente sono 155 le persone impegnate in attività di comunicazione ed informazione: 15 dirigenti e 140 operatori del comparto (anche se c'è un margine di incertezza su questo numero, tenendo conto che laddove sono presenti più strutture, alcuni svolgono anche attività diverse), di cui 40 iscritti all'ordine dei giornalisti, prevalentemente come pubblicitari.

Una criticità evidente, presente in quasi tutte le agenzie tranne due, è che tutto il personale impegnato nelle attività di comunicazione è collocato presso la direzione e non ci sono operatori della comunicazione nelle sedi territoriali. In queste, quando ci sono attività comunicative da seguire come le relazioni con i cittadini, si sopperisce con altro personale.

Solo in due agenzie c'è un qualche rapporto funzionale fra la struttura dedicata alla comunicazione e personale presente sul territorio per le attività di relazioni con il pubblico.

La disponibilità di personale è certamente un fattore determinante per organizzare le attività di comunicazione e informazione, tuttavia anche in alcune agenzie piuttosto grandi la comunicazione non ha comunque una strutturazione adeguata ed è parcellizzata tra le diverse strutture.

L'ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE IN ARPA TOSCANA: UN'ESPERIENZA PILOTA?

Con la riorganizzazione di ARPA Toscana, nel 2012 è stata istituita la struttura complessa "Comunicazione, informazione e documentazione" (SCID). Tale struttura fa riferimento direttamente al Direttore generale di ARPAT che presidia a livello regionale le attività di comunicazione interna ed esterna. (per il dettaglio delle attività di competenza del Settore (vedi art. 1.1 dell'atto di organizzazione)¹.

Il Settore, all'1.8.2016, è composto da un dirigente e 17 operatori ed ha sede a Firenze, presso la Direzione. Il personale, dipendente gerarchicamente e funzionalmente dal responsabile del settore, è in parte dislocato in Direzione e in parte presso i dipartimenti dell'Agenzia, ed opera con modalità di lavoro a rete.

Questa organizzazione assicura una regia unitaria di tutte le attività di comunicazione interna ed esterna, ad esempio:

- tutti i rapporti con i media sono gestiti direttamente dal responsabile del Settore comunicazione, unico referente in Agenzia per i giornalisti.
- Il settore è tempestivamente informato su tutti gli interventi in pronta disponibilità (emergenze ambientali) degli operatori dell'Agenzia.

Nella scheda infografica è descritta in modo sintetico l'organizzazione del SCID e i processi che sono svolti al suo interno.

- Le fonti. La scelta di ARPA Toscana è stata quella di comunicare non solo le proprie attività, ma anche l'ambiente in senso lato. La newsletter dell'agenzia, ARPATnews [5], che ha iniziato le sue pubblicazioni nel 2013, viene diffusa quotidianamente e inviata agli oltre novantamila destinatari nazionali registrati nel nostro indirizzario. Contiene notizie ed articoli curati dalla redazione composta da operatori del SCID che hanno come fonti agenzie ambientali italiane e straniere, istituti di ricerca, università, altre istituzioni, le principali associazioni ambientaliste.
- L'organizzazione a rete del SCID. Il personale assegnato al settore è distribuito sul territorio regionale ed opera a rete. Al suo interno sono costituiti gruppi di lavoro (redazione Web, Editoria, Comunicazione interna, Back Office, ARPATnews, URP, Social media, ecc.) che fra loro interagiscono quotidianamente. Le attività di front office (numero verde e casella mail

¹ Atto di organizzazione di ARPAT, art.1.1 Settore Comunicazione, informazione e documentazione <http://www.arpat.toscana.it/agenzia/atti-fondamentali/atto-di-disciplina-dellorganizzazione-interna/1.1-settore-comunicazione-informazione-e-documentazione>

URP) sono gestite a turno da tutto il personale del settore – sia pure quantitativamente in modo diverso – in modo tale da garantire sempre a tutti un contatto diretto con i “clienti” dell’Agenzia ed essere informati sulle loro richieste e aspettative.

•

La circolazione e la fruibilità dell'informazione. Il SCID assicura una serie di servizi di comunicazione e informazione integrati fra di loro proprio per le modalità in cui è stato organizzato. Ad esempio l'operatore che risponde al numero verde e riceve una segnalazione di un'emergenza ambientale [6] (uno sversamento in un corso d'acqua, un incendio, ecc.) ha la possibilità di relazionarsi immediatamente con gli altri colleghi che pubblicano le informazioni sul sito Web, postano sui social media, mantengono i rapporti con la stampa. Sono così poste tutte le condizioni per creare un circolo virtuoso e assicurare efficacia, coerenza e tempestività nella comunicazione.

- I destinatari. I fuitori della comunicazione e informazione del SCID sono molteplici: i dipendenti, attraverso il sistema di comunicazione interna; I diversi stakeholder istituzionali e della società civile; i media; i cittadini. Ognuno di essi ha varie modalità e strumenti (sito web, mail, telefono, di persona, ecc.), per entrare in contatto con l’Agenzia. Il Sistema di ascolto [7], periodicamente verifica il livello di soddisfazione dei diversi utenti.

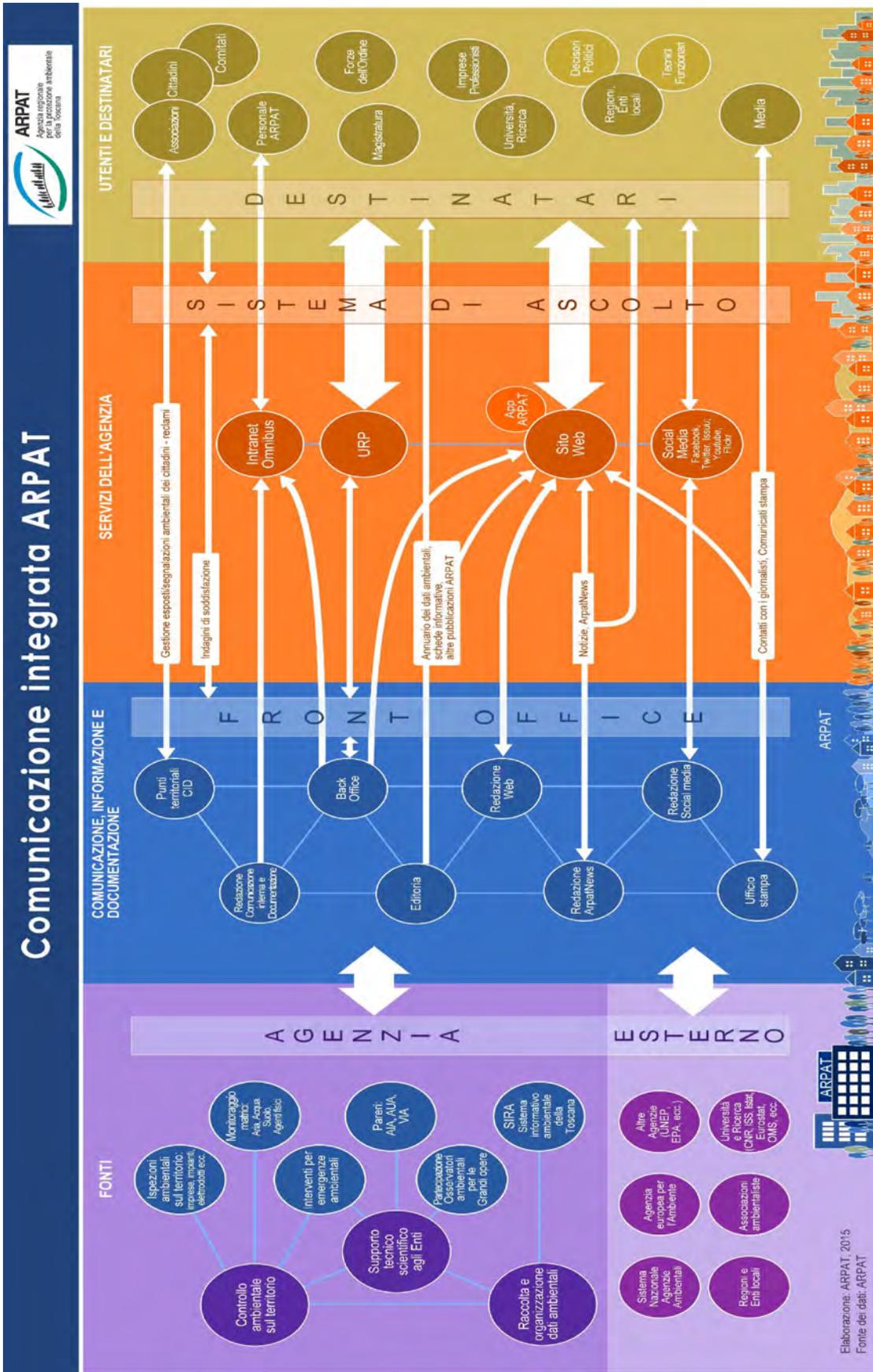


Fig. 1: La comunicazione integrata ARPAT

Alla base del lavoro del SCID sono stati posti alcuni criteri ispiratori che si cerca di tenere sempre presenti, anche se non sempre è facile. Sono sintetizzati in tabella dove, per contrasto, vengono affiancati da quelli tipici delle organizzazioni burocratiche.

Perché non cambiare (orientamento all'innovazione anche tecnologica)	Si è sempre fatto così...
Non accontentarsi (orientamento al miglioramento continuo)	Facciamo già le cose nel modo migliore possibile
Ascoltiamo sempre le esigenze di coloro a cui è destinato il nostro lavoro e cerchiamo di soddisfarle (orientamento al cliente/utente)	Cerchiamo di stare tranquilli ed evitiamo il fastidio di chi vuole troppe cose e ci disturba
Se si presenta un problema facciamocene carico e cerchiamo di risolverlo (orientamento alla responsabilità e al <i>problem solving</i>)	Se si presenta un problema cerchiamo di chi è la colpa o rimandiamolo ad altri
La nostra deve essere una comunicazione che mette in comune contenuti utili (comunicazione di servizio)	Pubblichiamo i documenti formali (comunicazione "burocratica") Facciamo fare bella figura a (Comunicazione "pubblicitaria")

Le attività di comunicazione sono certificate ISO 9001

Le attività di comunicazione e informazione svolte dall'Agenzia sono certificate ISO 9001, pertanto svolte sulla base di una serie di documenti prescrittivi specifici, quali:

- la procedura gestionale "Realizzazione delle attività di comunicazione e informazione" che definisce, descrive e regola le attività di comunicazione e informazione in favore del personale dell'Agenzia e degli interlocutori esterni.
- l'istruzione operativa "Gestione dei contatti con il pubblico" che descrive e regola le attività che gli operatori URP devono svolgere quando entrano in contatto con il pubblico per favorire la conoscenza delle attività dell'Agenzia e delle informazioni da questa prodotte, garantendo l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione.
- l'istruzione operativa "Gestione degli esposti" che definisce le competenze dell'Agenzia in relazione agli esposti presentati da parte del pubblico.
- la procedura gestionale "Gestione dei reclami e dei suggerimenti" che descrive e regola le modalità, le responsabilità e le autorità con le quali l'Agenzia gestisce i reclami/suggerimenti provenienti dai clienti e dalle altre parti interessate.
- la procedura gestionale "Monitoraggio della soddisfazione del cliente" che definisce, descrive e regola le modalità, le responsabilità e le autorità con le quali l'Agenzia gestisce il processo di monitoraggio, misurazione e valutazione della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

Introduzione

Relazioni con il pubblico.

Numero verde - Nel corso del 2016 è stato confermato l'orario di funzionamento del numero verde, che è operativo tutti 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 **249** giorni nel 2016, per un numero complessivo di **1.788** ore di funzionamento al pubblico. Nel corso dell'anno è stato confermato 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 abbate i tempi di attesa e permette di soddisfare un maggior numero di richieste.

Contatti - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2016 sono stati **5.955**, una media di **24** per ogni giorno lavorativo dell'anno, con un incremento rispetto all'anno precedente dell'**11%**.

Esposti - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati **1.538**. Circa il 96% ha ricevuto una risposta nei tempi previsti (30 giorni). Va però sottolineato che in diversi casi si tratta di una risposta "interlocutoria", in particolare quando viene comunicato che il responsabile della struttura ha deciso di programmare una verifica sul campo (si tratta di circa il 15% dei casi nel 2016).

Reclami, suggerimenti, apprezzamenti - gestiti come previsto dalla procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati, complessivamente **60** esterni e a tutti è stata data risposta nei tempi previsti dalla procedura.

Relazioni con i media - È stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli in cui era citata ARPAT pubblicati sulla stampa (**2.972** nel 2016). Sono state prodotte analisi quotidiane in tutti i giorni lavorativi e tali analisi sono state messe a disposizione della struttura direzionale dell'Agenzia: Da questi sono scaturiti **77** comunicati stampa. E' stato assicurato un canale continuo di contatto con i giornalisti di tutto il territorio regionale, a seguito delle disposizioni in merito della Direzione dell'Agenzia (**190** 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, **222** Arpatnews e **238** notizie brevi.

Delle **537** notizie complessivamente diffuse (compresi i comunicati stampa) il **47%** erano relative ad attività ARPAT. La newsletter ARPATnews è stata spedita con una media giornaliera (giorni lavorativi) di **26.000** destinatari..

Sito web- Nel corso dell'anno si è consolidata la strutturazione del sito Web dell'Agenzia, anche se incominciano a farsi sentire i limiti derivanti dal fatto che l'impianto del sito rimane quello del 2012 e lo stesso vale per il CMS utilizzato. Si tratta infatti di una versione che non adegua le proprie risposte, e quindi la fruibilità dei contenuti, ai dispositivi da cui si fa la ricerca, in particolare ai tablet e agli smartphone che invece stanno diventando quelli maggiormente utilizzati. Inoltre l'attuale sistema ha notevoli limiti per quanto riguarda la possibilità di incorporare contenuti con modalità più avanzate (es. geolocalizzazione).

Da quest'anno si è deciso di utilizzare come software di rilevazione dei visitatori del sito, essenzialmente Google Analytics, che è lo strumento usato prevalentemente e che fornisce però dati abbastanza diversi da quelli prodotti dal sistema precedentemente impiegato, e cioè Awstats. Nello

specifico capitolo sono riportati i dati per il quadriennio 2013-2016 rilevati con entrambi e si potrà vedere che, proprio nel 2016, forniscono tendenze diverse.

Per quanto riguarda Google Analytics, nel 2016 risultano **272.528** utenti, che hanno effettuato **491.049** sessioni, visualizzando **1.341.976** pagine del sito (**2,73** per sessione) ed un tempo medio di permanenza di **2' 39"**.

Nel corso del 2016 sono stati pubblicati **72** report, e consolidata la sezione “Dati e mappe”, nella quale sono stati resi disponibili circa **350** risorse relative ai dati ambientali, fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici.

APP ARPAT – l'applicazione 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 quasi **3.000** utenti.

Nel corso del 2016 è stata sviluppata la presenza dell’Agenzia sui principali canali informativi nei **social media**: *Twitter* per il quale, il canale Arpat, al 31.12.16, aveva **4.992** follower, (prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Facebook*, canale aperto nel giugno 2015, che a fine 2016 ha raggiunto i 1.229 “mi piace”; *Flickr*, nel quale sono pubblicate circa **1.700** foto visualizzate circa **447.000** volte (dall’apertura del canale); *YouTube*, nel quale sono pubblicati **89** video visualizzati nel 2016 **3.285** volte; e *Issuu*, nel quale sono disponibili **140** pubblicazioni sfogliabili visualizzate circa **34.000** volte (dall’apertura del canale).

Produzione editoriale - Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della quarta esperienza di **Annuario dei dati ambientali ARPAT** che ha presentato in modo efficace e immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2015 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. Inoltre è stata realizzata la seconda edizione di 10 fascicoli provinciali, con il dettaglio dei dati disponibili fino al livello comunale.

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. Nell’ambito della collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell’Economia e dell’Impresa dell’Università degli studi di Firenze è stata anche effettuata una specifica indagine per avere un riscontro sulla percezione dell’operato di ARPAT da parte del mondo istituzionale.

Comunicazione interna – Si è registrato un ampio utilizzo da parte del personale della intranet Omnibus: oltre **181.000** visite e di più di **865.000** pagine visitate. È tuttavia emersa con chiarezza la necessità di avviare una nuova progettazione complessiva della intranet, nel quadro di un sviluppo di nuove forme di comunicazione interna.

Nella seguente tabella si riepilogano in modo sintetico i numeri relative alle attività svolta nel periodo 2012-2016::

Attività	2012	2013	2014	2015	2016
ARPATnews pubblicate	256	267	262	237	222
Notizie brevi pubblicate	472	407	387	321	238
Comunicati stampa pubblicati	116	132	122	98	77
Articoli in cui si parla di ARPAT	2.506	2.491	3.861	2.835	2.972
Contatti con i giornalisti	256	237	213	252	190
Contatti URP	4.861	5.065	5.340	5.358	5.955
Esposti	1.750	1.547	1.512	1.446	1.538
Visite medie giornaliere sito web (Awstats)	2.412	3.286	3.861	4.393	4.555

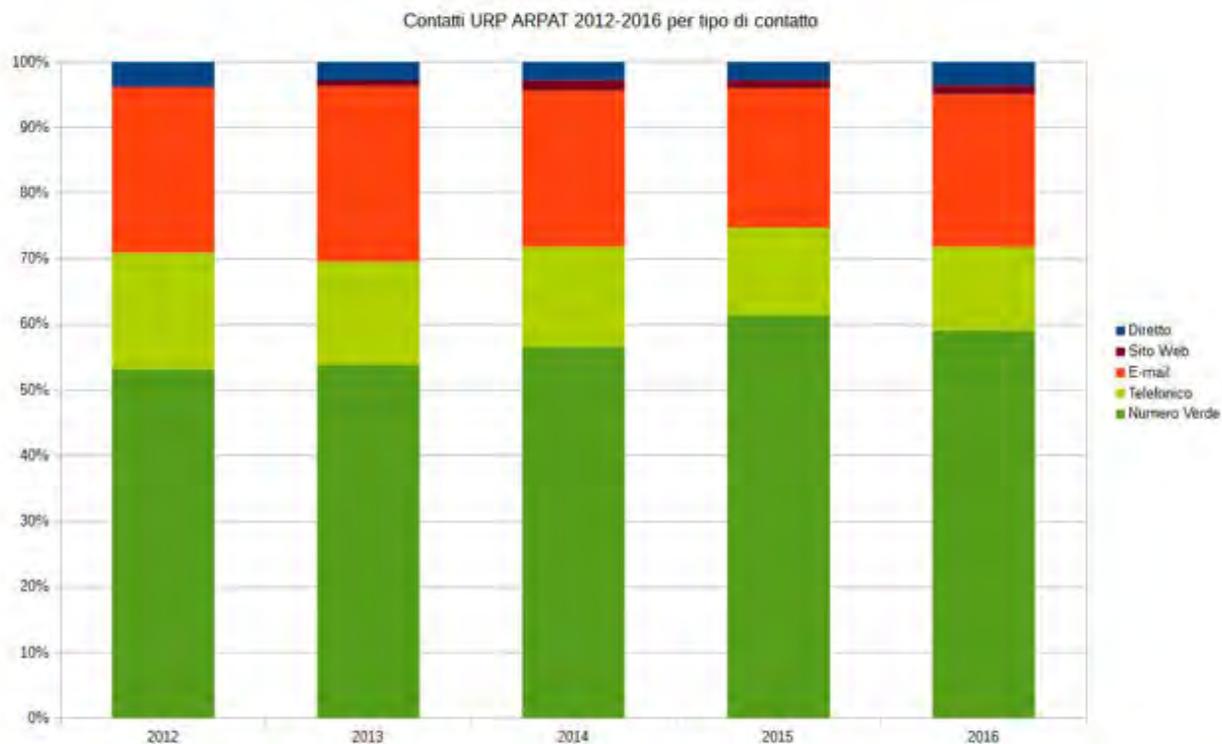
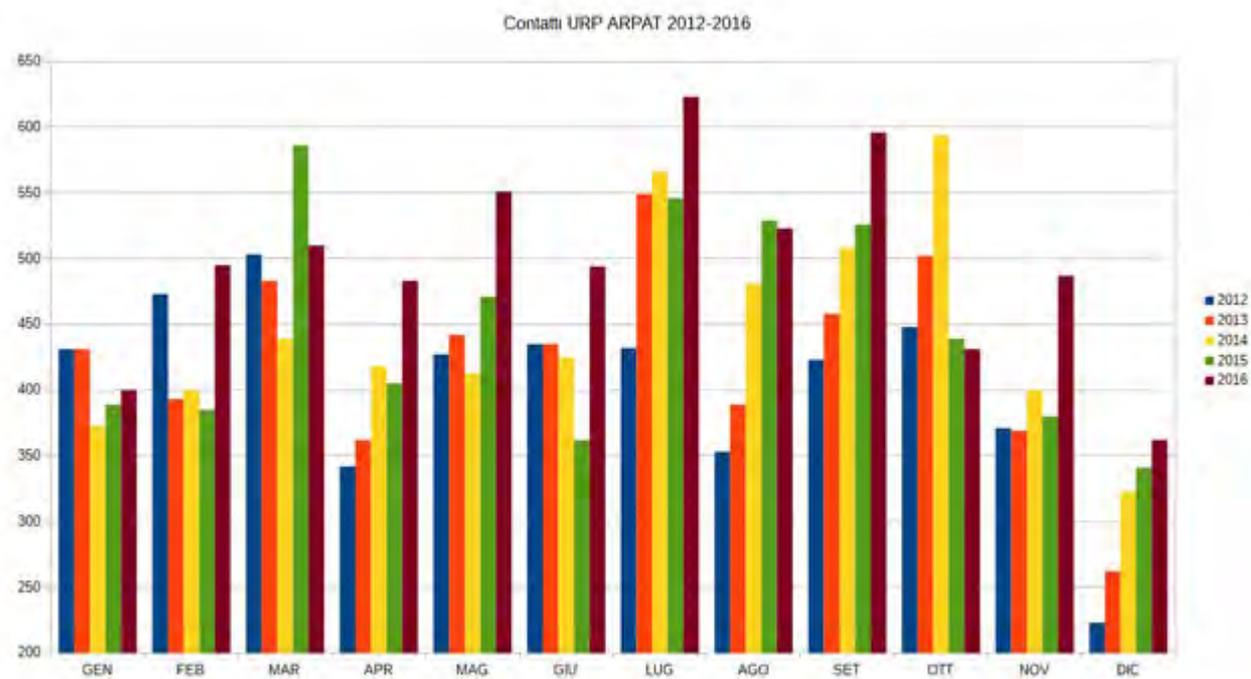
Visite complessive sito web (Awstats)	882.853	1.199.522	1.409.283	1.603.619	1.667.807
Tweet diffusi (al 31.12)	2.790	6.489	9.918	13.600	16.549
Follower su Twitter (al 31.12)	655	1.402	2.573	3.682	4.992
APP ARPAT scaricate	-	547	1.295	2.194	2.931

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Contatti con il pubblico

L'URP di ARPAT svolge il suo servizio attraverso la casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it e il numero verde 800 800 400, attivo 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), per circa **1.800 ore complessive di servizio al pubblico**.

I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2016 sono stati **5.955**, una media di **24** per ogni giorno lavorativo dell'anno, con un incremento rispetto all'anno precedente dell'**11%**.

