



ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

**Relazioni con il pubblico ed altre
attività di comunicazione
2010**

**Rete di
comunicazione, informazione,
ascolto e relazioni esterne**

RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE 2010

a cura della Rete

Comunicazione, informazione, ascolto e relazioni esterne

Hanno collaborato alla stesura i componenti della Rete:

Carlotta Alaura (Direzione), Silvia Angiolucci (Direzione), Debora Badii (AR), Francesca Baldi (Direzione) Maddalena Bavazzano (Direzione), Eva Bonini (GR), Stefania Calleri (FI), Daniela Cecchi (PT),

Francesca Chiostrì (LI), Giorgio Cognigni (Direzione), Franco Freda (FI), Monica Logli (PI), Serena Favilli (PB), Alessandra Rodolfi (MU), Gabriele Rossi (Direzione), Tania Scardigli (EM), Vincenza Talesco (MS), Marco Talluri (FI), Nicola Zevolini (SI)

Con il contributo anche di: Luisa Franzese (PO), Alessandro Paone (LU) e Paola Innocenti (MU),

Firenze, 15 marzo 2011

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| SOMMARIO | 2 |
| INTRODUZIONE | 3 |
| <i>La scelta di ARPAT: puntare alla comunicazione integrata</i> | <i>3</i> |
| <i>Organizzare la comunicazione usando il Sistema di Gestione Qualità ISO 9001</i> | <i>3</i> |
| <i>Per rispondere alle richieste del pubblico: FAQ ambientali . Errore. Il segnalibro non è definito.</i> | |
| <i>Come funziona l'organizzazione a rete</i> | <i>4</i> |
| <i>Rendere conto delle attività svolte</i> | <i>5</i> |
| RELAZIONI CON IL PUBBLICO | 6 |
| <i>I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2010</i> | <i>6</i> |
| Tipologia di contatti | 7 |
| Chi sono i nostri utenti..... | 9 |
| Cosa chiedono i nostri utenti..... | 12 |
| Come si risponde ai nostri utenti | 16 |
| <i>Esposti e segnalazione dei cittadini gestiti da ARPAT nel 2010.....</i> | <i>18</i> |
| <i>Reclami suggerimenti e apprezzamenti</i> | <i>26</i> |
| <i>Accesso agli atti amministrativi e accesso formale ai dati ambientali</i> | <i>31</i> |
| IL SISTEMA DI ASCOLTO | 34 |
| <i>Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti nel 2010</i> | <i>35</i> |
| COMUNICAZIONE INTERNA | 47 |
| COMUNICAZIONE ESTERNA..... | 48 |
| <i>Sito Web.....</i> | <i>48</i> |
| Il nuovo sito web dell'Agenzia..... | 51 |
| <i>ARPATnews</i> | <i>53</i> |
| <i>Attività editoriale</i> | <i>55</i> |
| <i>Organizzazione e partecipazione a convegni, seminari ed altri eventi</i> | <i>56</i> |
| <i>ARPAT PORTE APERTE 2010</i> | <i>57</i> |
| <i>Archivio degli interlocutori.....</i> | <i>60</i> |
| <i>Relazioni con i media</i> | <i>62</i> |

INTRODUZIONE

La scelta di ARPAT: puntare alla comunicazione integrata

L'esperienza maturata in questi anni da parte dell'Agenzia ha portato ad individuare un modello organizzativo, recepito nel nuovo Atto di organizzazione dell'Agenzia di prossima attuazione, in cui la gestione delle attività di comunicazione, informazione, ascolto e relazioni esterne sia fortemente integrata.

Infatti è prevista un'unica struttura, organizzata a rete, cui fanno capo tutte le attività di comunicazione interna, di comunicazione esterna, di relazioni con il pubblico e con le parti interessate, di relazioni con i media, di ascolto.

In questo modo si intende assicurare una regia unitaria e coerente all'insieme di tutte le attività svolte nei confronti dei pubblici interni ed esterni all'Agenzia.

La particolare forma organizzativa "a rete" si ispira al [sistema a rete olonico](#). Come indica l'etimologia greca del termine *olon*, cioè "tutto", il sistema *olonico* è, infatti, un sistema organizzativo che abbraccia tutto mediante la cooperazione di unità autonome ad esso correlate. Questa definizione è stata elaborata per descrivere alcune strutture organizzative diffuse nel mondo della natura, come la stella marina: l'unità del tutto si confonde con l'autonomia delle sue singole parti: ed è ciò, appunto, che determina una elevata capacità di reazione tra sistema (interno) e ambiente (esterno).

Questa soluzione costituisce il punto di approdo di una vera e propria [sperimentazione avviata nel 2008](#) e proseguita nel [2009](#) e [2010](#), con il coinvolgimento di operatori di varie sedi ARPAT presenti sul territorio regionale (Arezzo, Empoli, Mugello, Pontassieve, Firenze, Grosseto, Livorno, Piombino, Massa, Pisa, Pistoia, Siena).

Si è cioè messo a punto un sistema organizzativo nel quale gli operatori presenti sul territorio sono al tempo stesso riferimento dell'Agenzia per le attività di comunicazione per l'ambito territoriale di loro competenza, ma al contempo contribuiscono alla gestione integrata di una serie di servizi su base regionale, sia per quanto riguarda le relazioni con il pubblico ([numero verde 800800400](#), casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it) sia per quanto riguarda la redazione diffusa dei media agenziali (newsletter [Arpatnews](#), [sito web](#), [intranet Omnibus](#)).

Al momento questa Rete per la gestione delle attività di "Comunicazione, informazione, ascolto e relazioni esterne" è costituita dagli operatori della Articolazione funzionale "Comunicazione e informazione" della Direzione, della Unità Operativa "Comunicazione e informazione" del Dipartimento provinciale di Firenze e degli operatori URP dei dipartimenti provinciali di Arezzo, Firenze, Grosseto, Livorno, Massa Carrara, Pisa, Pistoia e Siena, nonché dei Servizi Subprovinciali di Empoli, Mugello-Piana di Sesto e Piombino.

Organizzare la comunicazione usando il Sistema di Gestione Qualità ISO 9001

Operare però con una organizzazione a rete non è affatto semplice, per questo si è scelto di operare pienamente nella logica del Sistema di Qualità ISO 9001 che certifica l'Agenzia. Nel corso del suo lavoro il Gruppo di Sperimentazione ha redatto delle proposte di integrazione dei documenti vigenti del Sistema di Gestione della Qualità che regolano le attività di comunicazione e informazione dell'Agenzia. Le proposte elaborate e successivamente

diventate operative sono state rivolte a semplificare le modalità di lavoro, assicurando al contempo coerenza con gli obiettivi e la filosofia del SGQ; fra di esse la revisione della Procedura per la Gestione dei reclami e dei suggerimenti ed Istruzioni Operative per la [gestione dei contatti con il pubblico](#) da parte degli operatori URP e per il [monitoraggio delle domande del pubblico](#) (reclami, esposti, accesso agli atti amministrativi e ai dati ambientali).

E' stata anche predisposta una revisione complessiva del [Documento di processo per la gestione dei servizi di comunicazione e informazione](#). Il nuovo documento, fra l'altro, comprende l'inserimento anche di tutte quelle attività attualmente non presenti (ad esempio comunicazione interna, relazioni istituzionali e non, ecc.) e la gestione coordinata dei vari media agenziali, nonché nuove modalità e tempi per la redazione di un [Piano annuale di comunicazione dell'Agenzia](#), che permetta una regia coordinata di tutte le attività svolte, sia a livello regionale che sul territorio.

E' stata infine predisposta una revisione complessiva della PG SG.12 - Monitoraggio della soddisfazione dei clienti, con la previsione di dar vita ad un vero e proprio "[Sistema di ascolto](#)" dell'Agenzia, curato in particolar modo dalla rete per la comunicazione.

Come funziona l'organizzazione a rete

La rete è articolata in "Nodi" territoriali, tematici e di attività.

I "nodi territoriali", costituiti dagli operatori URP delle varie sedi dell'Agenzia raggruppati in tre aree geografiche regionali (Firenze – Prato – Pistoia; Arezzo – Siena – Grosseto; Livorno – Lucca – Massa Carrara e Pisa), svolgono nel proprio territorio i compiti previsti per l'URP ed altresì una funzione di "sentinella", cioè di attenzione, ascolto alle problematiche che emergono in quel territorio, alle iniziative, attività svolte dall'Agenzia e da altri soggetti ivi presenti. Tale sensibilità è finalizzata alla redazione di notizie da utilizzare per i vari media agenziali e per le varie attività svolte (back office, ecc.).