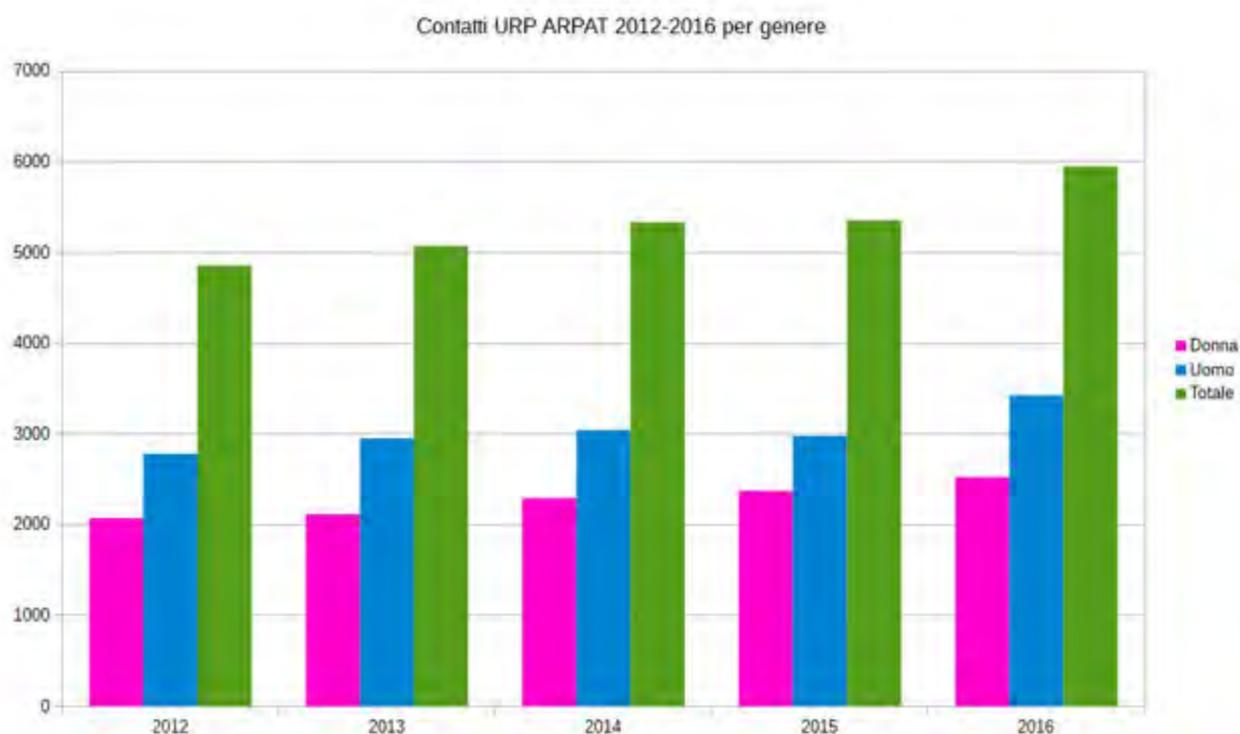


Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo prevalente “a distanza”

- 72% con mezzo telefonico (59% attraverso il numero verde e 13% tramite contatto telefonico con gli operatori URP non al numero verde),
- 25% con la posta elettronica,
- 3% le persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.

Negli ultimi cinque anni il numero verde si è decisamente affermato come il principale mezzo di contatto con il pubblico.

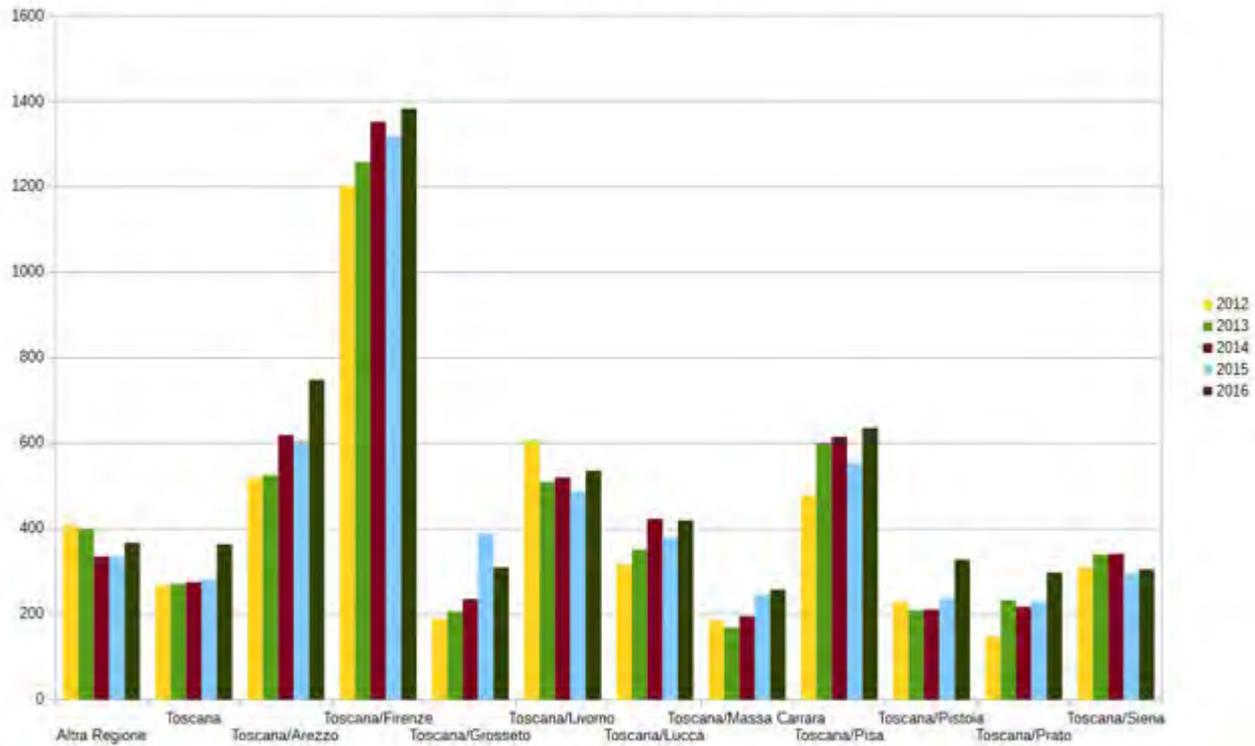


Chi sono i nostri utenti

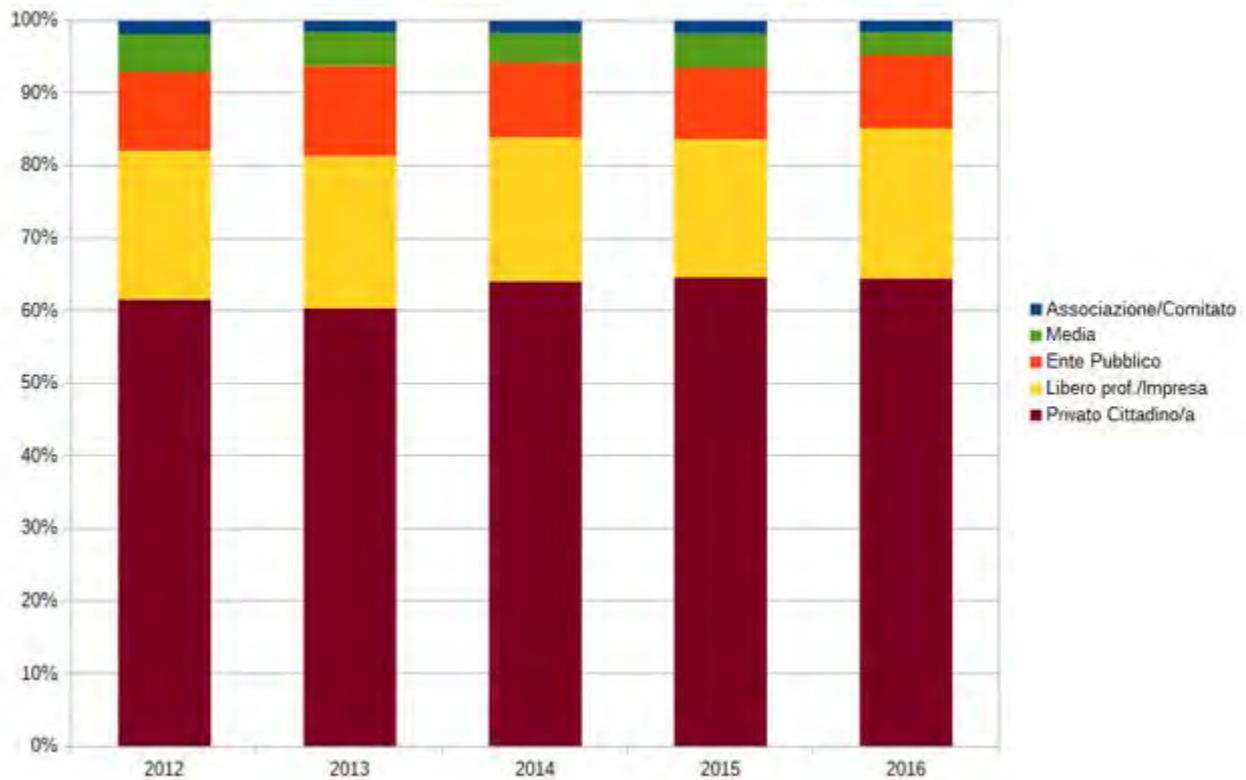
Hanno contattato l'URP dell'Agenzia nel corso del 2016 2525 donne (42%) e 3430 uomini (58%).

Riguardo all'origine, i contatti provengono soprattutto dalla nostra Regione (94%). Tra quelli che hanno specificato la provincia di appartenenza, ai primi posti la provincia di Firenze (23%) Arezzo (13%) e Pisa (11%).

Contatti URP ARPAT 2012-2016 per origine utenti



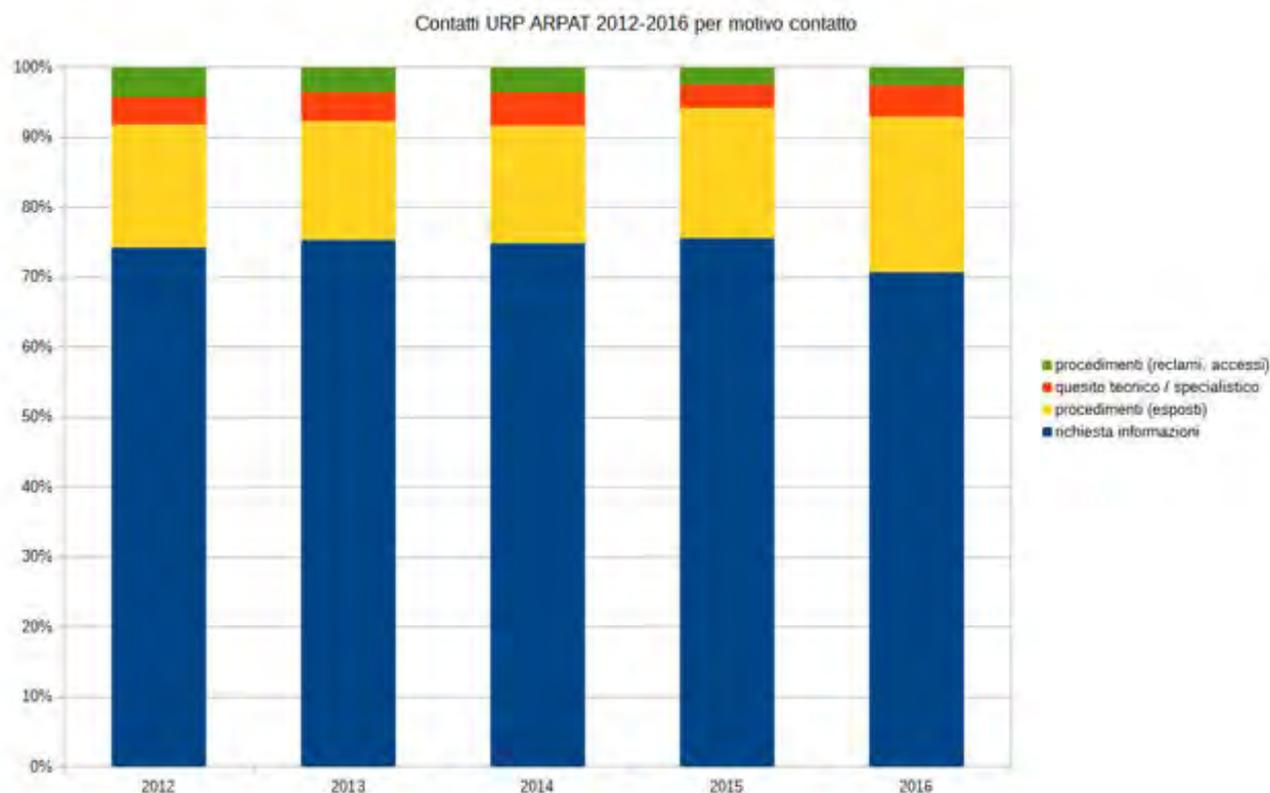
Contatti URP ARPAT 2012-2016 per tipologia utenti



La maggior parte delle persone che contattano l'URP sono privati cittadini (64%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (21%) e di enti pubblici (10%). Da segnalare che i contatti con utenti professionali comportano tendenzialmente risposte 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 (71%), che in alcuni casi (4%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate.



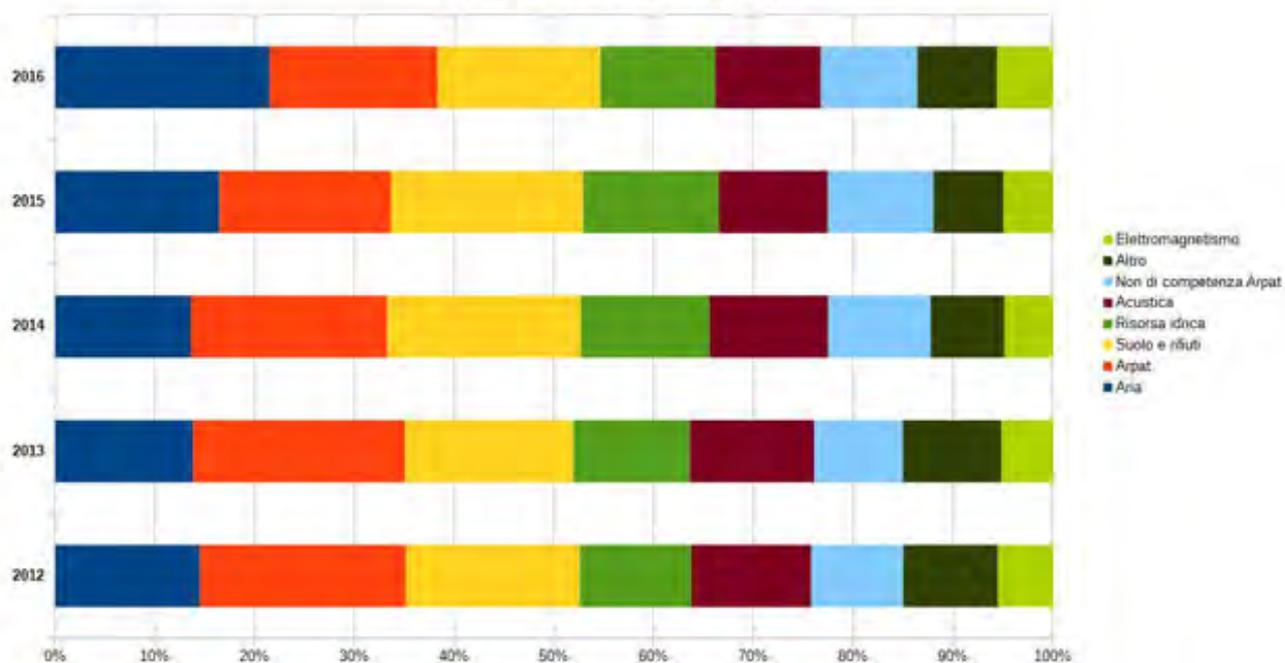
Una quota significativa (25%) di comunicazioni attivano procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti). Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche: una parte rilevante è relativa alla stessa Agenzia (17%). Per quanto alle tematiche ambientali la maggior parte, 21%, interessano la matrice aria (emissioni, inquinamento atmosferico, maleodoranze) seguite da suolo e rifiuti.

Le più frequenti domande proposte all'URP riguardano gli agenti fisici (rumori e campi elettromagnetici), 17%.

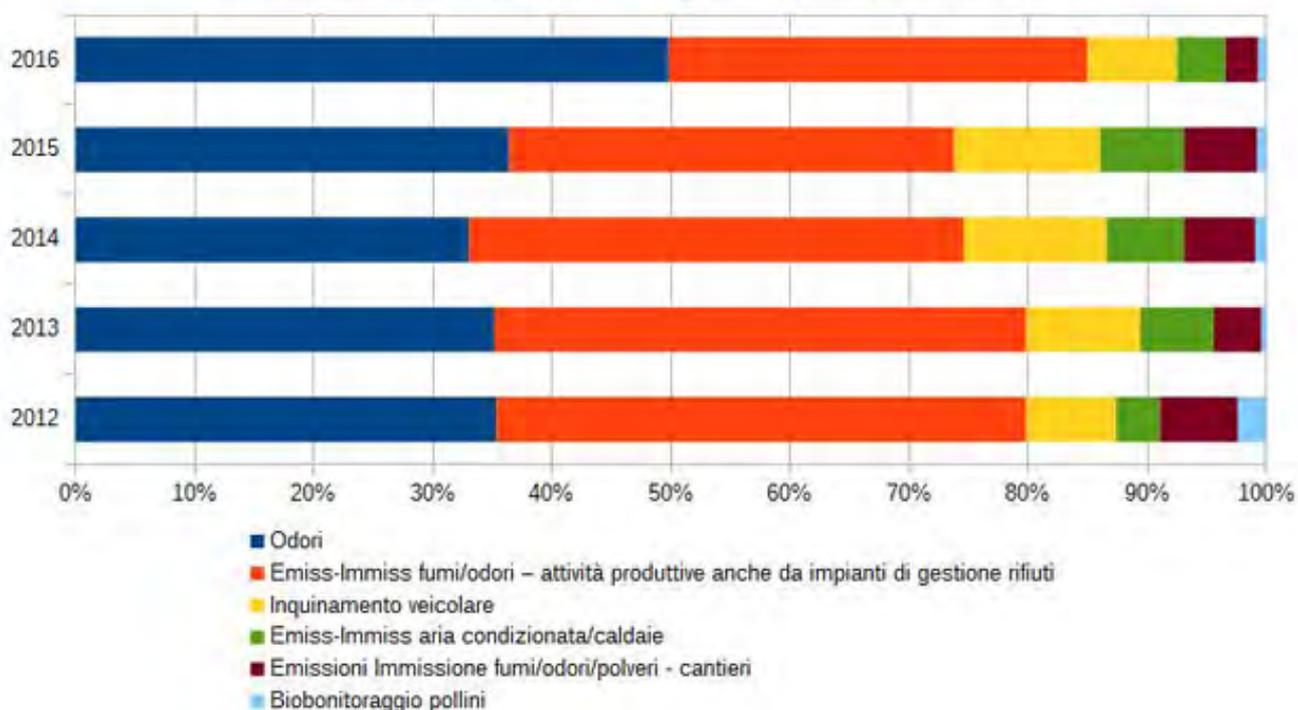
Le segnalazioni all'URP più frequenti nel 2016, come dettagliato nei grafici seguenti, riguardano:

- Maleodoranze (11%),
- Emissioni di fumi/odori da attività produttive (8%),
- Rumore da attività produttive (7%),
- Amianto (informazioni e smaltimento) 6%.

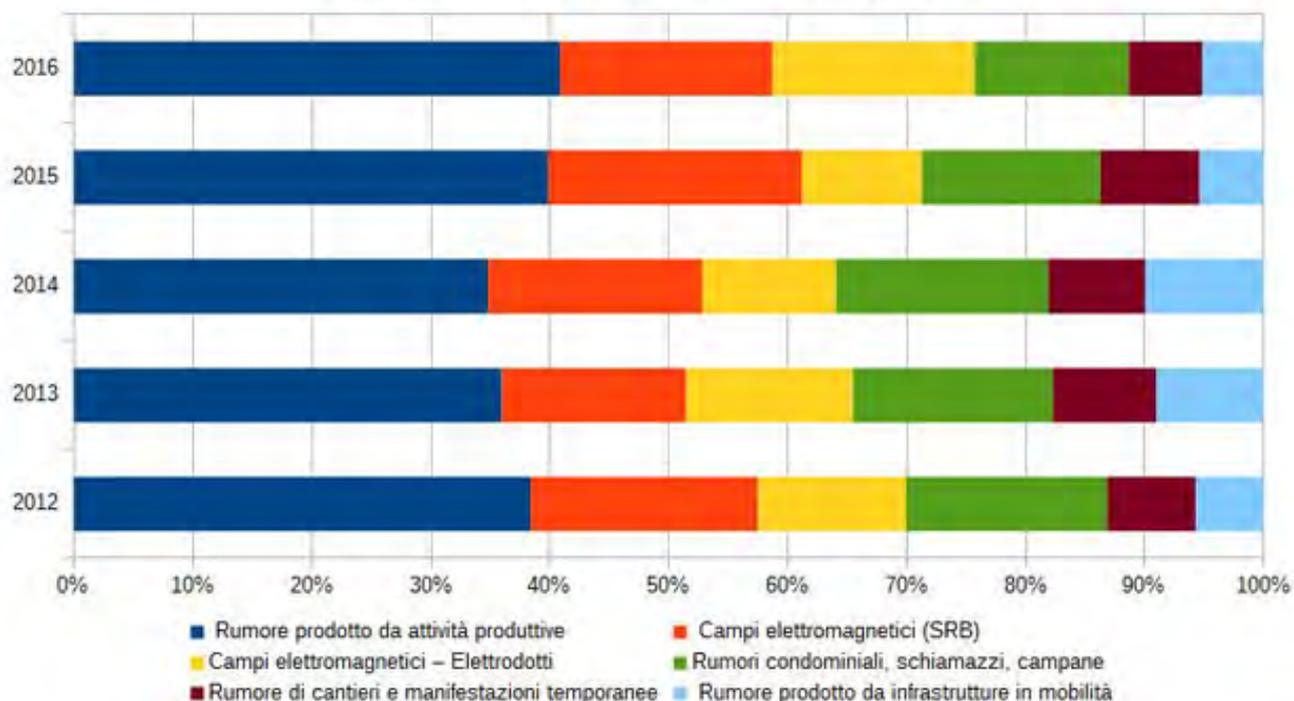
Contatti URP ARPAT 2012-2016 per argomento



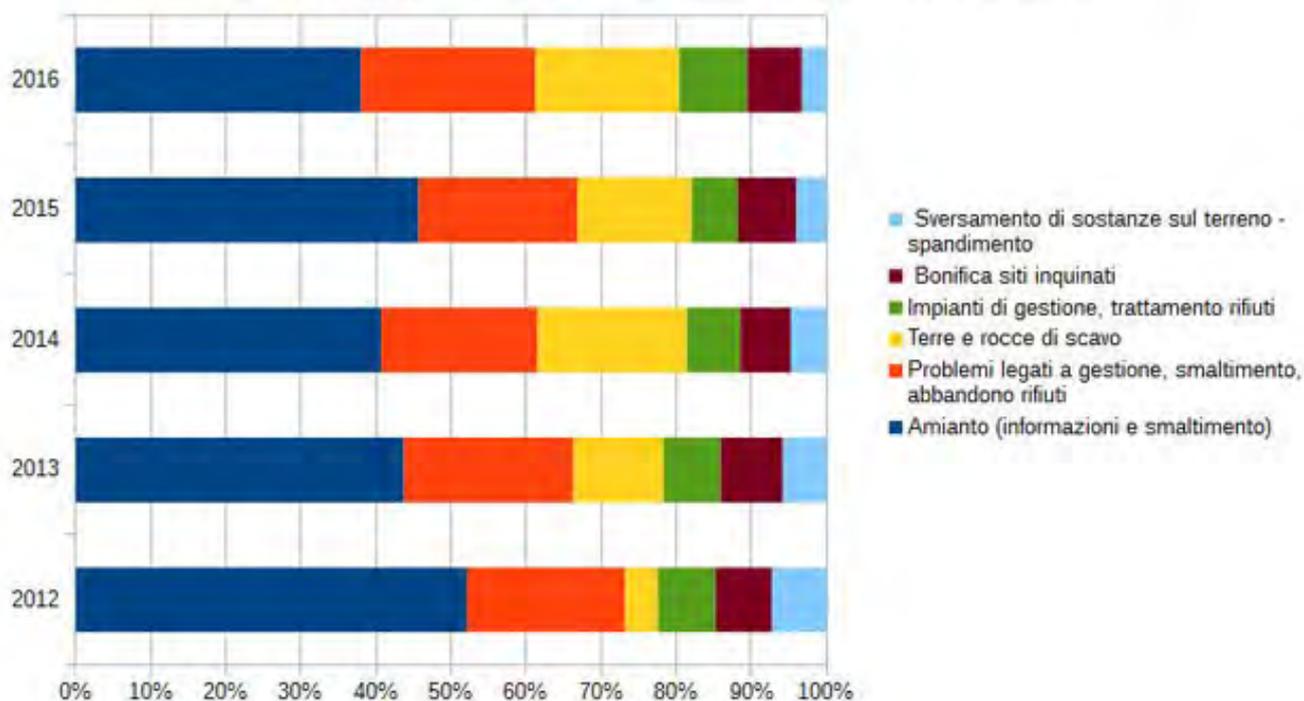
Contatti URP ARPAT 2012-2016 su argomenti relativi alla matrice ARIA