I "nodi tematici" (che al momento coincidono con i nodi territoriali) sviluppano una particolare sensibilità ed una spiccata capacità di ascolto di quanto avviene relativamente ad un tema ambientale specifico (agenti fisici, aria e clima, risorsa idrica, suolo, ecc.), al fine di rilevare notizie utili da proporre alla rete e alla redazione. I nodi tematici poi sviluppano un rapporto continuativo di interfaccia con i tecnici dell'Agenzia competenti per il tema trattato.

I "nodi di attività" (Relazioni con il pubblico, Comunicazione interna, Comunicazione on-line, Editoria ed eventi) si occupano di attuare gli specifici compiti e/o obiettivi stabiliti nel programma operativo annuale di attuazione del Piano di Comunicazione

Ai fini del coordinamento e della integrazione delle attività è costituito un Comitato di coordinamento con la partecipazione di un riferimento per ogni nodo, che svolge funzioni: di verifica della attuazione della programmazione operativa prevista; di promozione delle opportune collaborazioni e integrazioni fra i vari nodi; di coordinamento redazionale dei contenuti prodotti per i vari media agenziali.

La rete nel suo insieme poi si riunisce periodicamente per confrontarsi sulle attività svolte e sul raggiungimento degli obiettivi assegnati a ciascun nodo. Infatti la logica di rete che si intende seguire è quella di un continuo ed attivo coinvolgimento in prima persona di ogni operatore attraverso una partecipazione che tende a valorizzare i contributi individuali e gli apporti innovativi e creativi.

Rendere conto delle attività svolte

Fin dall'inizio della sperimentazione si è stati convinti dell'importanza del “rendere conto” delle attività svolte. Nel rapporto relativo all'anno 2010 si iniziano quindi ad apprezzare le serie storiche dei dati confrontabili (contatti con il pubblico 2008-2009-2010 ed esposti, reclami, accesso documenti amministrativi e accesso formale dati ambientali 2009-2010) a seguito dell'applicazione della relativa istruzione operativa (IO SG 99.001) predisposta nel 2009 dal GdS.

Fra l'altro, a partire dal secondo semestre 2010 anche l'ultima struttura agenziale che ancora non l'aveva fatto, il Dipartimento di Lucca, ha iniziato ad applicare la suddetta IO.

Nel rapporto sono contenuti anche i risultati del questionario per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e interlocutori pubblicato sul sito web nel corso del 2010, nel quadro del Sistema di Ascolto previsto dalla revisione della PG.SG 12 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti, anch'essa predisposta dal GdS e diventata operante nel corso del 2010.

Marco Talluri

Responsabile della Rete

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il GdS ha assicurato, a partire dalla primavera 2008, la gestione del numero verde dell'Agenzia 800800400, ed in particolare dal mese di maggio 2008 in modo integrato: ogni giorno, al numero verde dell'Agenzia rispondono a turno i colleghi di Arezzo, Firenze, Livorno, Pisa, Pistoia, ecc.

Nel corso del 2010 è stata assicurata la gestione integrata a rete del numero verde dell'Agenzia 800800400, tutti i giorni feriali dalle 9,00 alle 13,00 ed anche dalle 14,00-17,00 il martedì, mercoledì e giovedì, nonché della casella di posta elettronica per i rapporti con il pubblico urp@arp.at.toscana.it, che è stata pubblicizzata ovunque (sito web, elenchi telefonici, ecc.) come il canale preferenziale di contatto con l'Agenzia.

La gestione integrata dell'URP ha fatto emergere, sino dall'inizio della sua sperimentazione, la necessità di rendere omogenee le informazioni fornite ai cittadini. Da qui è nata l'idea e poi il progetto delle FAQ (Frequently Asked Questions) ambientali.

Si tratta di una ricognizione effettuata per individuare le domande frequenti effettuate al numero verde e definirne le risposte più appropriate. Tali informazioni sono quindi inserite in un data base presente sulla intranet dell'Agenzia, accessibile da parte degli operatori del numero verde, ma anche da tutto il personale dell'Agenzia. Alcune di queste FAQ sono state poi rese [disponibili anche sul sito web dell'Agenzia](#).

L'obiettivo è quello di affermare un URP che sia vera e propria interfaccia fra l'esterno e l'interno dell'Agenzia, al fine di rendere più semplice e accessibile il servizio e permettere al contempo al personale tecnico di svolgere i propri compiti d'istituto. Ciò significa che l'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione (FAQ ambientali, [portale SIRA](#), ecc.).

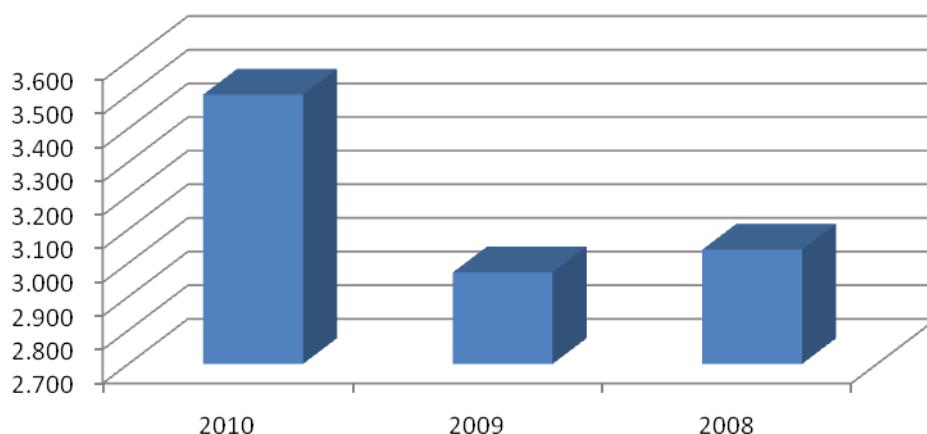
Per il secondo anno con questa relazione viene dato conto del monitoraggio delle domande del pubblico (reclami e suggerimenti, esposti e segnalazioni, accesso agli atti amministrativi e accesso formale ai dati ambientali) su scala regionale, in attuazione della IO SG.99.003.

I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2010

I contatti gestiti complessivamente dall'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2010 sono stati **3.501** con 3.563 richieste.

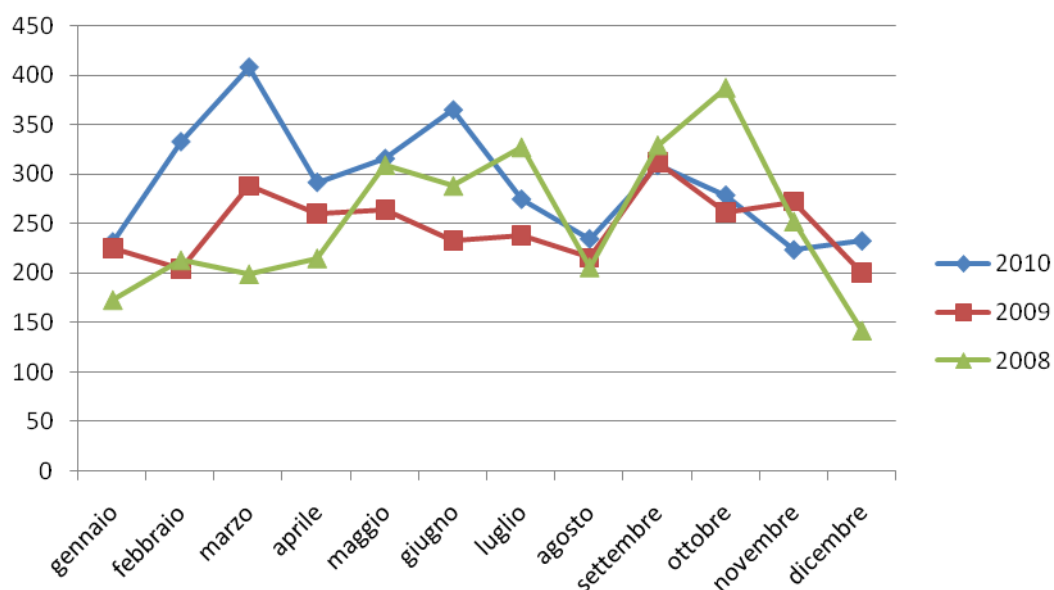
Si registra una sensibile crescita sia rispetto al 2009 (2972 contatti + 17,8%), che rispetto al 2008 (3.040 contatti + 15,2%). Si reputa che tale incremento sia in parte dovuto ad un più puntuale inserimento dei dati nell'apposito data base da parte degli operatori addetti, ma anche al consolidarsi dell'estensione dell'orario di funzionamento del numero verde anche il pomeriggio (il martedì, mercoledì e giovedì dalle 14,00 alle 17,00).

Numero contatti URP ARPAT per anno



Di seguito il dettaglio relativo ai contatti gestiti mensilmente.