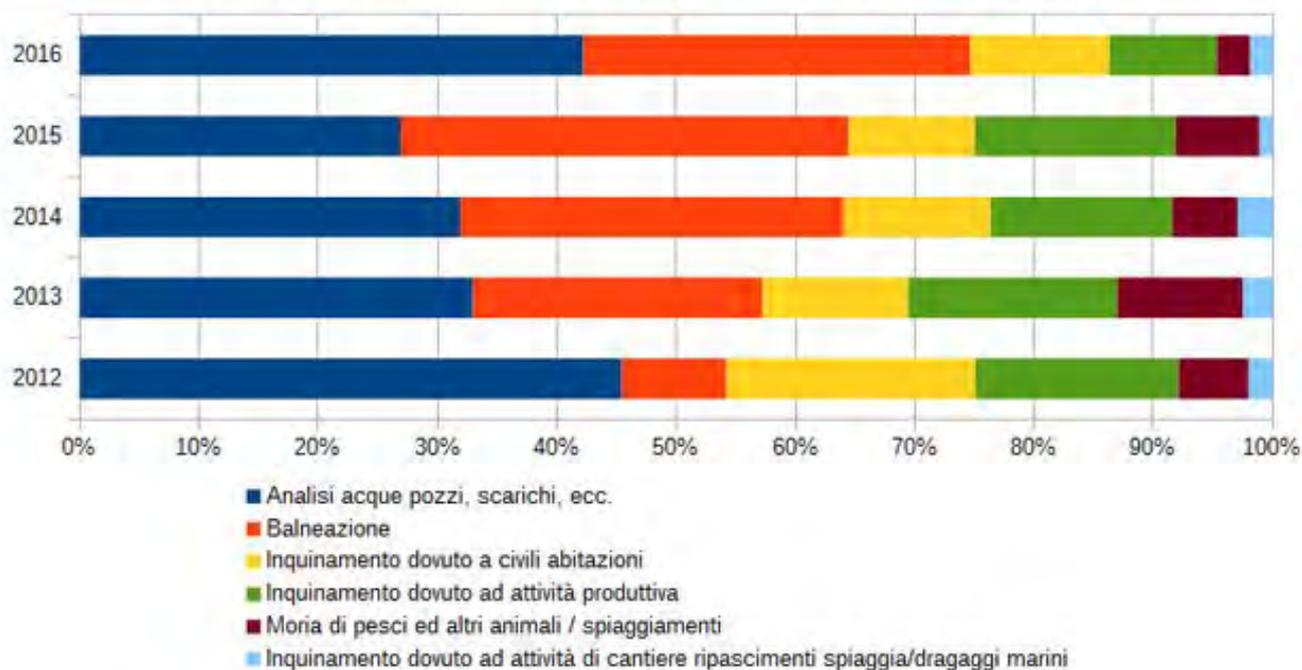
Contatti URP-ARPAT su argomenti relativi ad agenti fisici



Contatti URP ARPAT 2012-2016 su argomenti relativi a SUOLO E RIFIUTI

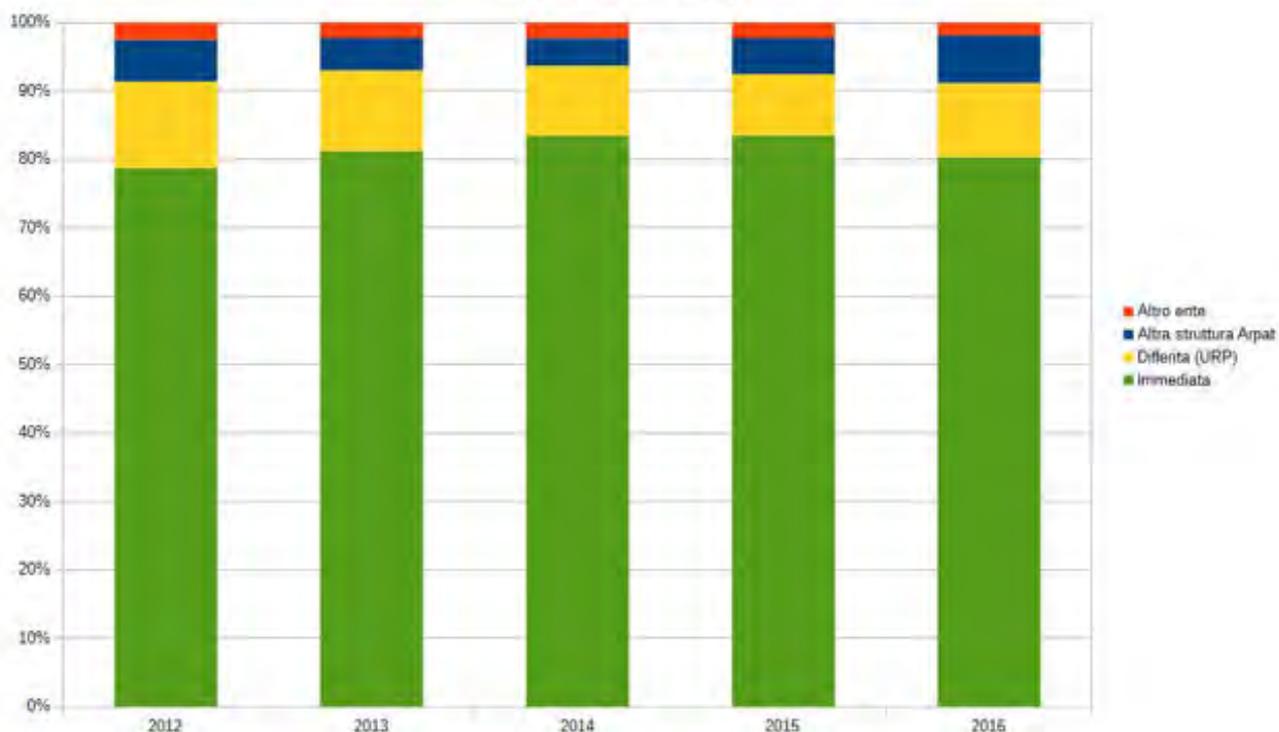


Contatti URP ARPAT 2012-2016 su argomenti relativi alla matrice ACQUA



Da rilevare come come negli ultimi anni il problema delle maleodoranze sia progressivamente percepito come il più disturbante, come risulta da questi dati e dagli esposti/segnalazioni ricevute dall'Agenzia.

Contatti URP ARPAT 2012-2016 per risposta



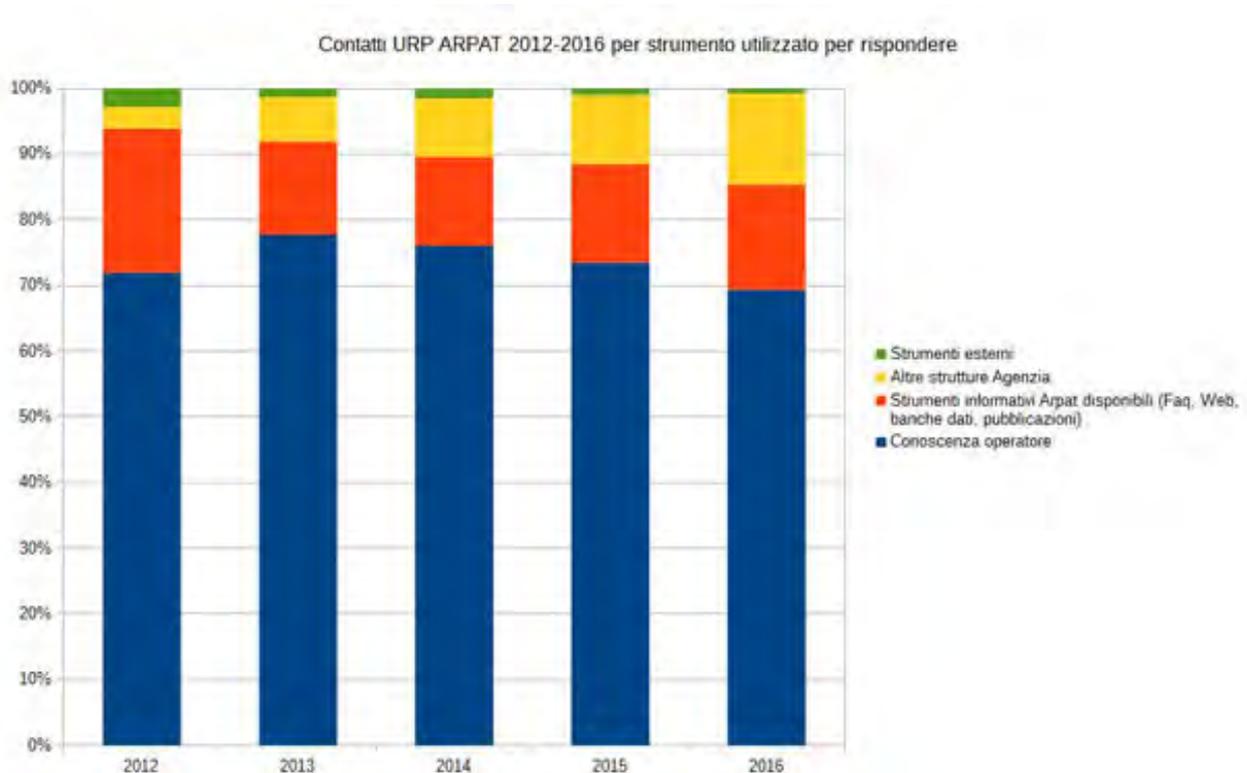
Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (80%).

In alcuni casi (11%) 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 (7%), in particolar modo laddove si tratti di quesiti specialistici.

La tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specialistico) cui si deve rispondere, in questo caso, nel 2016, la percentuale di risposte differite a cura dell'URP sale al 26%.



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 (69%) attesta il considerevole bagaglio di conoscenze progressivamente acquisito dagli operatori della rete URP.

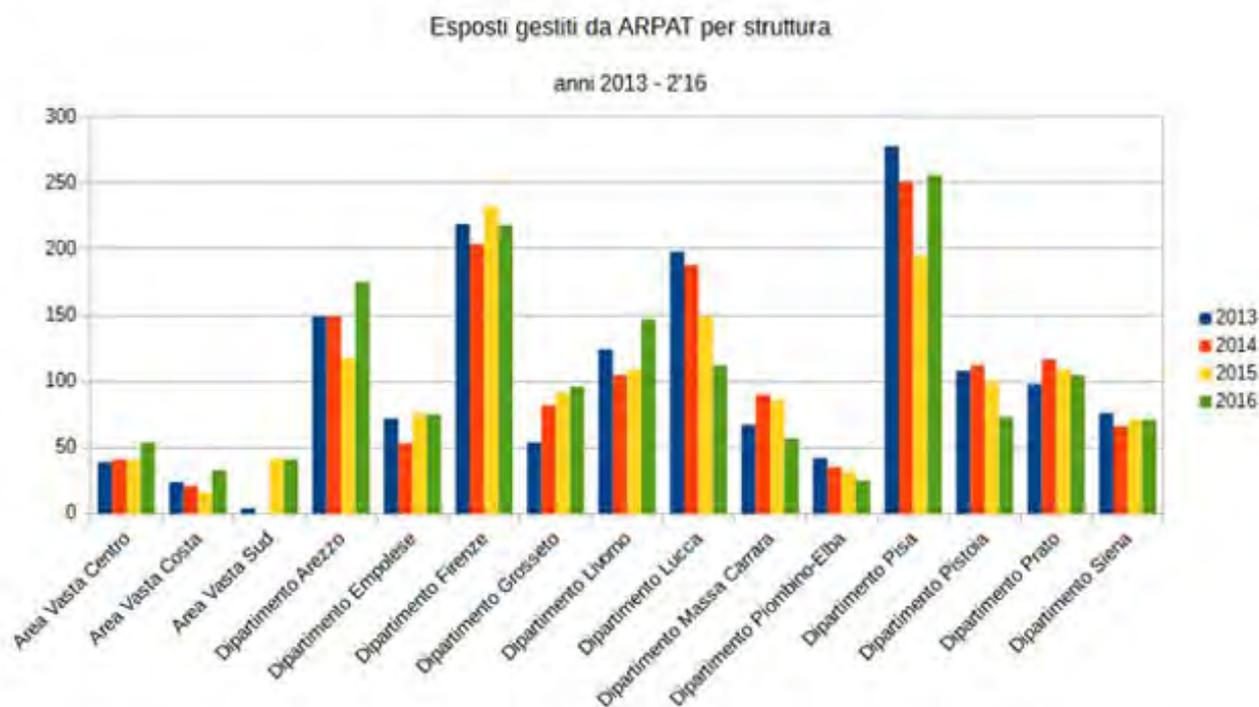
Esposti

L'Ufficio relazioni con il pubblico di ARPAT ha gestito circa 1.500 esposti/segnalazioni negli ultimi anni: 1.538 nel 2016, 1.446 nel 2015, 1.514 nel 2014 e 1.553 nel 2013.

Gli esposti/segnalazioni possono essere di competenza

- del [dipartimento](#) territorialmente competente
- dell'[Area Vasta](#), che ha precise competenze, ad esempio sul tema agenti fisici, geotermia, qualità dell'aria, etc..

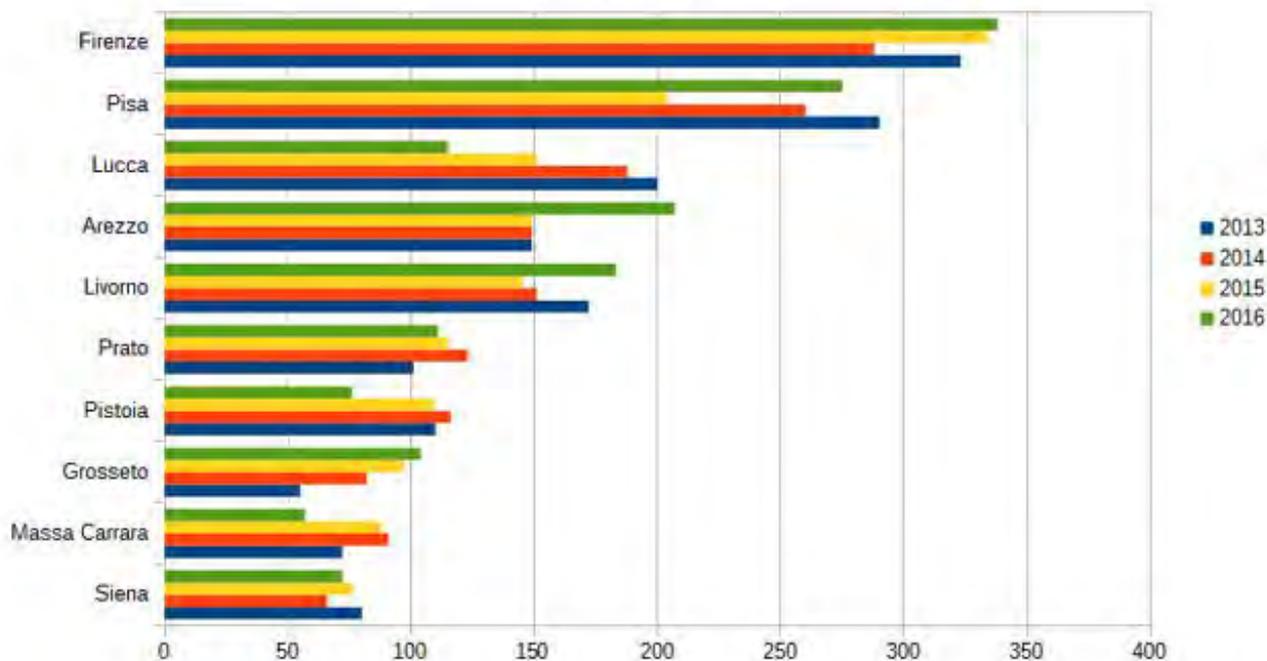
Nel 2016 le strutture che hanno ricevuto il maggior numero di esposti sono quelle di Pisa, Firenze ed Arezzo.



Nelle Province di Firenze e Livorno sono comprese due strutture: Dipartimenti di Firenze ed Empolese nella provincia di Firenze e Dipartimenti di Livorno e Piombino-Elba nella provincia di Livorno.

Esposti gestiti da ARPAT per territorio provinciale

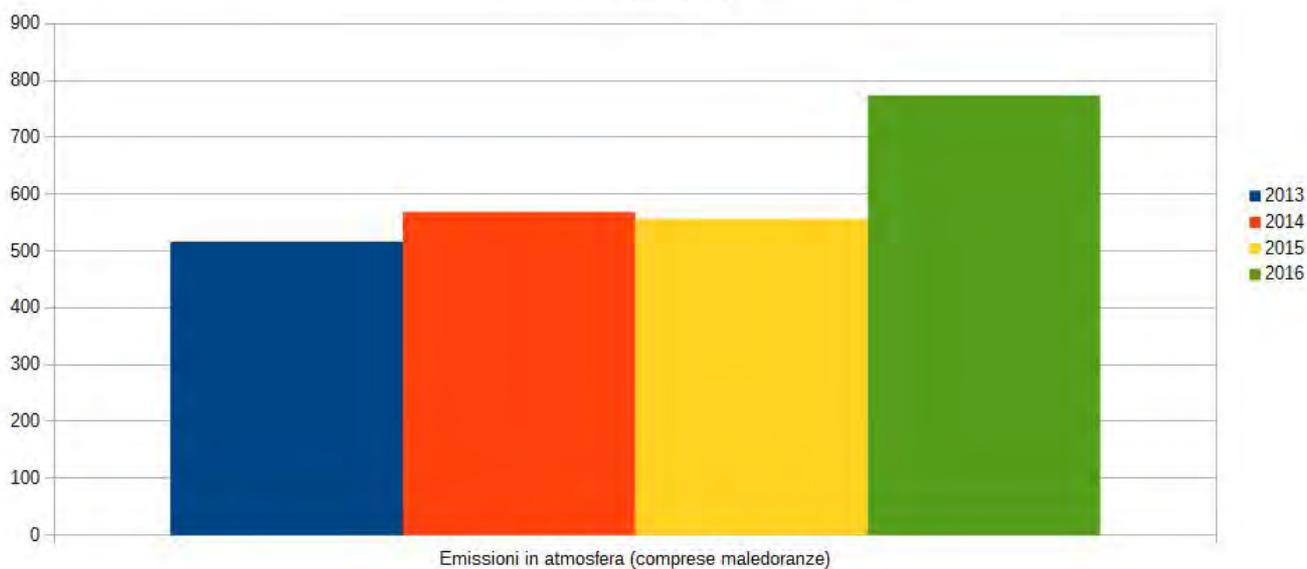
anni 2013 - 2016



Gli esposti riguardano in prevalenza le emissioni in atmosfera. Nella matrice aria sono ricomprese emissioni industriali, maleodoranze, polveri, ecc..

Esposti gestiti da ARPAT per emissioni in atmosfera (comprese maleodoranze)

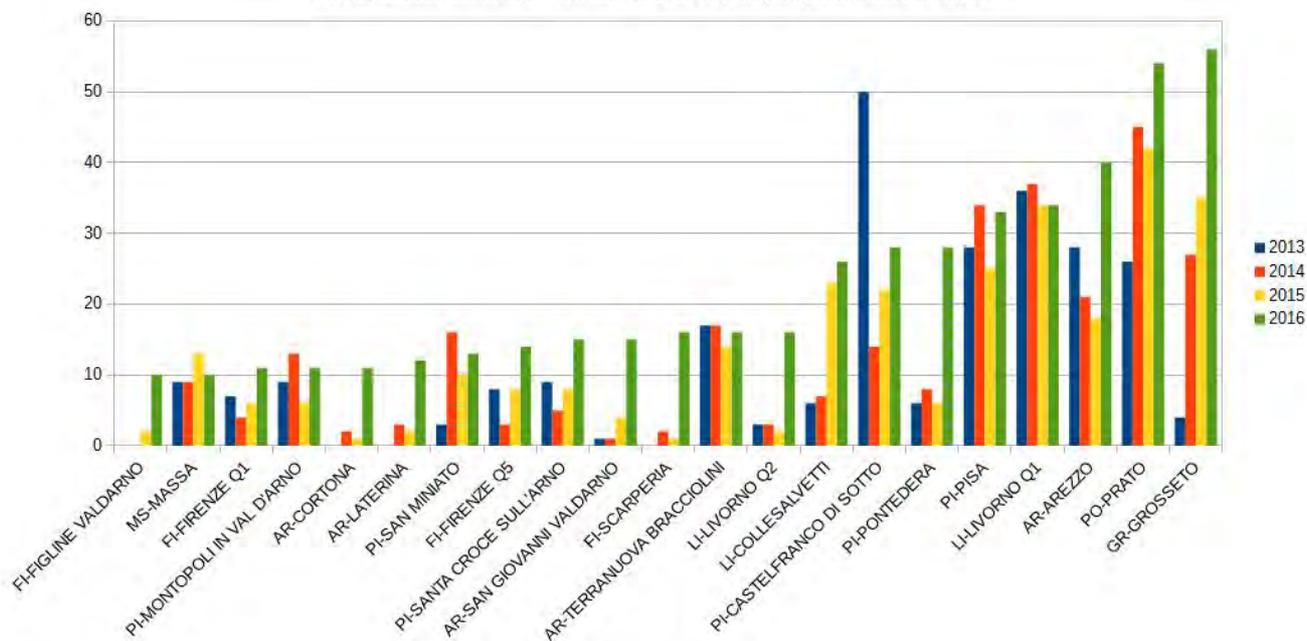
anni 2013 - 2016



I territori maggiormente interessati dal problema emissioni in atmosfera, comprese le maleodoranze, sono rappresentati nel grafico che segue. Grosseto e Prato sono ai primi posti.

Esposti gestiti da ARPAT per emissioni in atmosfera (comprese le maleodoranze)

anni 2013-2016 comuni/quartieri con più di 10 esposti per questo motivo nel 2016



Seguono, tra gli argomenti oggetto di maggiori esposti, il rumore, l'inquinamento delle acque e i rifiuti.

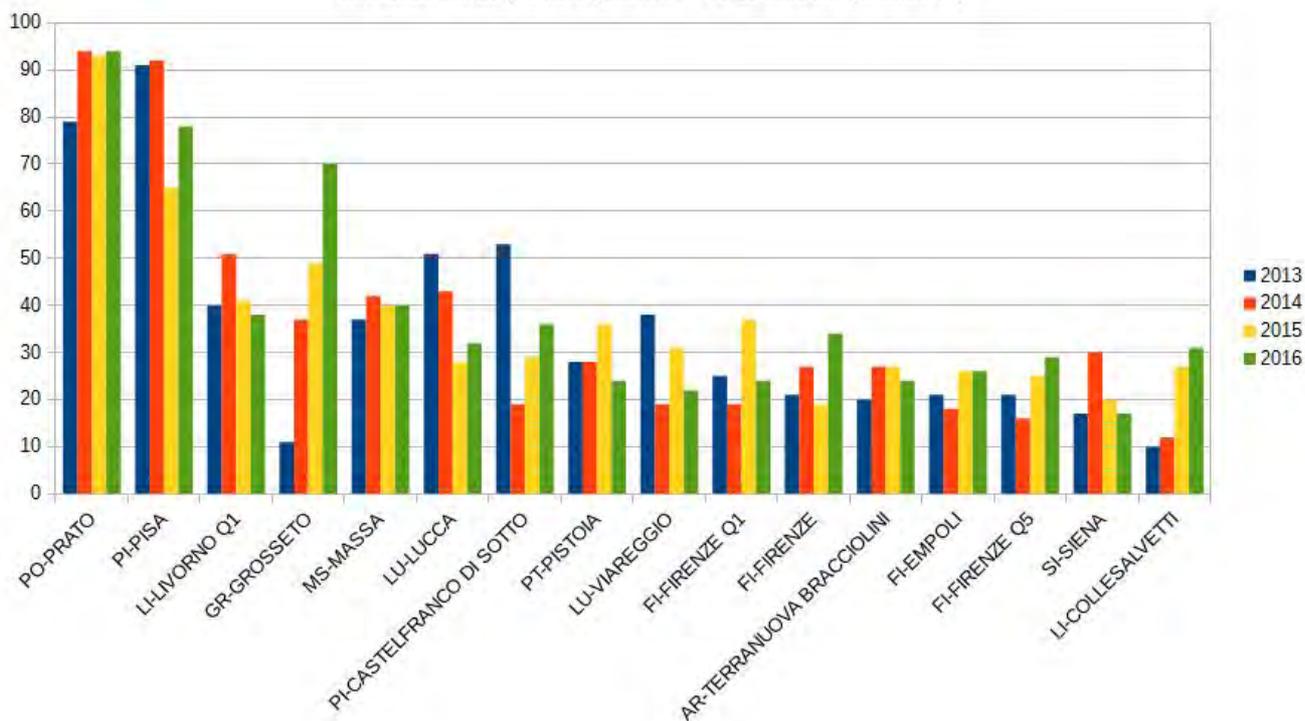
Per quanto riguarda la densità della popolazione per i comuni nei quali si è registrato un numero significativo di esposti tra il 2013 e il 2016, si è utilizzata una suddivisione in tre fasce. Per Firenze e Livorno sono state usate le circoscrizioni o i quartieri.

1. comuni con più di 80 esposti;
2. comuni con esposti fra 40 ed 80;
3. comuni con esposti fra 25 e 40.

Nei tre grafici che seguono sono rappresentate le tre categorie.

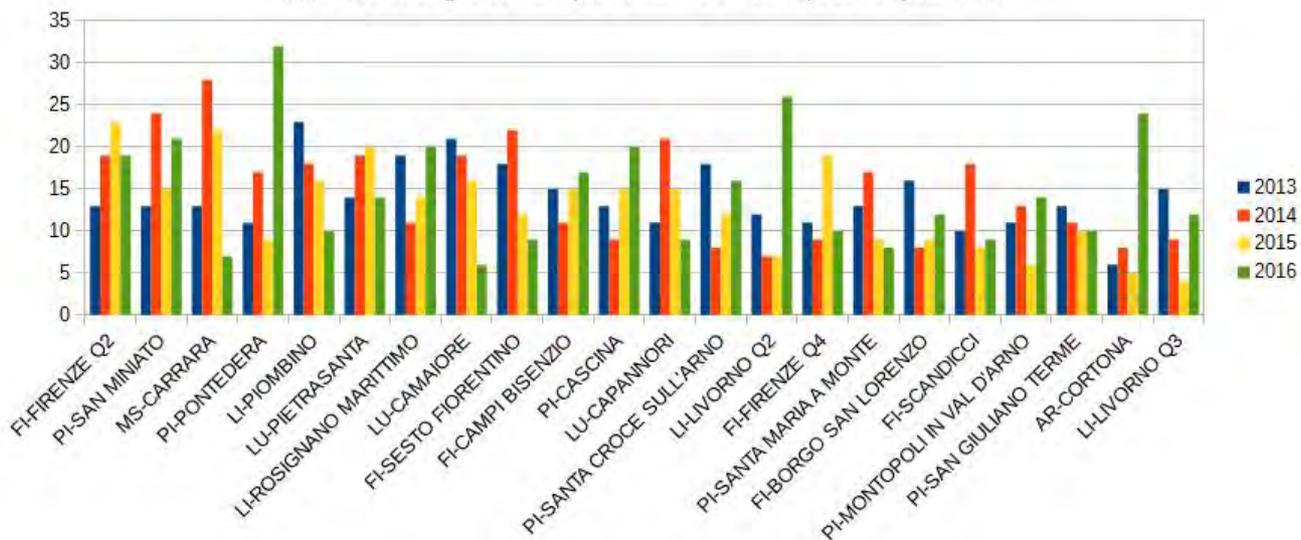
Esposti gestiti da ARPAT per comune/quartiere

anni 2013 - 2016 (comuni/quartieri => 80 esposti nel quadriennio)



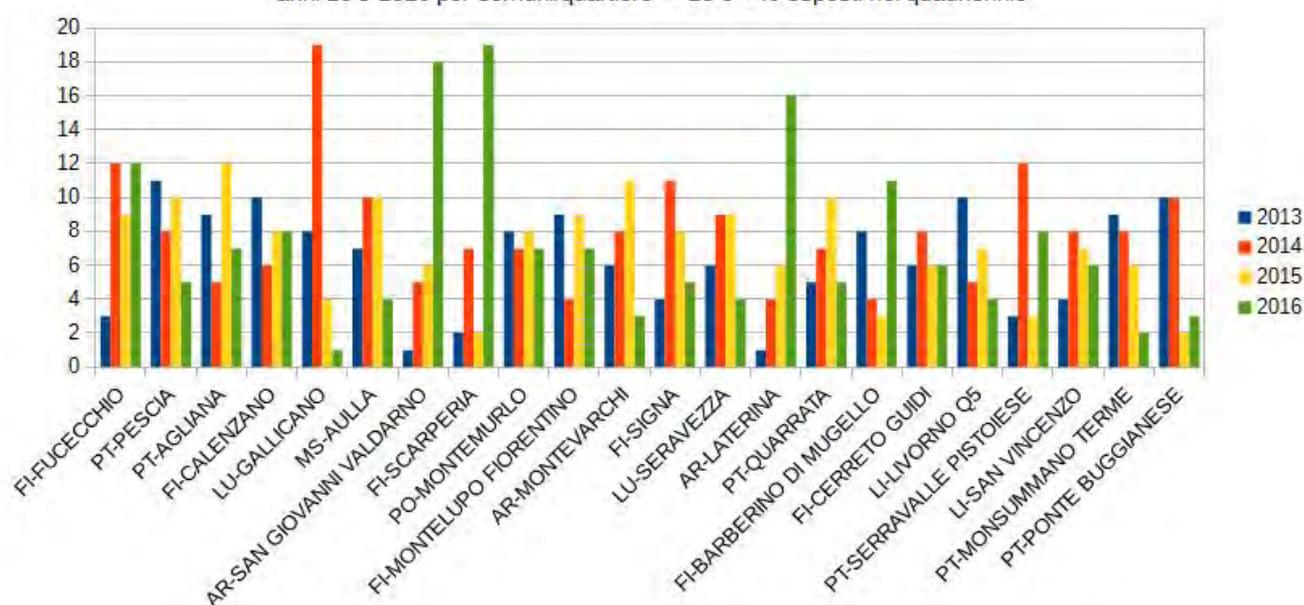
Esposti gestiti da ARPAT per comune/quartiere

anni 2013-2016 (per comuni/quartieri => 40 e < 80 esposti nel quadriennio)



Esposti gestiti da ARPAT per comune/quartiere

anni 20'3-2016 per comuni/quartiere =>25 e <40 esposti nel quadriennio

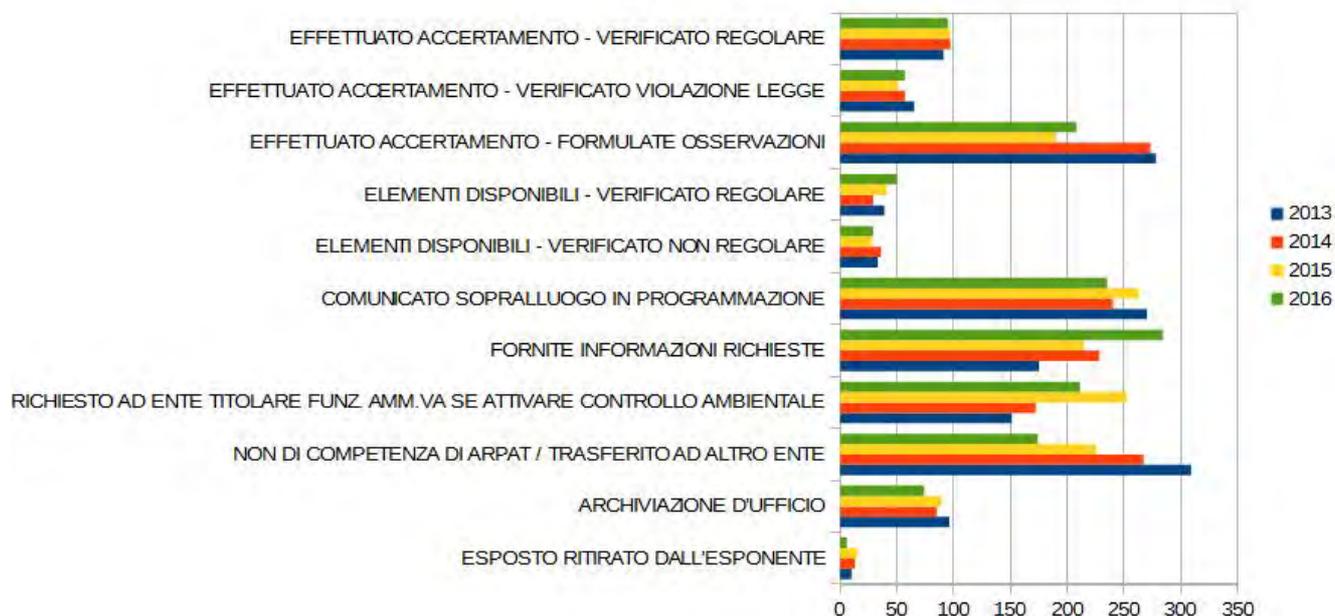


Nel 2016 circa il 96% degli esposti presentati hanno ricevuto una risposta nei tempi previsti (30 giorni). Va però sottolineato che in diversi casi si tratta di una risposta interlocutoria, in particolare quando viene comunicato che il responsabile della struttura ha deciso di programmare una verifica sul campo (si tratta di circa il 15% dei casi nel 2016).

Nel grafico sotto sono evidenziati gli esiti degli esposti gestiti nei 30 giorni di pertinenza URP.

Esposti gestiti da ARPAT per esito (nei 30 gg)

anni 2013-2016



Reclami

Dal 2013 ARPAT ha centralizzato la gestione dei [reclami](#) con lo scopo di farli emergere, garantire loro una risposta ed individuare le conseguenti azioni correttive o di miglioramento eventualmente necessarie a risolvere le criticità o i disservizi segnalati.

I reclami sono lo strumento con il quale i cittadini, enti o soggetti esterni intendono esprimere la propria insoddisfazione verso l'operato dell'Agenzia da cui si aspettano una risposta o una soluzione alla problematica indicata. Servono a segnalare le criticità e i disservizi che occorrerebbe rimuovere per recuperare o implementare la fiducia nella capacità di ARPAT di soddisfare i bisogni ed aspettative dei reclamanti.

Talvolta, però, evidenziano lacune nella conoscenza delle competenze di ARPAT.

La procedura che l'Agenzia ha adottato prevede che ogni reclamo venga valutato dalla struttura competente che ne analizza le cause, ne valuta la fondatezza e risponde al reclamante entro i 45 giorni, adottando le azioni correttive o di miglioramento eventualmente ritenute necessarie, come ad esempio: compiere gli accertamenti ambientali richiesti, comunicare gli esiti dei controlli non inviati all'esponente, trasmettere i pareri sollecitati.

Nel 2016 all'89% dei casi è stato risposto nei previsti 45 giorni e solo in 4 casi è stato superato il termine.

Nel 2016 sono stati ricevuti 35 reclami, rispetto ai 43 dello scorso anno, la maggioranza dei quali (21) ritenuti infondati.

La maggior parte dei reclami (29) sono stati presentati da cittadini, comitati e associazioni e sono relativi a solleciti per l'esecuzione dei controlli richiesti all'Agenzia, o a richieste di soluzioni riguardo a problemi ambientali, e talvolta sanitari, segnalati ad ARPAT.

Certe volte gli esponenti replicano alla risposta ricevuta perché non viene accettata l'idea che la problematica segnalata esuli dalle competenze di ARPAT e riguardi altri enti pubblici come Comune, Regione, Azienda USL.

Questo accade perché nella legislazione ambientale, talvolta, non è chiara la separazione tra le competenze ambientali di ARPAT e quelle sanitarie delle Aziende Sanitarie: spesso queste si intrecciano facendo sì che i cittadini si rivolgano ad ARPAT per aspetti che in primo luogo riguardano la salute, come nel caso di manufatti in cemento amianto.

Solo 14 reclami sono stati ritenuti fondati ed hanno per lo più riguardato il ritardo con cui l'Agenzia ha effettuato controlli a seguito segnalazioni di cittadini o su attivazione da parte di altri enti, come il Comune.

Talvolta, come nel caso di rilevamenti fonometrici, il lungo ritardo è stato causato dalla scarsità di personale e dalle numerose richieste pervenute ai Dipartimenti territoriali. I reclami sono stati ritenuti fondati perché gli interventi erano stati programmati ma poi non effettuati nei tempi previsti, ovvero non eseguiti anche a seguito sollecito degli enti competenti.

Riassumendo, in alcuni reclami si contesta l'operato dell'Agenzia per:

- controlli ritenuti insufficienti (esempio monitoraggio qualità dell'aria) o inefficaci o svolti in momenti secondo il reclamante meno indicati a rilevare il problema lamentato (esempio fumi e cattivi odori);
- mancato coordinamento tra gli enti coinvolti (Provincia, Comune, ASL, ARPAT);
- valutazioni tecnico/giuridiche generali sulla classificazione dei rifiuti e abbandono e/o deposito incontrollato di rifiuti;
- aspettative del reclamante non corrisposte poiché il problema rientra nelle competenze di altri enti.

La centralizzazione della gestione ha sicuramente favorito la contabilizzazione dei reclami ed il loro controllo mirato anche ad assicurarne il trattamento. Sulla base dell'esperienza quadriennale di applicazione della procedura, è stata programmata una sua revisione, che si prevede di effettuare nel corso di quest'anno, per correggerne alcuni aspetti che, alla prova dei fatti, hanno mostrato dei limiti, quale ad esempio, l'attribuire alla medesima funzione responsabile del disservizio segnalato la responsabilità della valutazione della sua fondatezza; si pensa infatti di affidare questo compito ad un soggetto terzo all'interno della Agenzia.

Ricordiamo infine che per facilitare la presentazione di un reclamo, [sul sito Web è disponibile una form da compilare](#).

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

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

Fra questi una parte importante è costituita dalle circa 6.500 notizie disponibili, che sono diffuse quotidianamente attraverso la newsletter [Arpatnews](#), ma che sono visualizzate anche molto tempo dopo la loro pubblicazione, essendo rintracciabili attraverso i motori di ricerca.

Abbiamo verificato, utilizzando [Google Analytics](#), uno dei sistemi di gestione delle statistiche Web più diffusi, quali sono state le notizie più visualizzate negli ultimi quattro anni (2013-2016) e nella tabella che segue sono riportate quelle che hanno registrato più di duemila visualizzazioni.

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.

Complessivamente, dalla lettura di questi numeri si ricavano alcune impressioni:

- un'attenzione particolare ad alcune notizie da parte di un'utenza professionale (imprese, consulenti, ecc.), interessata ad aspetti piuttosto tecnici, quali appunto la gestione delle terre e rocce di scavo, la classificazione di alcune tipologie di rifiuti, le novità normative e l'interpretazione di alcune norme, ecc.;
- l'interesse per notizie fornite in modo tempestivo su situazioni critiche del nostro territorio e su cui l'Agenzia è intervenuta. È il caso dell'estate 2016 dell'incendio della discarica del Cassero (vedi a questo proposito anche il [caso di studio presentato in occasione di un convegno sulla comunicazione](#) nelle emergenze ambientali);
- l'attenzione notevole verso gli aspetti in cui si tratta l'ambiente in relazione alla salute. Un tema questo che esula dalle competenze di ARPAT, ma che viene affrontato proponendo report scientifici di istituti di ricerca ed agenzie pubbliche nazionali ed internazionali (OMS, ISS, ecc.). Peraltro anche altri articoli relativi a rapporti di agenzie ambientali italiane e straniere registrano un numero significativo di accessi. .

Tutto ciò ci conforta nella scelta editoriale fatta da sempre di pubblicare non solo notizie relative alle attività svolte dall'Agenzia, ma anche contenuti relativi ai vari temi ambientali, a partire da fonti attendibili (enti di ricerca, istituzioni pubbliche, associazioni ambientali riconosciute), con l'intento di contribuire allo sviluppo di una cultura ambientale diffusa.

Terre e rocce da scavo: le principali novità, la modulistica e le FAQ di ARPAT	22.325
Maneggi, attenzione a come vengono gestiti gli escrementi e/o urina dei cavalli	10.209
Impianti a biomasse: che cosa sono	8.985
Regione Toscana: nuova legge regionale in materia di amianto	6.168
Impatto e clima acustico: la nuova normativa toscana	5.536

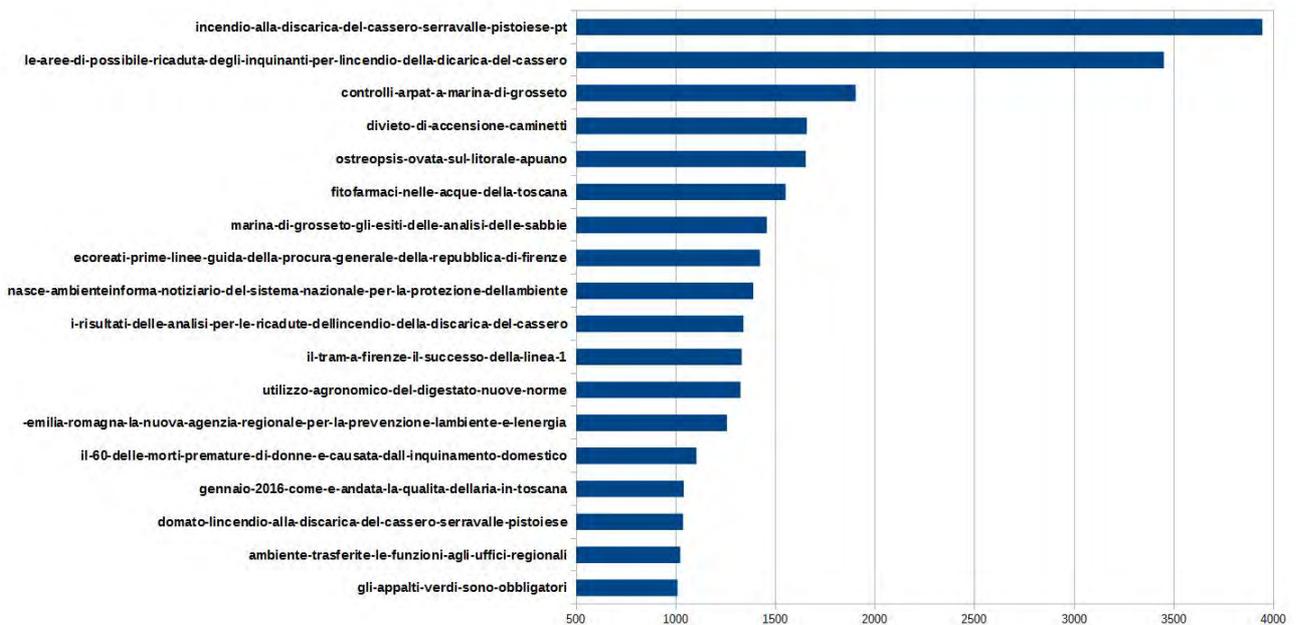
<u>Emergenza vento in Toscana</u>	5.244
<u>Impianti a biomasse: la normativa che li regola</u>	4.689
<u>Riforma del sistema delle agenzie ambientali: approvata all'unanimità dalla Camera dei Deputati</u>	4.027
<u>Incendio alla discarica del Cassero (Serravalle pistoiese - PT)</u>	3.944
<u>Tecniche di mitigazione per ridurre la concentrazione di radon</u>	3.935
<u>Ancora chiarimenti sulla normativa relativa alle terre e rocce da scavo</u>	3.840
<u>Nominati Direttori amministrativo e tecnico dell'Agenzia</u>	3.796
<u>La Corte di Cassazione conferma la rilevanza penale delle emissioni in atmosfera di cattivi odori</u>	3.766
<u>Una applicazione per misurare il rumore</u>	3.727
<u>Le zone di possibile ricaduta degli inquinanti per l'incendio della discarica del Cassero</u>	3.450
<u>Fasce di rispetto per gli elettrodotti, pianificazione urbanistica e permessi a costruire</u>	3.386
<u>Nominato il nuovo Direttore generale di ARPAT</u>	3.281
<u>Lo stato dell'ambiente marino e costiero del bacino del Mediterraneo</u>	3.076
<u>Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)</u>	2.994
<u>Battuta d'arresto all'uso dei pesticidi e diserbanti in agricoltura</u>	2.936
<u>Acque reflue di lavaggio, acque di vegetazione e sanse: utilizzazione agronomica in Toscana</u>	2.889
<u>L'anidride carbonica (CO2) negli ambienti interni</u>	2.884
<u>Qualità dell'aria: nuovo decreto legislativo</u>	2.881
<u>Verso la riforma delle agenzie ambientali</u>	2.749
<u>Le acque di balneazione della Versilia</u>	2.621
<u>Lo IARC spiega perché i campi elettromagnetici a radiofrequenza sono ritenuti agenti "possibilmente cancerogeni"</u>	2.608
<u>Controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano</u>	2.441
<u>Gli effetti sulla salute dei sistemi ad illuminazione LED</u>	2.420
<u>Limiti di emissione per gli impianti a biomassa</u>	2.413
<u>Cosa cambia con la legge di conversione del DL "Sblocca Italia"</u>	2.373
<u>L'impatto sulla salute della combustione della legna</u>	2.355

Nasce la nuova AssoArpa	2.321
Residui di potatura derivanti da attività di manutenzione del verde: rifiuti o no	2.306
Incenerimento e coincenerimento dei rifiuti	2.224
Terre e rocce da scavo	2.199
Vietato in Toscana il glifosate per usi extra-agricoli	2.145
Diffuso a Pisa falso volantino sul CISAM che procura allarme	2.137
I gas di scarico dei motori diesel nella lista delle sostanze cancerogene certe	2.137
In vigore il modello unificato nazionale AUA	2.123
Da circa 80.000 anni usiamo il fuoco di legna, ma abbiamo imparato a farlo bene?	2.103
Fitodepurazione per il trattamento delle acque reflue urbane	2.088
I metalli scaricati dalla Solvay	2.077
Incidenza tumorale nella Terra dei fuochi: il rapporto dell'Istituto Superiore di Sanità	2.001

Sotto un grafico con le notizie più lette pubblicate nel 2016.

Visualizzazioni di notizie pubblicate in Arpatnews nel 2016

Notizie con più di 1.000 visualizzazioni



COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Nel corso del 2016 si è ancora consolidato il sito Web dell'Agenzia ([pubblicato nell'attuale veste il 24 giugno 2011](#)), come risulta dai dati relativi al numero di visite medie quotidiane, che nel 2016 sono state **4.555**, per un totale mensile di **138.984**, con un incremento del 4% rispetto al 2015.

Complessivamente quindi il sito Web nel 2016 ha raggiunto **1.667.807** [visite](#), mentre i [visitatori unici](#) sono stati **976.246** (+9,4%). Le pagine visitate hanno superato i **24 milioni**.

Per quanto riguarda la [APP ARPAT](#), resa disponibile a fine luglio 2013 e scaricabile gratuitamente da Apple store, Google Market e Windows store, a fine 2016 era stata scaricata circa 3.000 volte.

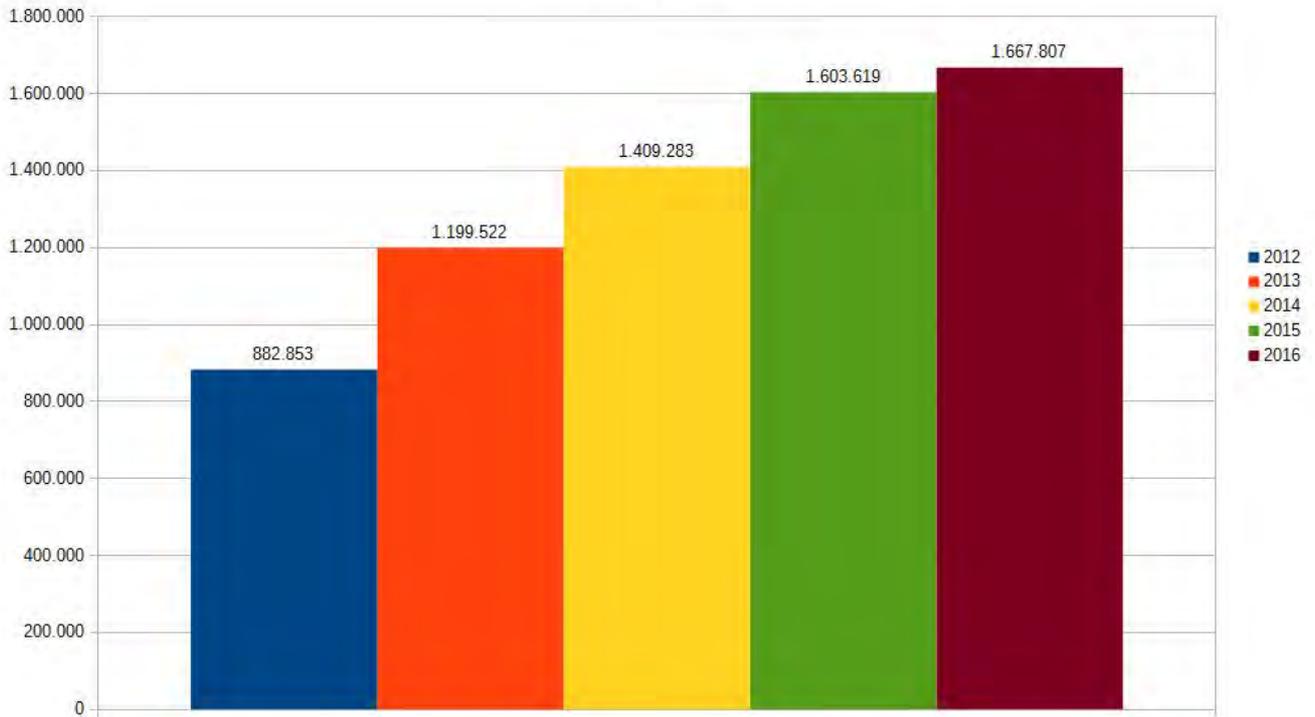
Sempre prevalenti le visite al sito Web dedicate alle **notizie** (ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa), che costituiscono oltre il **41%** degli accessi registrati, seguite da poco meno del 29% di coloro che si sono soffermati soprattutto sui **dati ambientali** contenuti nella sezione “Dati e mappe” della banca dati SIRA sulla balneazione (soprattutto nella stagione estiva) e sulla [qualità dell'aria](#), presentate in modo nuovo a partire dal mese di novembre 2015.

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 ha documentato il numero di visitatori del 2015 in circa tre milioni e mezzo.

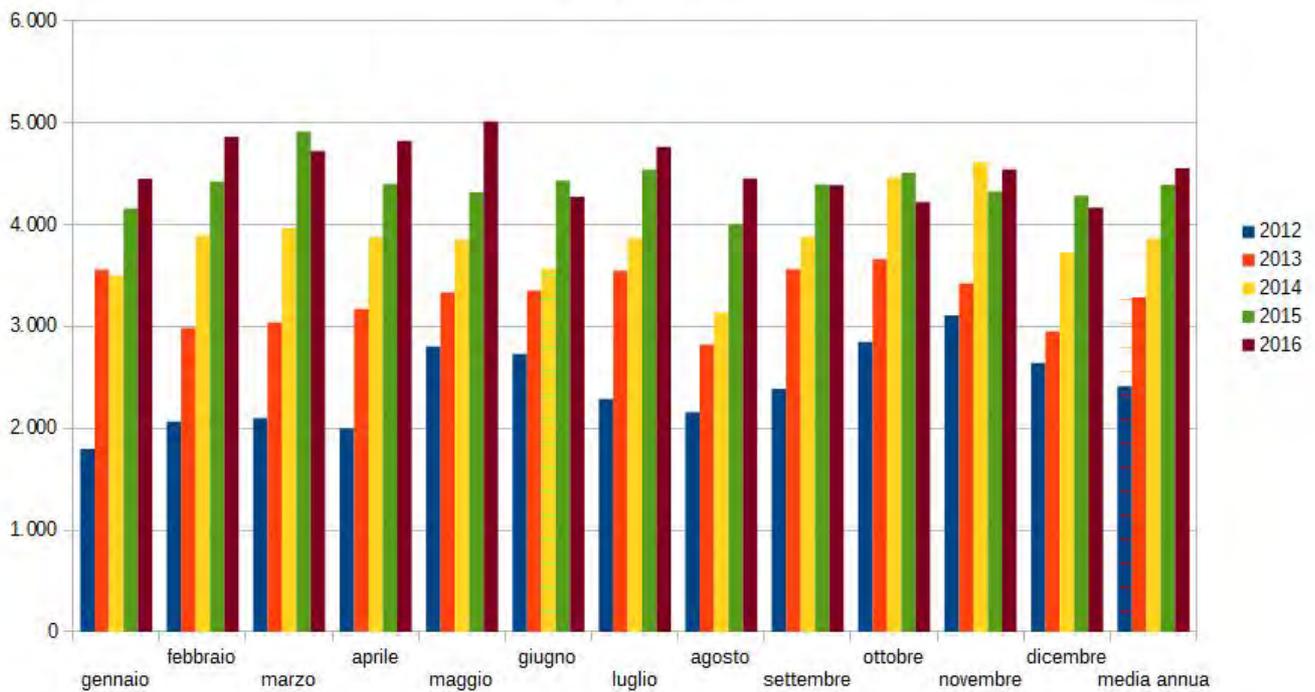
Visite complessive annue sito Web ARPAT

Anni 2012 - 2016



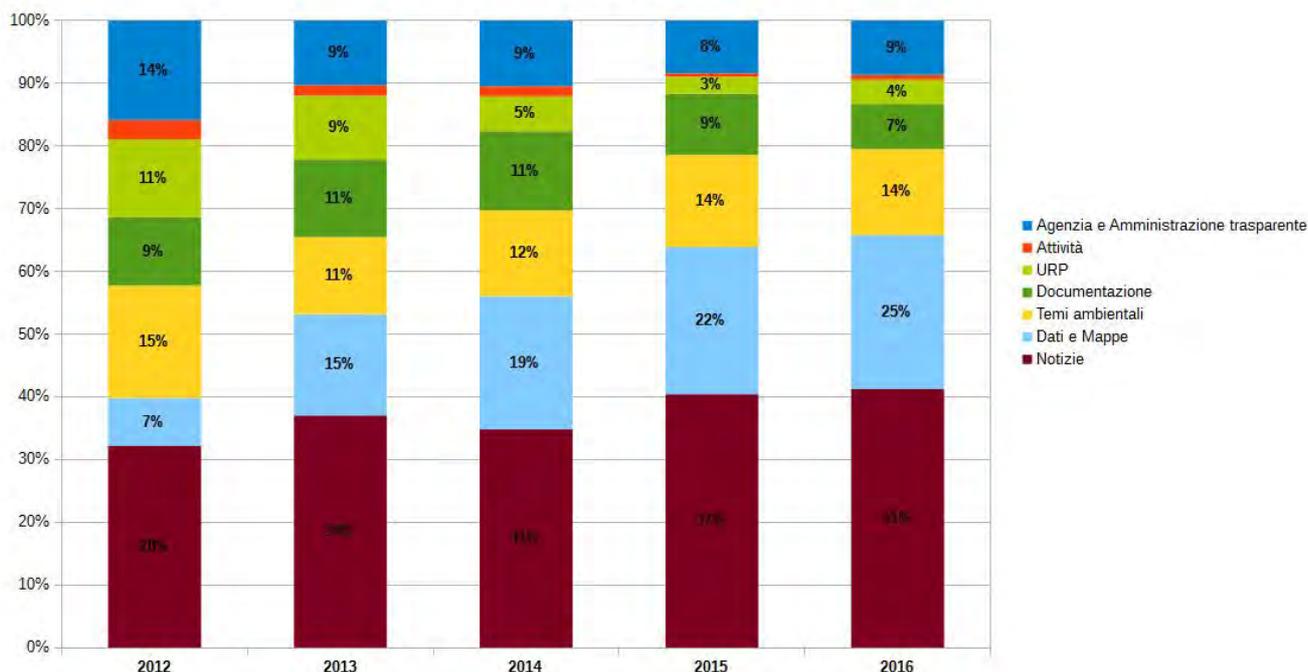
Visite medie mensili sito Web ARPAT

Anno 2012 - 2016



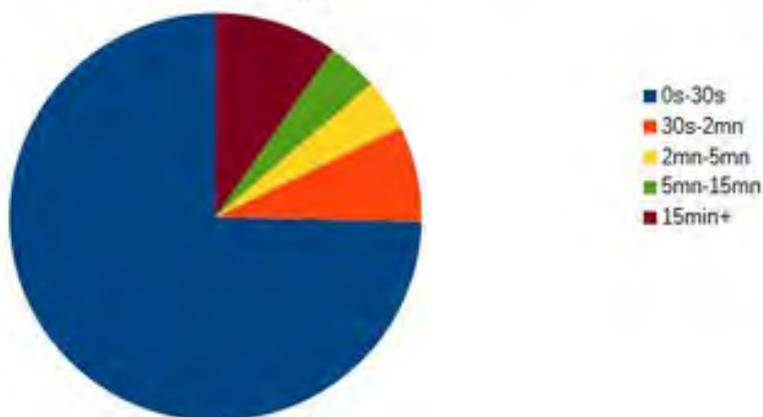
Percentuali di accessi alle diverse aree del sito Web ARPAT

Anni 2012 - 2016



Permanenza media dei visitatori nel sito Web ARPAT

anno 2016



- **Visita:** Identifica una o più richieste consecutive fatte dallo stesso visitatore all'interno di un sito con un tempo limite di inattività di 30 minuti. La ripresa dell'attività dopo 30 minuti sarà conteggiata come una seconda visita. Non sono considerate le attività di robot e spider.

- **Visitatore unico:** Visitatore identificato in maniera univoca all'interno di un giorno. Un visitatore unico viene conteggiato una sola volta all'interno dell'arco temporale definito, sebbene questi possa poi tornare nuovamente a visitare un determinato sito Web.

I dati di Google Analytics sul sito Web

I dati sinora illustrati sono quelli ricavati dall'utilizzo dell'apposito software Awstats che da sempre è installato sui server del sito Web, ma anche della Intranet-Omnibus e del sito SIRA.

Dal 2013 questo sistema è stato affiancato, per il sito Web istituzionale, anche dal più noto e diffuso Google Analytics, che fornisce opportunità di analisi dei dati molto più ampia ed approfondita.

Tuttavia i dati rilevati dai due sistemi tendono ad essere abbastanza diversi, sia per le metriche utilizzate, ma anche per le modalità con cui viene monitorato il traffico. Una differenza sicuramente rilevante, è costituita dal fatto che Google Analytics "conta" le visite alla fine del caricamento di una pagina (mentre Awstats lo fa all'inizio). Normalmente questa differenza non dovrebbe determinare differenze sensibili, ma se i tempi di risposta di un sito sono lunghi, nella percezione dell'internauta, allora i due sistemi possono fornire numeri piuttosto diversi, come è accade per Arpat.

	2013	2014	2015	2016
Durata sessione media	0.02.27	0.02.42	0.02.47	0.02.39
Visualizzazioni di pagina	1.145.374	1.435.314	1.543.383	1.341.976
Utenti	291.646	340.081	345.721	272.528
Sessioni	436.948	542.325	580.564	491.049
media Pagine/sessione	2,62	2,65	2,66	2,73

Social media

ARPAT, ormai da alcuni anni, ha sviluppato un forte impegno nell'[attività di comunicazione e informazione ambientale](#) e, naturalmente, con una particolare attenzione anche alla [presenza sui social media](#), che ormai sono diventati il principale luogo virtuale globale di informazione e partecipazione. L'Agenzia infatti assicura ormai da alcuni anni la presenza dei propri contenuti ed interagisce con chi è interessato ad essi attraverso vari social: per la diffusione di dati e notizie ([Twitter](#)), immagini ([Flickr](#)), video ([YouTube](#)) e documenti ([Issuu](#)), e, dal 2015, anche su [Facebook](#).

Recentemente è stata adottata, in coordinamento con il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente, la [social media policy](#).

Alcuni dati statistici rilevati sull'attività svolta da ARPAT su due questi canali maggiormente utilizzati per la diffusione di notizie ambientali: Twitter e Facebook.

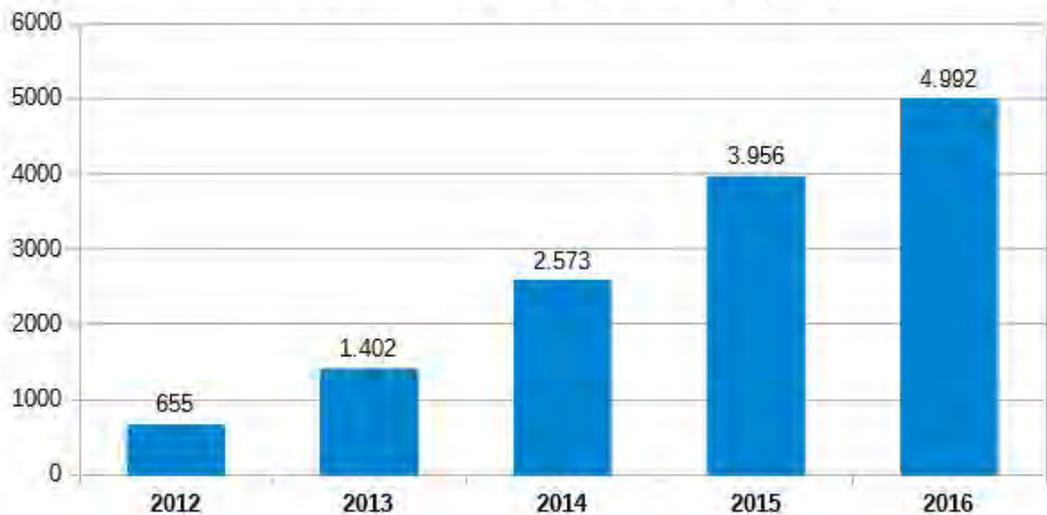


ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012.

Nel corso del 2016 ha diffuso **2.849** tweet (436 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 31.12.2016 Sono stati 4.992 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.

Follower @arpatoscana al 31 dicembre di ogni anno



Dal 2015 Twitter mette a disposizione uno [specifico sistema statistico](#) sull'andamento del proprio account. Da questo risulta che i tweet dell'Agenzia nel 2016 hanno registrato circa **1.200.000** visualizzazioni (con un incremento di circa il 35% rispetto all'anno precedente); sono stati rilanciati (retweet) in quasi **4.600** casi, con un "tasso di interazione" medio dell' **1,2%**. Nella tabella seguente un dettaglio dei dati disponibili.

anno	ns. tweet	visualizzazioni (*)	nuovi follower	retweet	preferiti	click link	risposte	tot. Interazioni (**)	% interazioni (***)
2015	2.679	886.949	1.422	4.125	2.457	5.068	410	13.482	1,5%
2016	2.413	1.194.030	1.097	4.573	4.300	4.605	307	14.882	1,2%
2017 (gen-apr)	617	357.100	225	1.068	1.072	1.391	37	3.793	1,1%

(*) numero di volte che gli utenti hanno visto il tweet

(**) totale click, retweet, risposte, mi piace e nuovi follower

(***) numero totale di interazioni diviso numero totale di visualizzazioni

Sempre con Twitter analytics è possibile vedere quali sono stati i tweet diffusi più "popolari" e che hanno avuto un maggior numero di interazioni, come si può vedere dal riepilogo qui sotto, per quanto riguarda il 2016.

Tweet più popolari nel 2016 (>3.000 visualizzazioni)

Tweet	visualizzazioni	interazioni
A #Prato l'8 aprile workshop su incentivi e supporto a rimozione e smaltimento #amianto	4.822	14
La situazione attuale alla discarica del Cassero @serravallepse	4.141	145
Divieto preventivo #balneazione "Foce fosso Fiumetto" per sversamento comune #Pietrasanta @MassimoMallegni	4.084	16
uscito n.9 #AmbienteInforma #SNPA in primo piano @mic_mun #suolo, #clima e tanto altro	3.939	74
L'esperienza delle #agenzieambientali nella #comunicazione delle @Emergenza24 #ambiente #snpa	3.848	49
legge istitutiva #SNPA è in Gazzetta Ufficiale 18.7.2015, è la n.132 del 28 giugno 2016	3.662	59
Quale #comunicazione per #agenzieambientali? Costruire percorso verso conferenza naz. #SNPA	3.617	79
#AmbienteInforma n.27 focus su #Annuario #datiambientali #SNPA #ambiente #inquinamento #mare #clima #biodiversità	3.522	34
6 edizione #campagnadisensibilizzazione europea contro lo spreco alimentare	3.474	14
Operatori Arpat presso #Discarica del Cassero #Pistoia @Serravallept. In corso incendio di vaste proporzioni.	3.410	68

#SNPA #AmbienteInforma: #terremoto, summer school @assoarpa; focus #mobilità #sostenibile	3.386	28
In corso al @minambienteIT formazione per #MSFD #MarineStrategy #SNPA @VeloSilvia @KarmenuVella @EU_Commission	3.340	20
#AmbienteInforma #SNPA Primo piano criticità #pm10 - applicazione legge #ecoreati @StefanoCiafani @Citizensforair	3.308	69
#Geotermia: un esempio virtuoso di economia circolare riduce le #emissioni di CO2 #ambiente	3.293	15
#geologi del #SNPA per il #terremoto. Domani partono per le aree del #centroItalia due di Arpat, poi ogni settimana altre #agenzieambientali	3.202	53
#AmbienteInforma settimanale #SNPA primo piano Catalogo dei servizi	3.199	132
Da confronto #comunicatori #SNPA @Ferpi2puntozero la cassetta attrezzi per gestire #crisiscommunications #emergenze	3.194	91
tutti i dati su #frane e #alluvioni nel rapporto #dissesto2016 @ISPRA_Press presentato oggi #italiasicura #SNPA	3.190	83
14.7.2003 primo numero di Arpatnews: da allora oltre 3.000 n. di #informazione su #ambiente	3.008	38

Diversi dei tweet che sono stati maggiormente visualizzati sono stati diffusi dall'account ARPAT, ma in realtà riguardavano attività del [Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente \(SNPA\)](#) ed in particolare la newsletter settimanale del SNPA, [AmbienteInforma](#). Solo dal marzo 2017 infatti è stato attivato uno specifico account [@snpambiente](#).



Nella classifica dei tweet più visti, da segnalare i due relativi all'incendio della discarica del Cassero a Serravalle Pistoiese (PT). Le modalità di diffusione attraverso i social delle informazioni sono state anche oggetto di una presentazione fatta nell'ambito di Remtech sulla [comunicazione delle agenzie ambientali](#) nelle situazioni di emergenza, evidenziando come l'informazione sulla vicenda sia stata curata da Arpa Toscana su Twitter, Facebook e Arpatnews dalle prime notizie dell'evento fino all'esito dei risultati delle analisi effettuate sui vegetali a foglia larga per la verifica delle possibili ricadute degli inquinanti.

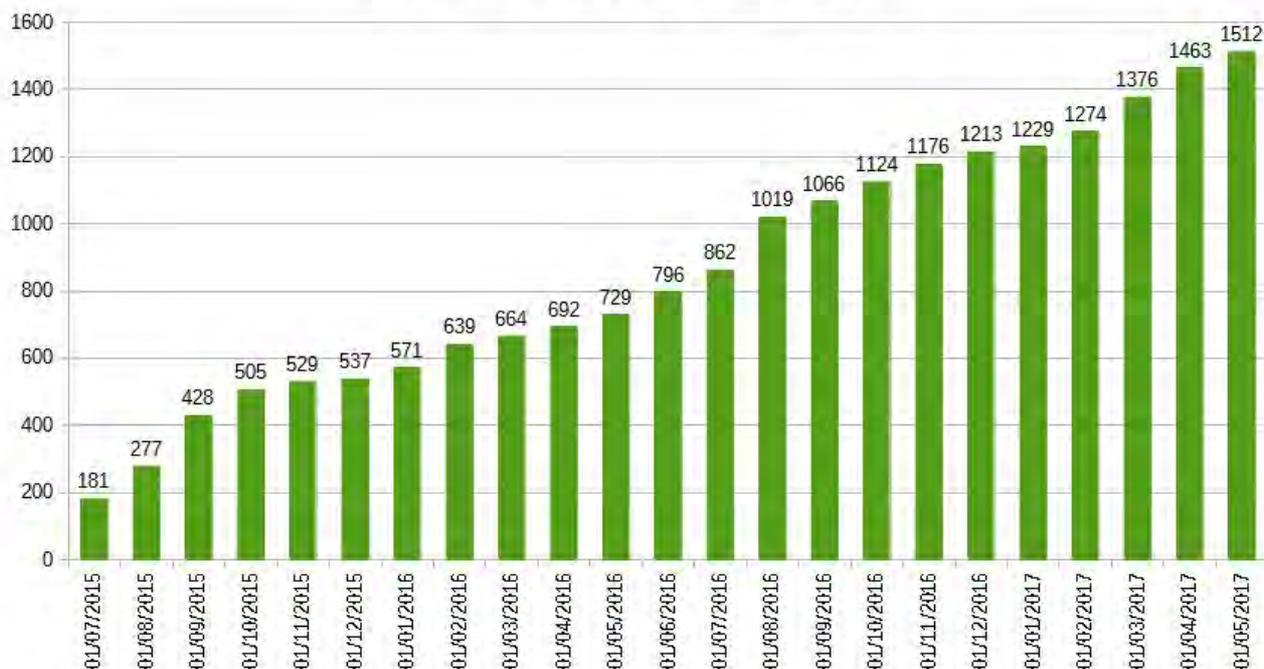
Twitter è un mezzo di comunicazione molto efficace che può essere facilmente utilizzato anche da smartphone, e quindi anche al di fuori delle normali ore di lavoro, per fornire in modo tempestivo informazioni anche su interventi compiuti dall'Agenzia in varie situazioni di emergenza ambientale, come nel caso sopra citato.

Sempre in tempo reale possono essere forniti anche i dati ambientali appena disponibili come, per esempio, il bollettino quotidiano della qualità dell'aria o i divieti di balneazione e relative revoche.



La presenza ARPAT sul social più diffuso al mondo, Facebook, è la più recente, infatti è stata attivata - come [ARPATnews](#) - solamente nell'[estate del 2015](#).

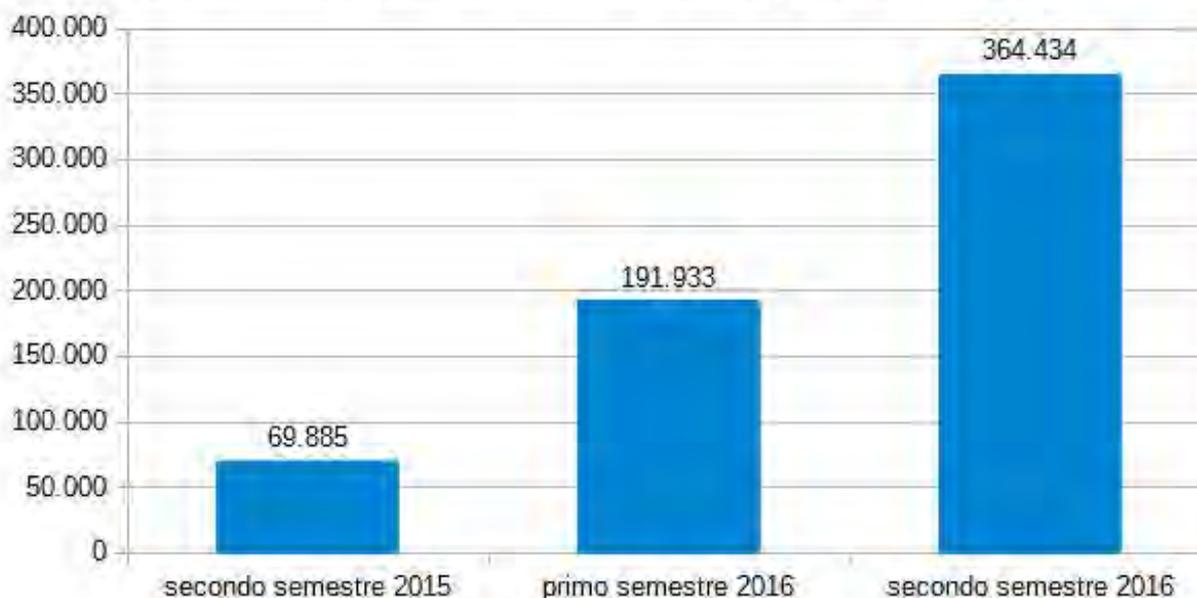
Numero totale "mi piace" alla pagina FB Arpatnews



La scelta di proporre la newsletter su Facebook deriva dalla constatazione che il tema ambiente interessa target molto ampi, spesso non professionali, e che il superamento del limite dei 140 caratteri imposto da Twitter permette l'elaborazione di piccole sintesi dei contenuti proposti, l'inserimento di immagini e link per gli approfondimenti che rendono i contenuti maggiormente fruibili anche a un pubblico meno esperto.

Dal numero di aperture della pagina Arpanews, come attesta il grafico sopra, si rileva un crescente interesse per i contenuti informativi presentati, anche se si tratta pur sempre di numeri riferibili a un numero limitato di persone interessate alle tematiche ambientali trattate dall'Agenzia. Il dato è confermato anche dalle visualizzazioni complessive dei contenuti della pagina, dato fornito da FB, come risulta dal grafico seguente.

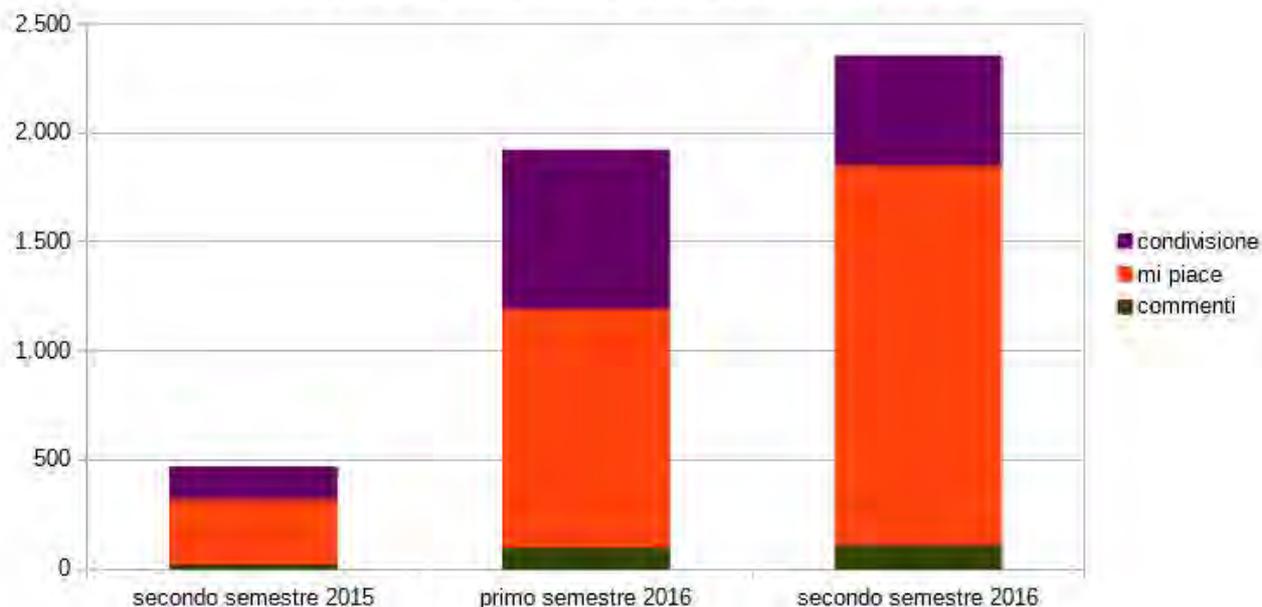
Visualizzazioni totali dei contenuti della pagina FB "Arpatnews"



Anche sul

piano dell'*engagement*, cioè del coinvolgimento degli utenti, che possono contribuire in prima persona alla diffusione virale dei contenuti e all'apprezzamento o meno degli stessi, che per i social è un punto cruciale, i dati sono incoraggianti.

Engagement post pubblicati sulla pagina FB "Arpatnews"



Esaminando il numero complessivo di visualizzazioni dei diversi post pubblicati (tabella sotto), anche se questo canale informativo viene utilizzato - come Twitter - anche per la diffusione di notizie di Sistema (e questo continuerà anche nel 2017, non essendo per ora in programma l'attivazione di un account SNPA su Facebook), i post più popolari sono tutti relativi a situazioni affrontate da ARPAT e a tematiche ambientali (rapporti di agenzie europee) pubblicati su Arpatnews. Peraltro anche diversi dei post su attività di Sistema hanno registrato un rilevante numero di visualizzazioni.

Messaggio post	Visualizzazioni totali del post	engagement (*)
<u>Le zone di possibile ricaduta degli inquinanti per l'incendio della discarica del Cassero</u>	11.327	179
<u>Incendio di un'azienda di Montemurlo (Prato)</u>	5.459	72
<u>Incendio discarica del Cassero a Serravalle Pistoiese. Il comunicato congiunto dell'unita' di crisi comunale</u>	4.566	17
<u>Individuata l'origine degli idrocarburi sversati nel fosso Fiumetto</u>	4.274	17
<u>Frammenti di Meloria. Concorso fotografico indetto dall'Area Marina Protetta Secche della Meloria</u>	4.098	2
<u>Gianfranco Borrelli, per l'Ordine dei giornalisti della Toscana introduce il corso di aggiornamento per giornalisti</u>	3.984	0
<u>Intervento di Cesare Fagotti coordinatore area vasta sud su organizzazione e funzioni Arpat e SNPA</u>	2.665	0
<u>Il tram a Firenze: il successo della linea 1</u>	2.663	11
<u>I dati sull'espansione urbana in Europa</u>	2.623	23
<u>Marina di Grosseto: primi esiti delle analisi delle sabbie</u>	2.554	18
<u>Uno studio del JRC mostra che le precipitazioni hanno più probabilità di causare l'erosione del suolo nelle regioni mediterranee</u>	2.506	10
<u>Marcello Mossa Verre, Direttore generale Arpat, firma protocollo d'intesa per contrasto illegalità nel trasferimento e smaltimento dei rifiuti</u>	2.398	16
<u>L'Aula del Senato oggi pomeriggio ha approvato la legge istitutiva del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA)</u>	2.343	56
<u>La morte di Mario Signorino “padre” del sistema delle agenzie ambientali</u>	2.326	52
<u>Al congresso MS-Enviday a Livorno, Elisa Di Alessandro Laboratorio AV Costa Arpat interviene sulla determinazione analitica del mercurio nell'acqua di mare</u>	2.135	73
<u>Ieri a Firenze si e' svolto un seminario del Consiglio federale, del CTP e del GdL 'Comunicazione' del SNPA sulla comunicazione</u>	2.108	33
<u>Transizione verso sistemi energetici urbani sostenibili</u>	2.095	1
<u>Ancora dai lavori dei seminario di Padova sulla comunicazione di crisi</u>	2.058	43

Comunicazione SNPA in cammino... Il percorso di ascolto e confronto in corso	2.046	29
E' uscito il numero zero.31 del notiziario settimanale del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente	2.038	18
La legge n.132 del 28 giugno 2016, che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente pubblicata sulla GU	2.033	20
Incendio alla Raetech di Foiano della Chiana (AR)	2.031	1

(* per engagement si intende la somma di: n. commenti, n. mi piace, n.condivisioni del singolo post

Particolarmente significativo il fatto che il post di gran lunga più visualizzato (ed anche quello che ha prodotto un maggior engagement con 19, commenti, 90 mi piace e 70 condivisioni) è relativo al caso dell'incendio della discarica del Cassero (vedi sopra anche relativamente a Twitter).

The image displays two screenshots of Facebook posts from the 'Arpatnews' page. The left screenshot shows a post titled 'Le zone di possibile ricaduta degli inquinanti per l'incendio della discarica del Cassero' (The possible fallout zones of pollutants from the Cassero landfill fire). It includes a map of the area and has 6105 likes and 70 shares. The right screenshot shows a post titled 'Diossine e PCB DL' (Dioxins and PCBs DL) with a bar chart showing analysis results. It has 597 likes and 19 comments. Both posts are dated July 15, 2016.

Quanto è stata vista la nostra comunicazione

Pagine Web notizie su incendio discarica del Cassero		Accessi		
04-lug	incendio alla discarica del cassero	13.888	Contatti URP: 50	
05-lug	domato incendio alla discarica del cassero	2.158		
06-lug	le aree di possibile ricaduta dei fumi	9.796		
15-lug	i risultati delle analisi	3.190		
Totale		29.032		

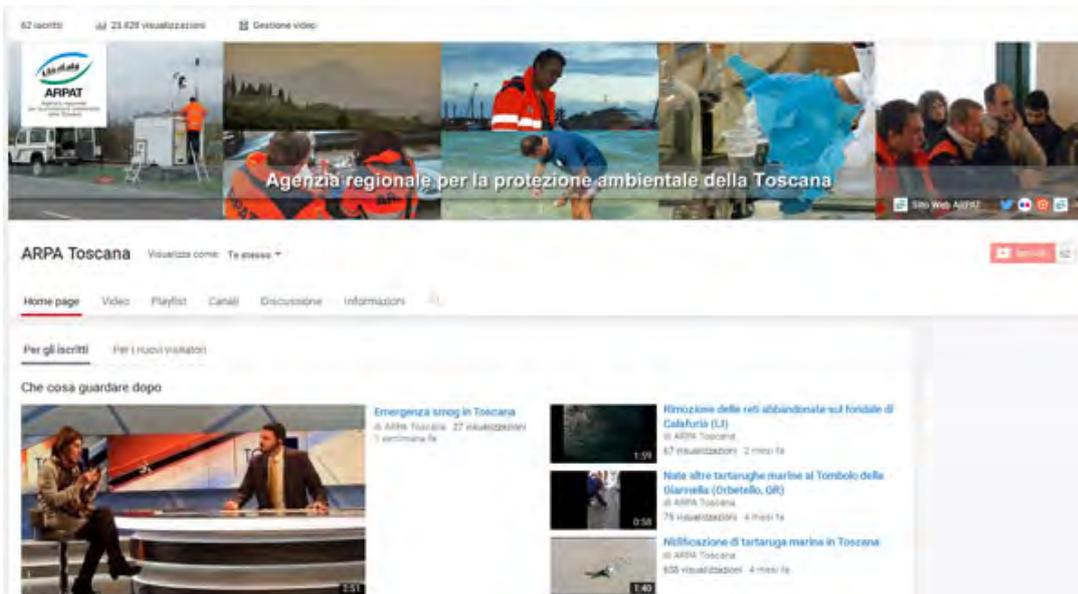
Twitter		visualizzazioni	interazioni totali
04-lug	Operatori Arpat presso #Discarica del Cassero #Pistoia @Serravallept. In corso incendio di vaste proporzioni.	3.222	68
	Comunicato congiunto Unita di Crisi Comunale incendio discarica del Cassero @serravallepse	1.696	143
	@matteo: manca 15 vedi comunicato appena pubblicato sul sito web Arpat	239	11
	@serravallepse @toscananotizie @TirrenoPistoia @Nazione_Pistoia @SalaOp @gazzettapistoia @Comune_Pistoia	359	18
05-lug	La situazione attuale alla discarica del Cassero @serravallepse	4.018	145
	@pierfrosini @serravallepse @FedericoGorbi i dettagli dell'intervento nel comunicato delle 23,30 di ieri sera	231	11
	@analphabeta @serravallepse sugli aspetti sanitari occorre sentire il Dipartimento di Prevenzione ASL presente sul luogo	934	5
06-lug	Domato #incendio #discarica del Cassero @serravallepse. Comunicato Unita Crisi Comunale	528	17
	zone possibile ricaduta inquinanti per incendio della discarica del Cassero @serravallepse	567	32
	@serravallepse @Federica_Fr @TirrenoPistoia @Nazione_Pistoia @SalaOp @quiltoscana	102	2
15-lug	@elisabernacchi @serravallepse ecco la mappa	96	5
	#Pistoia: esito analisi per le ricadute dell'incendio della discarica del Cassero bit.ly/29Y31fD @QuiNewsPistoia @serravallepse	409	11
	Esito analisi ricadute #incendio #discarica Cassero @serravallepse	757	8
Totale		13.158	476

Facebook		visualizzazioni	utenti unici	interazioni
04-lug	E' in corso un incendio di vaste proporzioni presso la discarica del Cassero. Operatori Arpat sono sul posto	476	326	43
	Incendio alla discarica del Cassero (Serravalle pistoiense - PT)	4.853	2.958	189
05-lug	La situazione attuale alla discarica del Cassero Serravalle Pistoiese	1.391	719	139
	Domato #incendio #discarica del Cassero @serravallepse	1.236	716	9
	Incendio discarica del Cassero a Serravalle Pistoiese. Il comunicato congiunto dell'unita' di crisi comunale.	4.566	2.549	269
06-lug	Le zone di possibile ricaduta degli inquinanti per l'incendio della discarica del Cassero.	11.327	6.106	746
15-lug	I risultati delle analisi	1.128	697	51
Totale		24.977	14.071	1.446

Tutte questi dati ci spingono a mantenere e moltiplicare l'impegno dell'Agenzia sui social media, con l'intento di favorire il massimo di informazione ambientale in merito ai dati e alle notizie in possesso dell'Agenzia, ed anche a favorire più possibile il dialogo con i cittadini e gli stakeholder attenti alle tematiche di competenza di ARPAT.



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 2016 sono stati resi disponibili **89** video (prevalentemente costituiti da servizi realizzati da varie emittenti televisive, in cui si parla dell'Agenzia, molti quelli girati durante l'emergenza Costa Concordia). Molto pochi i video autoprodotti, per le difficoltà tecniche che tale operazione richiede, anche se è nostra intenzione investire in tal senso nel prossimo futuro, considerata la sempre maggiore rilevanza ed attenzione che ha il pubblico nei confronti di questa modalità di presentazione dei contenuti.

Complessivamente, dall'apertura del canale, i video hanno registrato oltre **28.000** visualizzazioni per una durata media di **1' 29"**. I video più visti sono stati:

Video	n.visualizzazioni
Come funziona una centrale geotermoelettrica	1.535
Inquinamento acustico e disturbo da rumore	1.380
Esplosione della ditta teseco a ospedaletto (PI)	1.370
Speciale elettrosmog	1.256



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 2016 sono state rese disponibili **oltre 1.800** immagini, organizzate in **125 album**, che hanno registrato complessivamente più di **435.000** visualizzazioni dall'apertura del canale.

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).

The image displays a collection of 18 document covers from ARPAT (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale Toscana). The covers are arranged in a grid and include the following titles and descriptions:

- Annuario provinciale 2015 - Arezzo**: Annuario provinciale 2015 - Arezzo. ARPAT. Aria, acqua, suolo, agenti fisici, sistemi produttivi.
- Acque destinate alla vita dei pesci 2014**: Acque destinate alla vita dei pesci 2014. ARPAT. Attività di monitoraggio svolta da ARPAT 2014 e proposta di classificazione.
- Monitoraggio delle acque marine costiero - 2014**: Monitoraggio delle acque marine costiero - 2014. ARPAT. Il report offre i risultati del monitoraggio ufficiale effettuato nel 2014 da ARPAT nelle stazioni.
- Accertamento della qualità delle acque destinate alla vita dei molluschi - 2014**: Accertamento della qualità delle acque destinate alla vita dei molluschi - 2014. ARPAT. Attività di monitoraggio e proposta di classificazione svolta da ARPAT in Toscana nel 2014.
- Monitoraggio Laguna di Orbetello**: Monitoraggio Laguna di Orbetello. ARPAT.
- Monitoraggio delle acque superficiali destinate alla produzione di acqua potabile**: Monitoraggio delle acque superficiali destinate alla produzione di acqua potabile. Risultati triennio 2012-2014 e proposta di classificazione.
- La balneazione**: La balneazione. ARPAT. La scheda chiarisce alcuni punti significativi in merito al tema delle acque (il balneazione).
- Monitoraggio delle acque destinate alla produzione di acque potabili**: Monitoraggio delle acque destinate alla produzione di acque potabili. ARPAT. Risultati del monitoraggio triennio 2012-2014 e proposta di classificazione dei corpi idrici.
- Relazione annuale sullo stato della qualità dell'aria nella Regione Toscana Anno 2014**: Relazione annuale sullo stato della qualità dell'aria nella Regione Toscana Anno 2014. Rete Regionale di Rilevamento della Qualità dell'Aria. ARPAT. Esiti del monitoraggio della qualità dell'aria effettuato nella rete regionale di rilevamento.
- Attività ARPAT 2014**: Attività ARPAT 2014. ARPAT. L'attività svolta da ARPAT nel 2014 nell'ambito naturale della Laguna di Orbetello, Grosseto.
- Accertamento della qualità delle acque destinate alla vita dei molluschi - 2014**: Accertamento della qualità delle acque destinate alla vita dei molluschi - 2014. ARPAT. Attività di monitoraggio e proposta di classificazione svolta da ARPAT in Toscana nel 2014.
- Monitoraggio acque superficiali 2014**: Monitoraggio acque superficiali 2014. ARPAT. Report riassuntivo dell'attività di monitoraggio effettuata da ARPAT nel 2014 provincializzate.
- 2015 Annuario dei dati ambientali provincia di AREZZO**: 2015 Annuario dei dati ambientali provincia di AREZZO. ARPAT. Aria, acqua, mare, suolo, agenti fisici, sistemi produttivi.
- 2015 Annuario dei dati ambientali**: 2015 Annuario dei dati ambientali. ARPAT. I dati ambientali più significativi per le diverse matrici e tematiche, presentati sotto forma.
- Laghi di Massaciuccoli, Chiusi e Montepulciano Anno 2014**: Laghi di Massaciuccoli, Chiusi e Montepulciano Anno 2014. Monitoraggio straordinario delle biotrofe algali.

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 un libro. Inoltre 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 2016 sono stati resi disponibili i report ambientali e le pubblicazioni dell'Agenzia edite dal 2012, fra le quali l'[Annuario dei dati ambientali ARPAT](#), nonché tutta la serie delle schede informative rivolte alla divulgazione su alcuni temi di interesse generale (amianto, rumore, radon, campi elettromagnetici, microinquinanti, AIA, ecc.). Complessivamente **quasi 150** pubblicazioni, che sono state viste **circa 34.000** volte. I numeri maggiori di visualizzazioni si sono registrate per le edizioni di 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 questi.

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 nel 2016 è oscillato tra **54 e 58**. L'[Agenzia Europea per l'Ambiente](#) ha un indice di **63**, [ISPRA](#) di **55**, il [Ministero dell'Ambiente](#) di **56**.

Sistema di ascolto

Nell'ambito delle attività del proprio [Sistema di Ascolto](#) , che dal 2015 usufruisce anche del [supporto metodologico del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze](#), nel corso di tutto il 2016 ARPAT ha reso disponibile nel proprio sito web un questionario per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia:

- Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto);
- Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi);
- Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito Web, pubblicazioni, accesso banche dati).

Con una batteria di cinque domande è stato chiesto di esprimere un giudizio su altrettanti **fattori di qualità** dei servizi erogati dall'Agenzia: cortesia e disponibilità; competenza tecnica e professionalità; chiarezza del linguaggio usato; tempi di risposta; accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti, per poi chiudere con un **giudizio complessivo** sull'Agenzia.

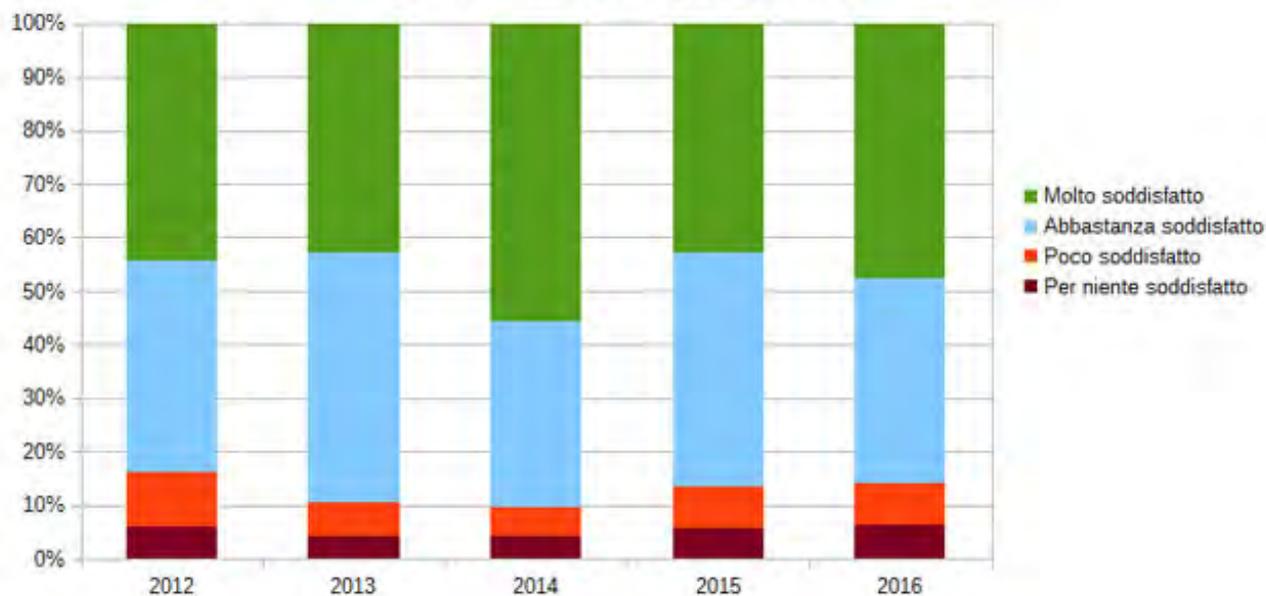
Dal 2015, su suggerimento dell'Università Di Firenze, nel questionario si è chiesto di esprimere una valutazione basata su una scala numerica da 1 a 10, come i tradizionali voti scolastici. Per poter effettuare la comparazione con gli anni precedenti, nei quali era stata utilizzata una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto), i risultati degli ultimi due anni sono stati equiparati ai: valori 1- 2 = per niente soddisfatto; 3- 4- 5 = poco soddisfatto; 6 -7 -8 = abbastanza soddisfatto; 9- 10 = molto soddisfatto.

Cortesia e disponibilità del personale ARPAT

È il fattore del servizio che registra sempre il maggior apprezzamento da parte degli utenti dell'Agenzia. Nel 2016, oltre i due terzi di coloro che hanno espresso il loro giudizio hanno dato un voto fra 8 e 10.

Quanto sei soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale ARPAT?

Indagini di soddisfazione ARPAT (2012-2016)

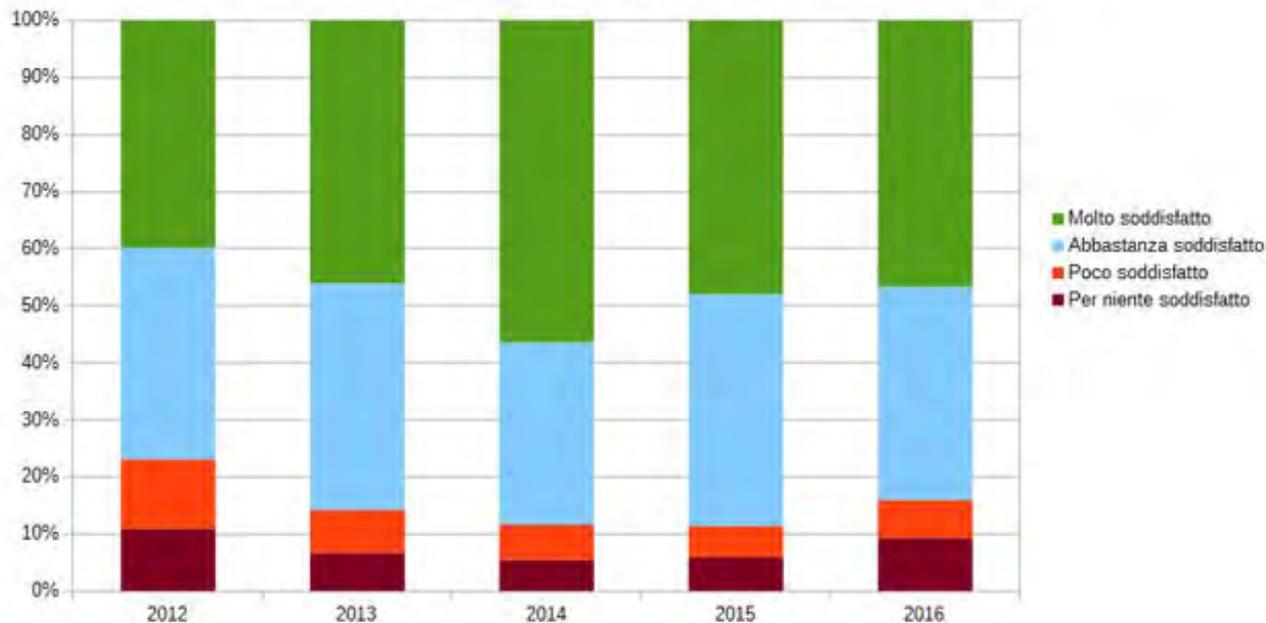


Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT

Anche in questo caso si registra un apprezzamento molto elevato da parte degli utenti dell'Agenzia. Nel 2016, oltre i due terzi di coloro che hanno espresso il loro giudizio hanno dato un voto fra 8 e 10

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

Indagini di soddisfazione ARPAT 2012-2016



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

Indagine di soddisfazione 2016

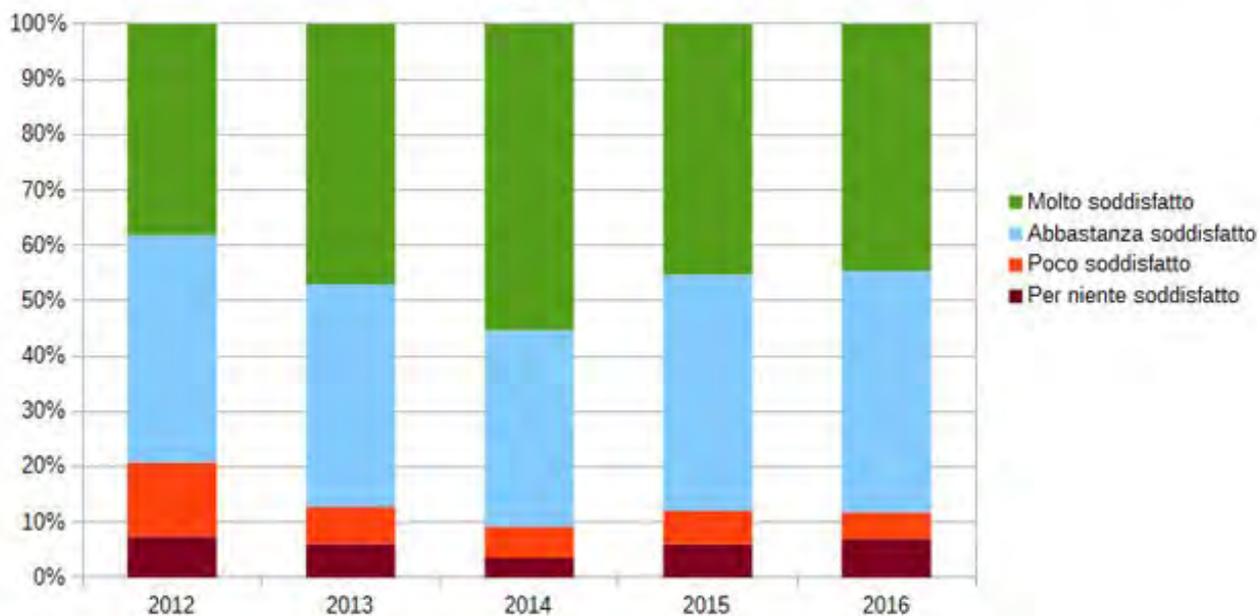


Chiarezza del linguaggio usato da ARPAT

I risultati sono sostanzialmente analoghi a quelli dei fattori di qualità precedentemente descritti: sempre molto positivi.

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio utilizzato da ARPAT?

Indagine di soddisfazione 2016



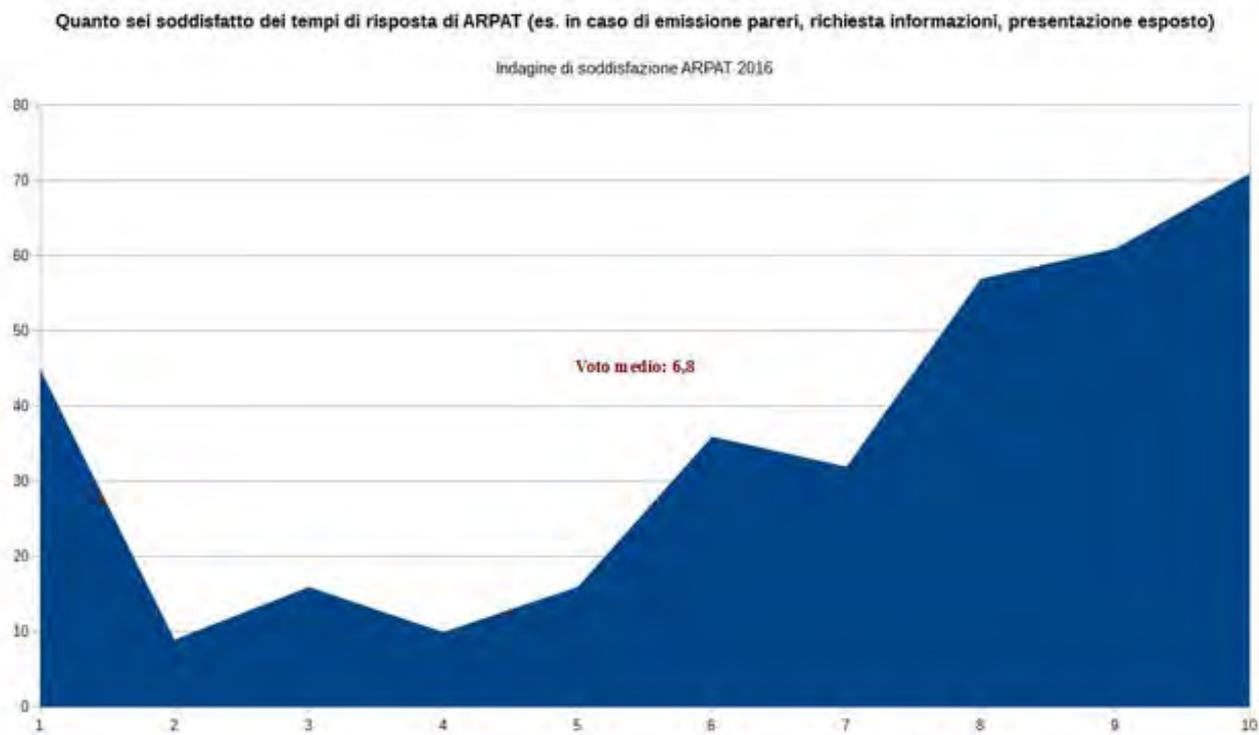
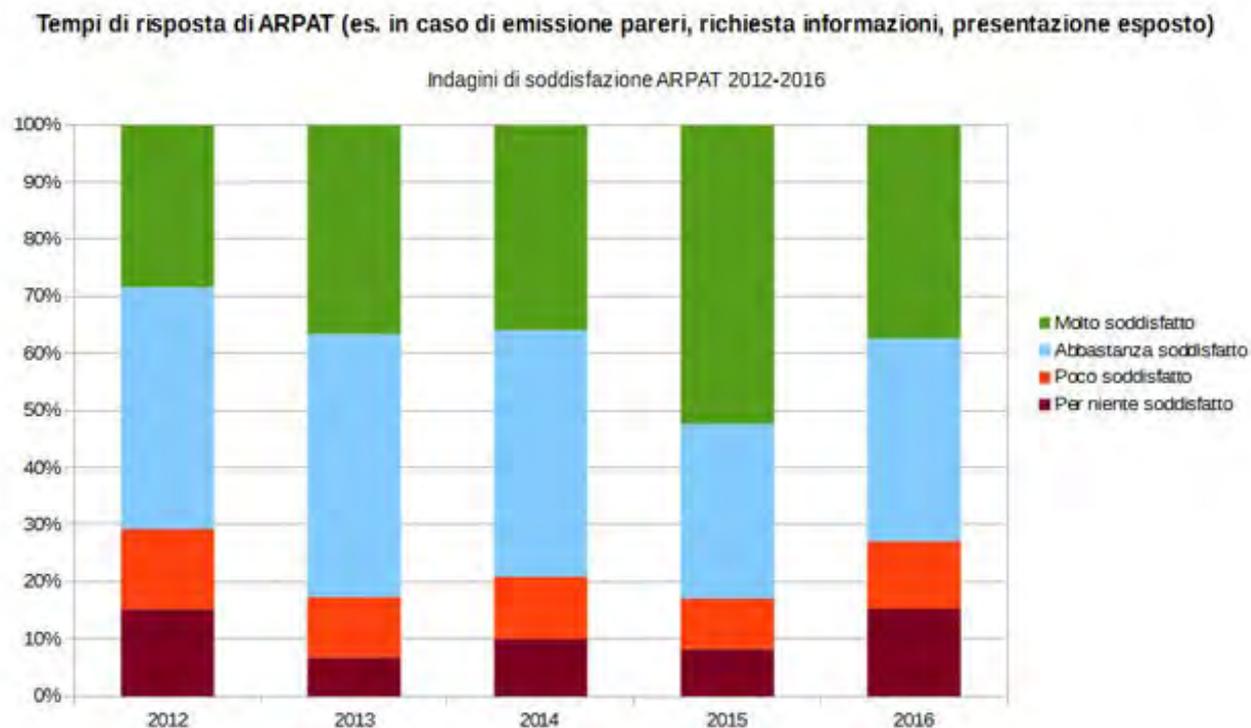
Quanto sei soddisfatto del linguaggio utilizzato da ARPAT?

Indagine di soddisfazione 2016



Tempi di risposta di ARPAT (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)

Sia pure con un risultato complessivo positivo, come negli anni precedenti il fattore "tempi di risposta" è quello che presenta risultati meno brillanti, comunque il 54% di coloro che hanno risposto alla domanda hanno dato un voto da 8 a 10.

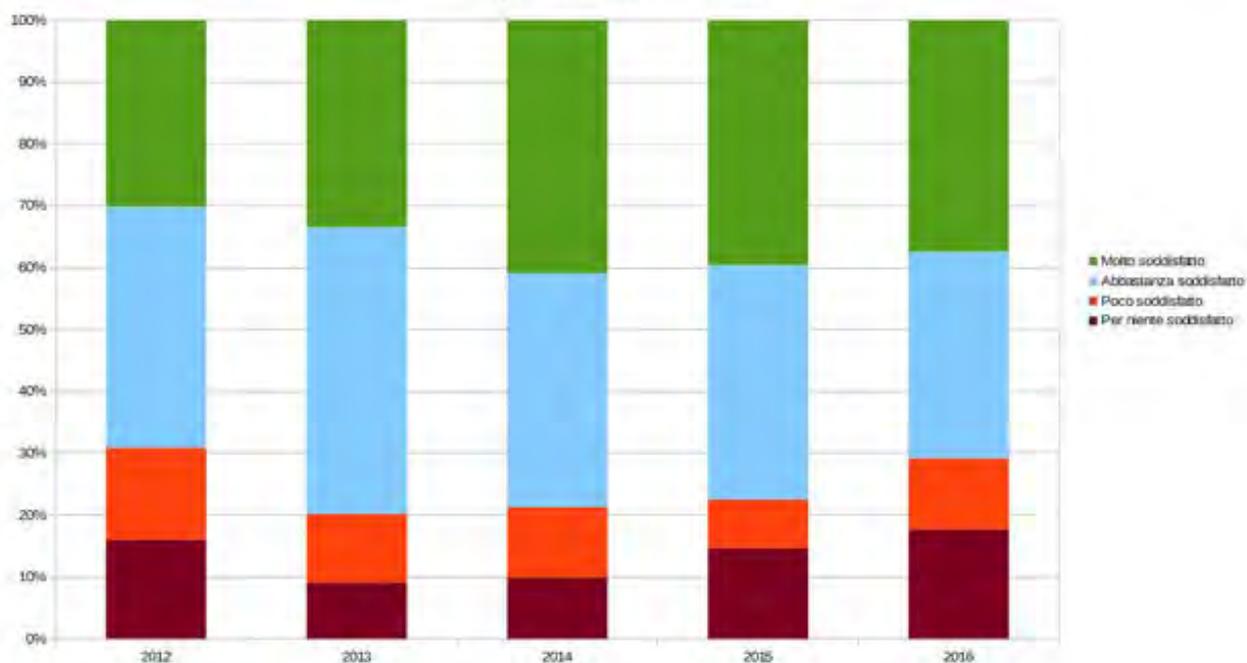


Accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)

Il risultato di questo fattore ricalca sostanzialmente quello precedente, con un 56% di persone che hanno espresso un giudizio fra 8 e 10.

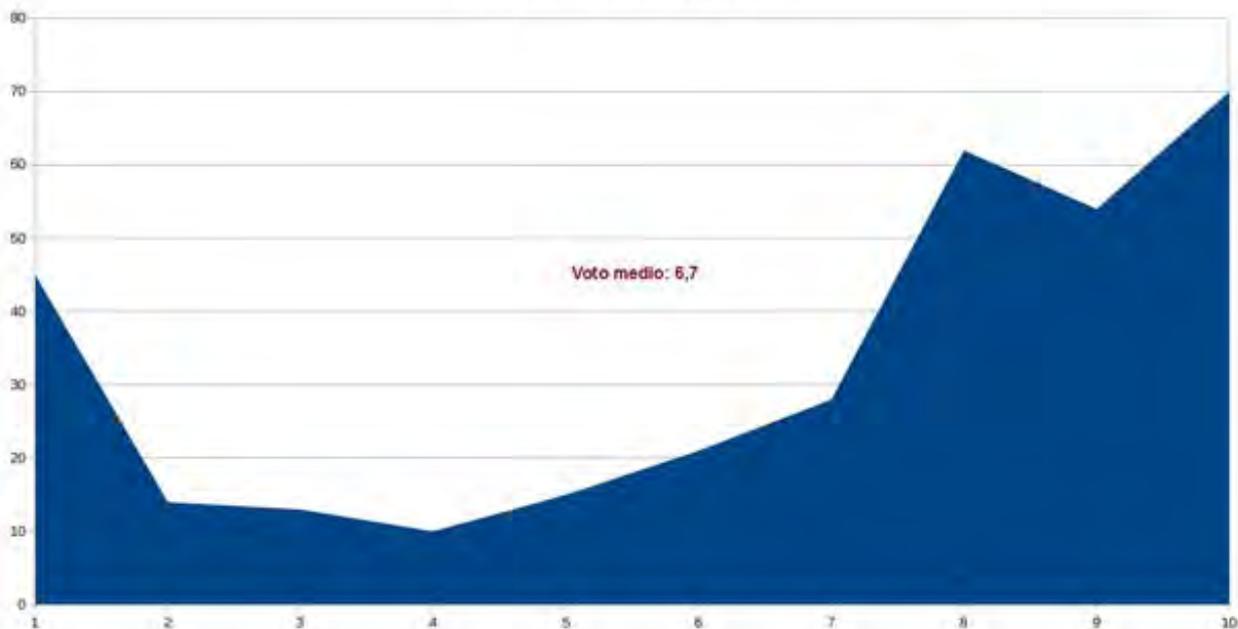
Quanto sei soddisfatto della accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)

Indagine di soddisfazione ARPAT 2012-2016



Quanto sei soddisfatto della accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)

Indagine di soddisfazione ARPAT 2015

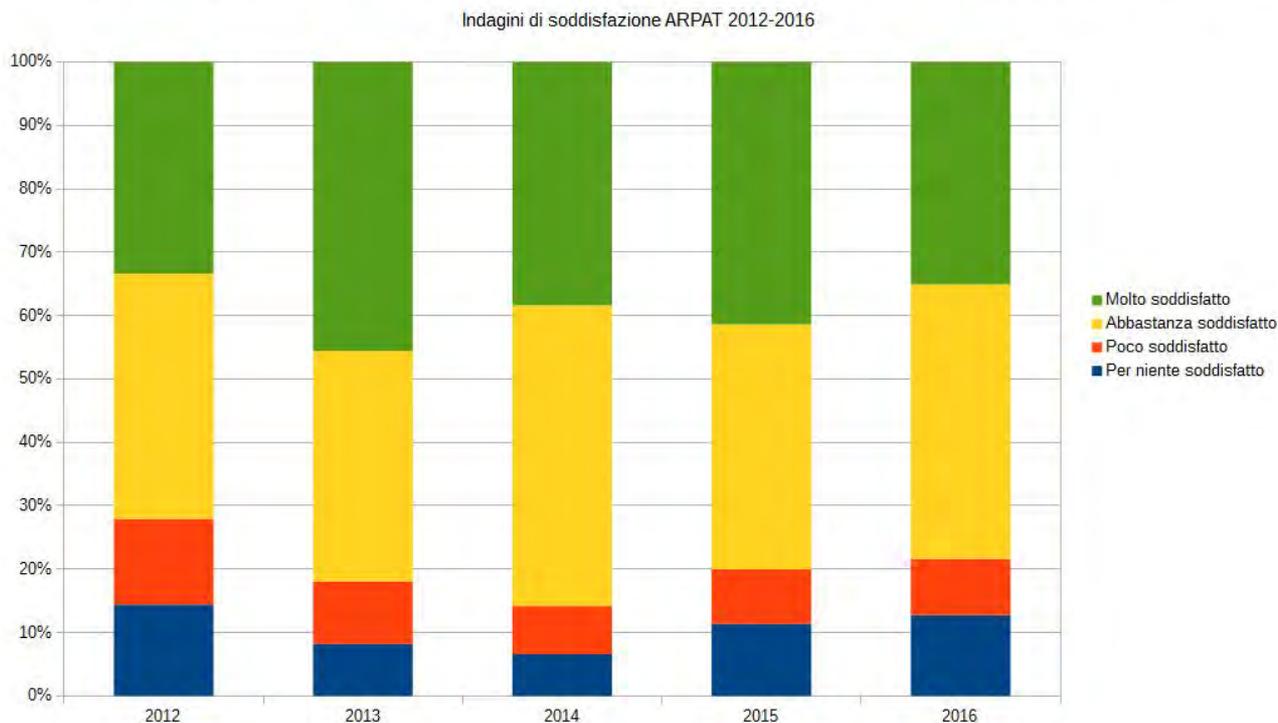


Il giudizio complessivo sull'Agenzia

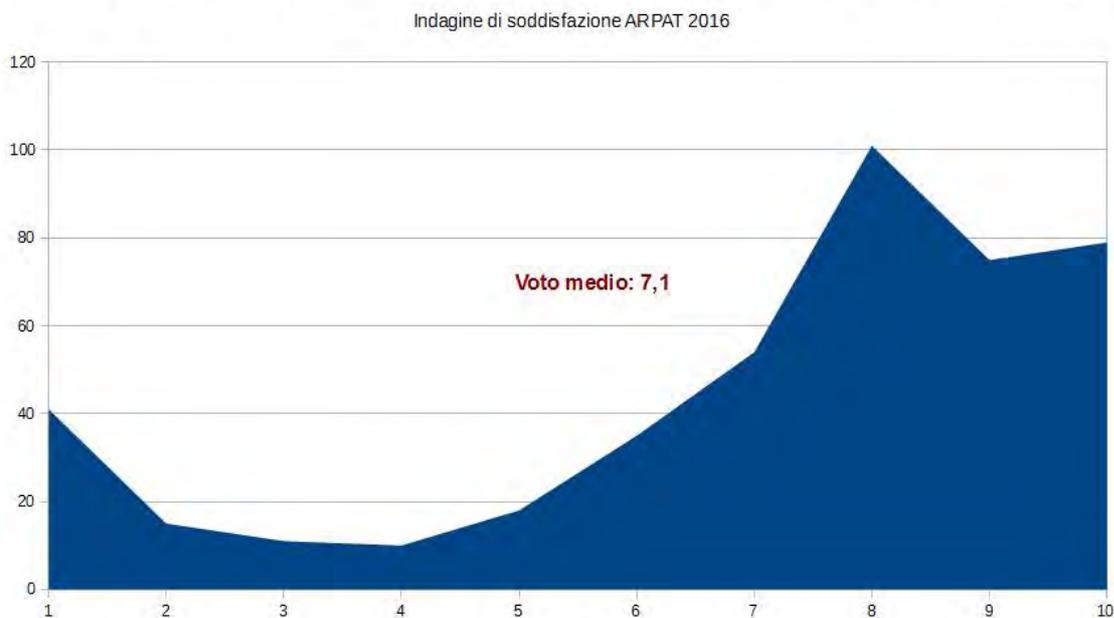
Il risultato complessivo registra il 78,4% di giudizi positivi e addirittura un 35% molto positivi (voto 9 o 10). In questo caso, anche per il 2016, abbiamo anche letto il giudizio in relazione:

- ai diversi campi di attività: Controllo e monitoraggio (voto medio 6,1), Supporto tecnico-scientifico (7,7), Diffusione della conoscenza (7,8);
- per tipologia di utenti: Cittadini (6,3), Aziende (7,5), Enti (7,9), Altro (7,5).

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

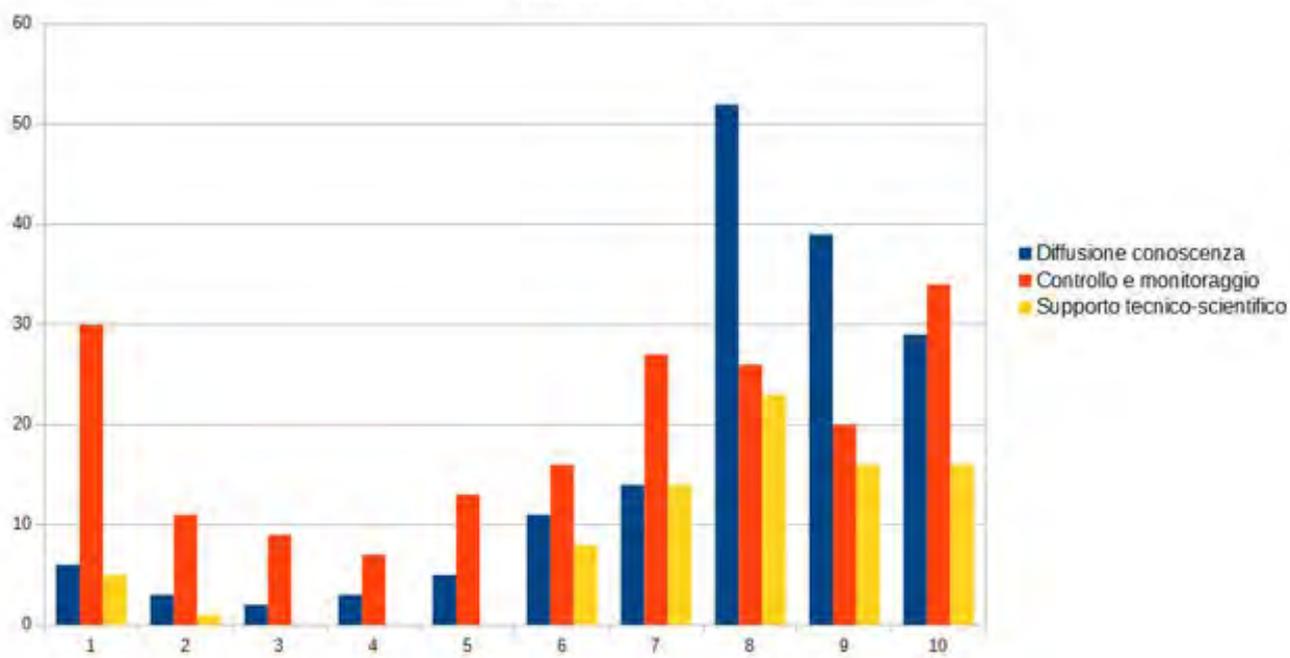


Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo può esprimere sull'Agenzia?



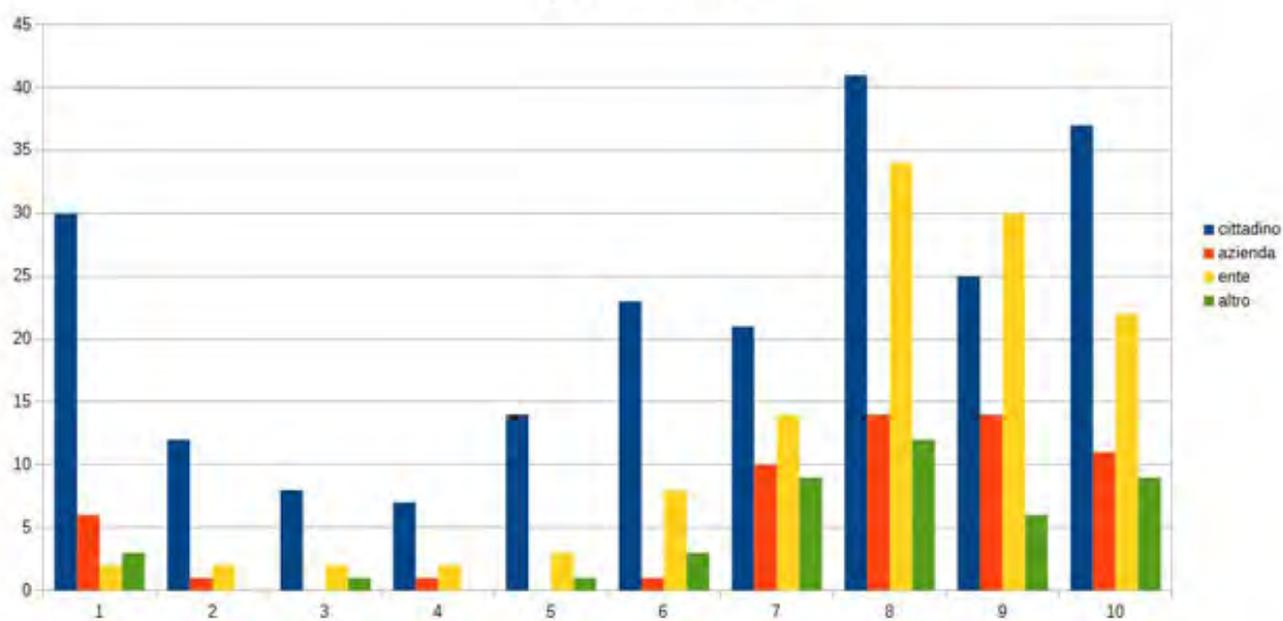
Giudizio complessivo su ARPAT per tipologia di servizio

Indagine di soddisfazione 2016



Giudizio complessivo su ARPAT per tipologia di utenti

Indagine di soddisfazione 2016



Chi ha partecipato al questionario

Oltre ad averlo reso disponibile a tutti attraverso il sito Web, nel 2016 si è scelto di chiedere espressamente la compilazione del questionario a tutti i destinatari della newsletter Arpatnews. Si tratta di un indirizzario stratificato nel tempo che comprendeva a fine 2016 circa 95.000 destinatari tra i quali molte parti interessate, come amministratori e operatori degli enti istituzionali della Toscana (regione,

province, comuni, altri enti, università, ecc.), esponenti della società civile, operatori di altre agenzie ambientali italiane e di enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale.

Inoltre, 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 tramite un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario è stato compilato da **549** persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario.

Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato dallo stesso ISTAT in termini di “rappresentanza di tutte le situazioni possibili” e di “articolazione proporzionale alla realtà”.

È infatti caratterizzato da:

- un livello di istruzione elevato (il 47% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un sensibile radicamento nel mondo del lavoro e per tipologia di realtà lavorative significative: enti locali e statali (16%); istituzioni scolastiche, universitarie e della ricerca (9%); aziende private (14%); aziende di servizi o sanitarie (11%); associazioni, comitati, ordini professionali, sindacati (8%); altre agenzie ambientali (9%);
- distribuzione territoriale estesa a tutte le province toscane (dal 2% della provincia di Massa Carrara al 23% di quella del capoluogo regionale) ed altre regioni (22%).

Il mondo istituzionale ed ARPAT

Nell'ambito del citato accordo di collaborazione con il Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università di Firenze, la valutazione della percezione dell'operato di ARPAT da parte del mondo istituzionale è stata effettuata tramite un'indagine in modalità CAWI - CATI (Computer Aided Web and Telephone Interviewing).

Il questionario, finalizzato a raccogliere informazioni utili al miglioramento dei servizi, è stato rivolto ad un campione di interlocutori istituzionali della Toscana con cui l'Agenzia è periodicamente in contatto nell'ambito della propria attività di supporto tecnico-scientifico, di monitoraggio e controllo ambientale e di organizzazione e diffusione della conoscenza.

L'indagine ([vedi report integrale](#)), effettuata nel periodo ottobre 2015 - febbraio 2016, si basa su un campione di 144 interviste a referenti istituzionali in rappresentanza dei 279 Comuni e altri enti politico-amministrativi della Toscana. In particolare sono stati intervistati 127 tra referenti politici e responsabili tecnico-amministrativi afferenti a 95 comuni della Toscana, e 17 referenti di enti quali: AIT, Aziende Sanitarie Locali, Consorzi di Bonifica, Enti Parco, Province, Regione Toscana, Unione Comuni Montani.

Informazioni generali

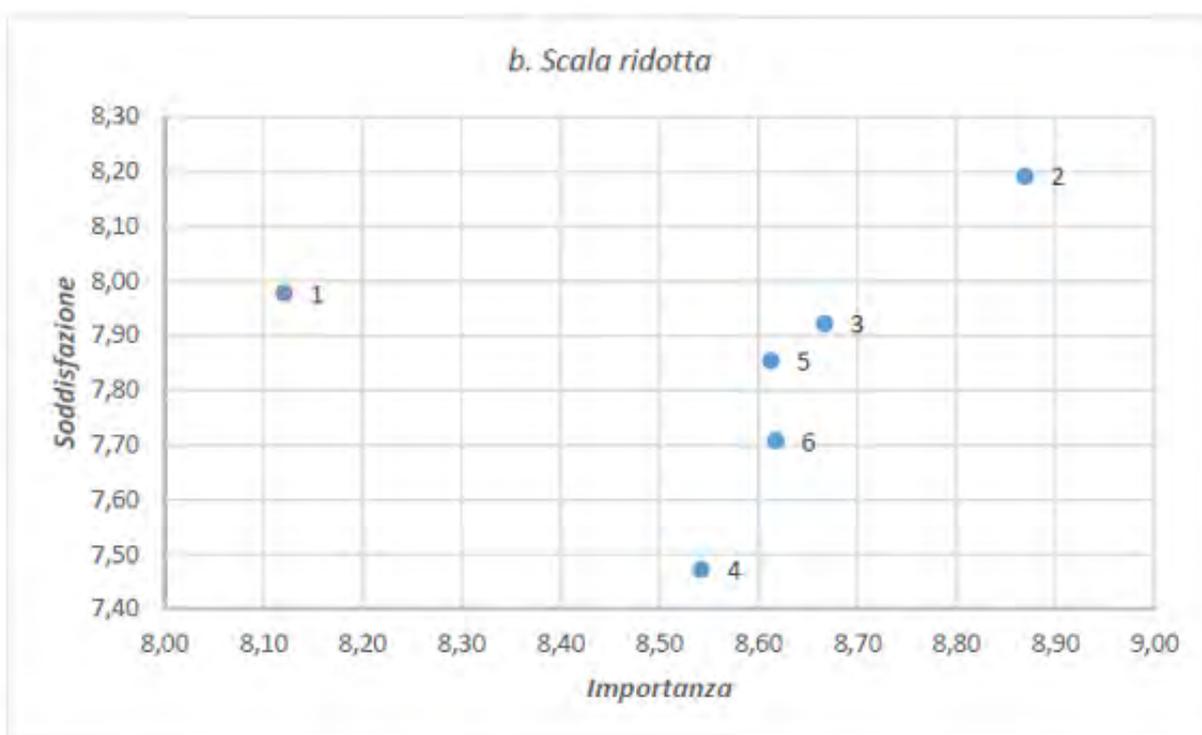
Da un punto di vista socio-demografico, il campione intervistato si caratterizza per una prevalenza del genere femminile (77,3%) rispetto a quello maschile, per un prevedibile addensamento nelle classi di

età 41-50 anni e 51-60 anni (la percentuale cumulata delle due classi è pari al 67,5%) e per essere composto nella sua quasi totalità da individui ad elevata scolarità, vale a dire dal 40,7% di diplomati presso scuola superiore e dal 50% di laureati.

Sul fronte del ruolo svolto presso l'istituzione di appartenenza, i rispondenti sono ben distribuiti nell'ambito dei due strati identificati ex ante dal gruppo di ricerca, ovvero quello del "Referente politico" (43,8%) e quello del "Responsabile tecnico" (56,3%).

Attività di supporto tecnico scientifico

Le principali attività per le quali i rispondenti hanno ricevuto pareri e/o valutazioni tecniche da parte di ARPAT sono state relative a: il rumore (11,6%), i siti inquinati di bonifica (11,1%), le emissioni in atmosfera e i rifiuti (10,3%) nonché relative agli impianti di depurazione e/o scarichi dei reflui (10,1%).



1. Cortesia e disponibilità del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalità del personale ARPAT
3. Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
4. Appropriattezza dei tempi di emissione del parere
5. Facilità di lettura del parere ricevuto
6. Appropriattezza e chiarezza delle proposte di provvedimenti

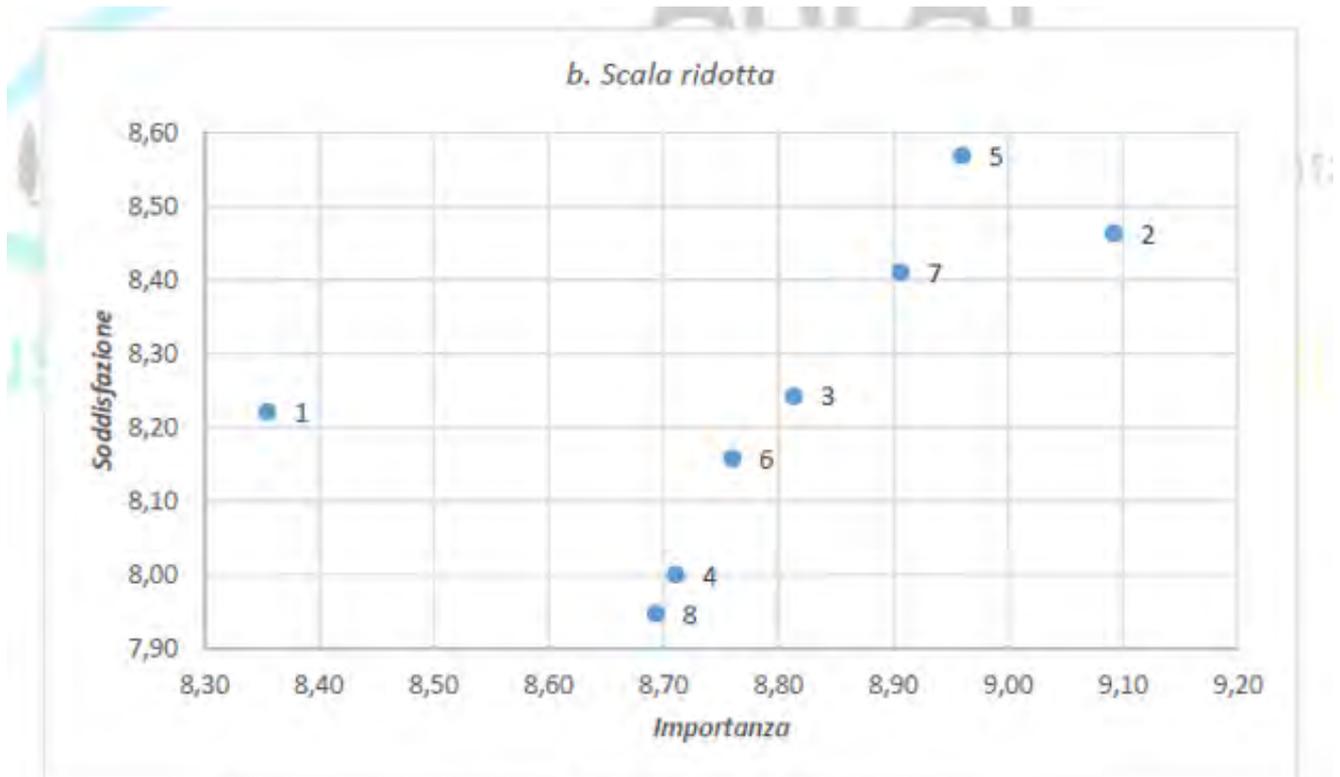
Nella figura è rappresentata, attraverso una mappa di posizionamento, la percezione dei servizi offerti da ARPAT in termini di soddisfazione e importanza attribuita dai rispondenti. Si apprezzano per entrambe le dimensioni valori molto elevati nella scala di misurazione delle percezioni; in particolare tutti i servizi offerti da ARPAT si collocano chiaramente nel quadrante positivo della mappa.

Nello specifico, la competenza tecnica e la professionalità del personale ARPAT è la caratteristica che assume i più alti livelli di soddisfazione (8,20) e di importanza (8,90) per i rispondenti. Anche la

cortesìa e disponibilit  del personale ARPAT riporta livelli elevati di soddisfazione (8,00), nonostante l'importanza attribuita sia pi  bassa (8,10). Al contrario, l'appropriatezza dei tempi di emissione del parere riporta una soddisfazione pi  bassa (7,50) e un'elevata importanza (8,50). Tali valori, complessivamente, sono molto positivi poich  calcolati su una scala che va da 0 a 10.

Attivit  di monitoraggio e controllo

Le principali attivit  per le quali i rispondenti sono stati interessati riguardano: il controllo in materia di rifiuti (10,6%), il controllo degli impianti di depurazione e/o scarichi di reflui (9,5%), il monitoraggio e il controllo dell'inquinamento acustico (9,3%), il controllo dei siti inquinati in bonifica (8,8%) e il controllo delle emissioni in atmosfera (7,6%).



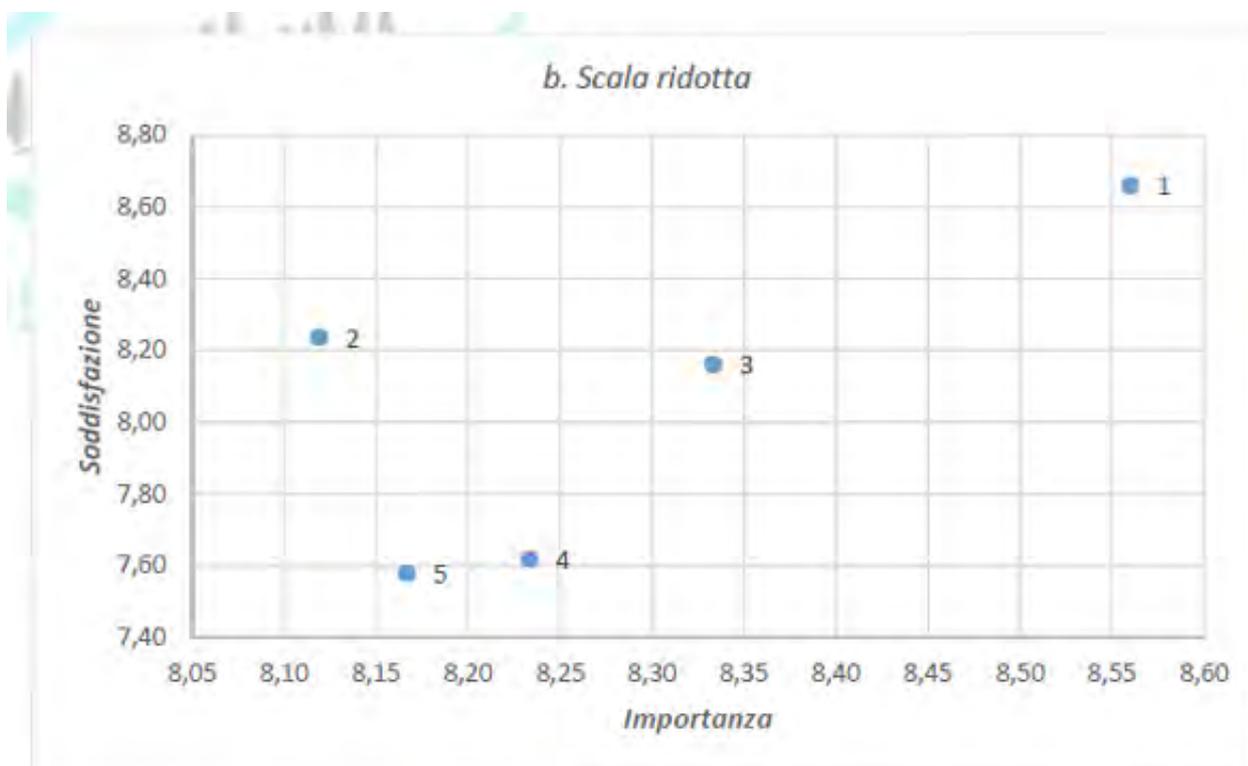
1. Cortesìa e disponibilit  del personale ARPAT
2. Competenza tecnica e professionalit  del personale ARPAT
3. Completezza e accuratezza nello svolgimento del servizio
4. Appropriatezza dei tempi di intervento di ARPAT
5. Trasparenza e alla correttezza tenute da ARPAT durante il controllo
6. Completezza delle informazioni sugli esiti del controllo
7. Attendibilit  delle valutazioni emerse dal controllo
8. Appropriatezza e alla chiarezza delle proposte di provvedimenti

La percezione delle attivit  di monitoraggio e controllo svolte da ARPAT, come nel caso delle attivit  di supporto tecnico e scientifico,   medio-alta. Le caratteristiche analizzate, anche in questo caso, si collocano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. La competenza tecnica e la professionalit  del personale ARPAT   la caratteristica che assume un ottimo livello di soddisfazione (8,50) e i pi  alti livelli di importanza (9,10) per i rispondenti. La trasparenza e la correttezza tenute da

ARPAT durante il controllo hanno il più alto livello di soddisfazione (8,60) e ottimo livello di importanza (9,00). Molto buono anche il livello di soddisfazione (8,40) e di importanza (8,90) attribuito all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo. Al contrario, la cortesia e disponibilità del personale ARPAT riporta livelli di soddisfazione (8,20) e importanza (8,40), leggermente più bassi rispetto alle altre variabili considerate. L'appropriatezza e la chiarezza delle proposte di provvedimenti, ha un livello di soddisfazione pari a 7,90 sebbene sia ritenuta importante (8,70).

Attività di diffusione della conoscenza

Per questa tipologia di attività i livelli di soddisfazione e di importanza attribuiti sono elevati. Le variabili osservate, anche in questo caso, si trovano nel quadrante positivo della mappa di posizionamento. In particolare, la cortesia e capacità del personale URP di ARPAT ha valori elevati di soddisfazione (8,60) e importanza (8,55). I contenuti e la chiarezza della newsletter Arpatnews sono ritenuti molto soddisfacenti (8,20) e importanti (8,10). I contenuti e la chiarezza del sito Web ARPAT sono valutati ugualmente in termini di soddisfazione e importanza (8,20 e 8,35). Il portale SIRA è ritenuto abbastanza soddisfacente (7,60) e importante (8,25). A livello leggermente comparabile di soddisfazione (7,60) e importanza (8,15) attribuita si collocano le pubblicazioni ARPAT.

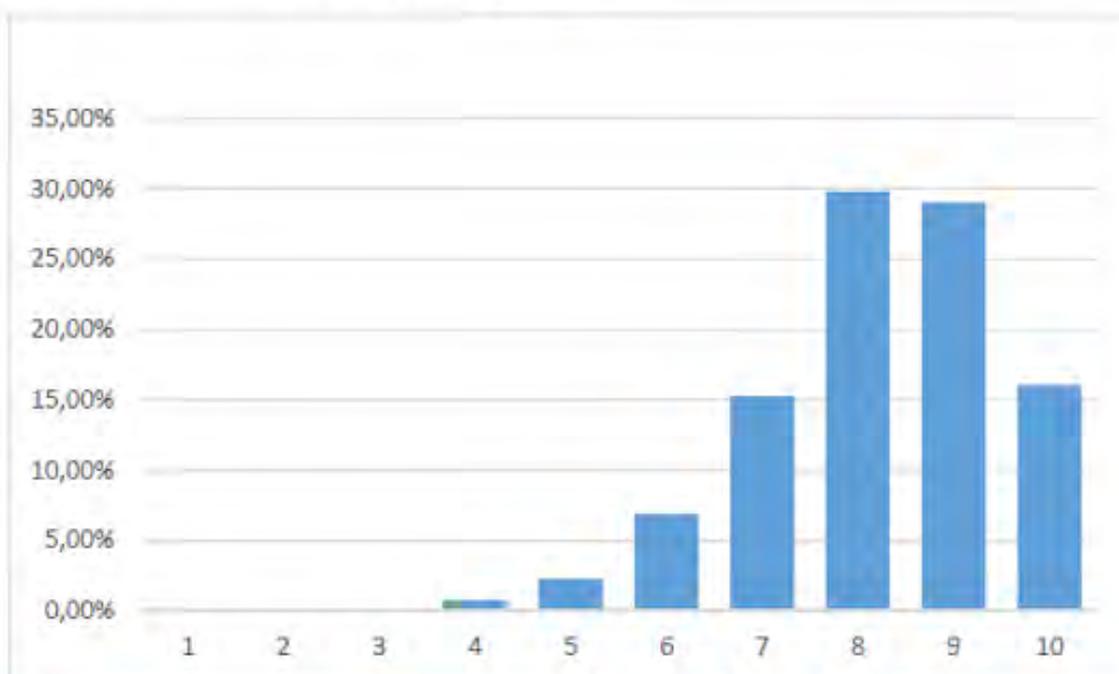


1. Cortesia e capacità del personale URP (numero verde, casella mail) di ARPAT
2. Contenuti e chiarezza della newsletter Arpatnews
3. Contenuti e chiarezza del sito Web ARPAT
4. Contenuti e chiarezza del portale SIRA
5. Contenuti e chiarezza delle pubblicazioni ARPAT (Annuario dei dati ambientali, schede informative)

Giudizio complessivo sull'operato dell'Agenzia

Il giudizio complessivo di valutazione dell'operato di ARPAT risulta molto favorevole: la media dei valori attribuiti, infatti, è di 8,22. Le risposte totali sono state 133 con una deviazione standard di 1,3. Il rapporto evidenzia come "Considerazioni inferenziali ci portano ad affermare che, con probabilità pari al 95%, il livello medio di soddisfazione per l'operato di ARPAT espresso dall'intera popolazione dei referenti istituzionali appartiene all'intervallo 8,06 - 8,38" in una scala da 1 a 10.

Giudizio complessivo sull'Agenzia, sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT (distribuzione di frequenza e intervallo di confidenza)



	Media	Risposte	std	I1	I2
Giudizio complessivo	8,22	131	1,3	8,058	8,382

Dell'esito dell'indagine, comprese alcune osservazioni raccolte durante le interviste, la Direzione terrà conto, anche ai fini di sempre possibili azioni di miglioramento.

COMUNICAZIONE INTERNA

Nel 2016 è stato costituito un gruppo di lavoro interno al SCID sulla comunicazione interna.

Obiettivo del gruppo di lavoro è stato quello di progettare una serie organica di azioni, capaci di rendere l'attività di comunicazione interna un vero e proprio progetto a supporto della Direzione per la risoluzione delle criticità e la valorizzazione delle risorse umane.

Tre gli step principali del 2016:

- analisi del contesto e individuazione dei bisogni
- individuazione di possibili obiettivi e azioni
- condivisione a livello di Direzione per la strutturazione delle azioni di supporto.

La comunicazione interna è risultata una criticità già dall'indagine di soddisfazione realizzata nel 2012.

Nel giugno 2014 si è condotta un'indagine pilota con interviste dirette somministrate a un campione di operatori dell'Agenzia equivalente a circa il 10% del totale dei dipendenti. Sulla scorta dei risultati dell'indagine pilota è stato messo a punto un questionario, somministrato online a tutto il personale tra il 2014 e il 2015, al quale ha risposto il 50%.

Nel report del marzo 2015 “Indagine sulla comunicazione interna in ARPAT – Analisi delle risposte al questionario” sono stati pubblicati gli esiti dell'indagine pilota e del questionario, tra i quali è emersa una sostanziale coerenza.

In seguito, tra il 2015 e il 2016 è stata realizzata la prima indagine sul benessere organizzativo.

Sulla base degli input derivanti da queste indagini, sono state individuate alcune azioni prioritarie con riferimento a 3 obiettivi specifici

1. Sviluppare le relazioni umane, valorizzare le risorse
2. Migliorare la conoscenza dell'organizzazione e la qualità del lavoro
3. Migliorare la circolazione delle informazioni

Nel 2017, con il supporto della Direzione, indispensabile per questo tipo di attività, si avvieranno alcune delle azioni individuate dal gruppo di lavoro.

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