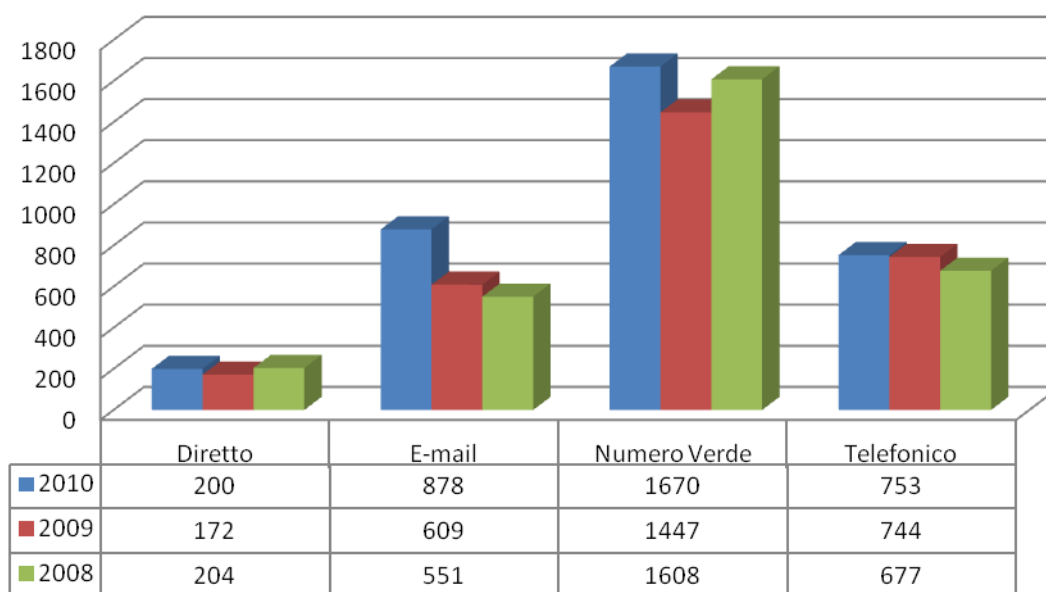
Numero contatti URP ARPAT per mese



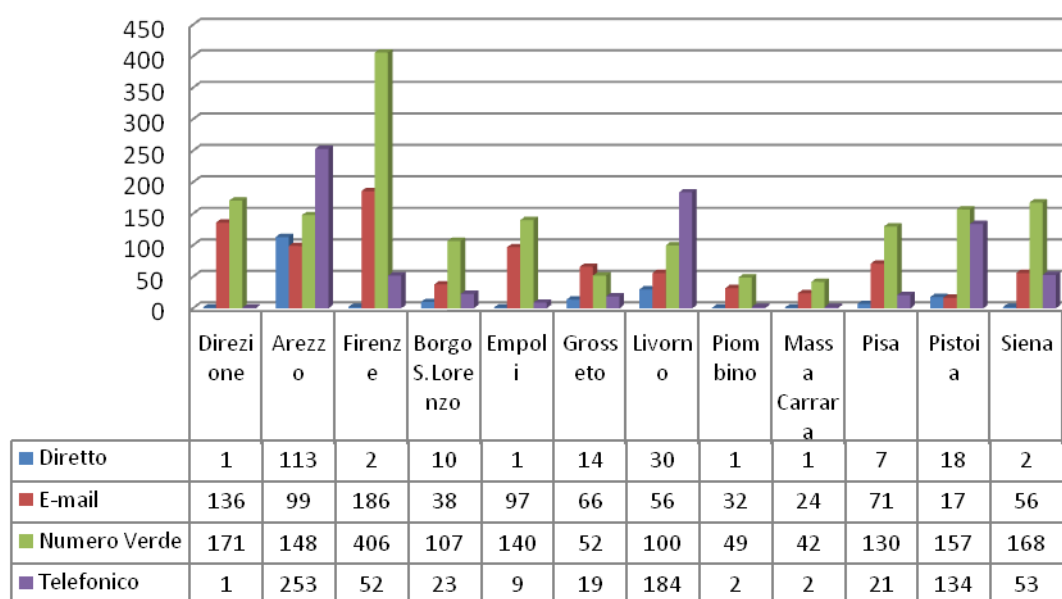
Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente “a distanza”, attraverso il mezzo telefonico (69,2%) e la posta elettronica (25,1%). Solamente una quota minima (5,7%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali, con l’eccezione di Arezzo, ed in parte di Livorno. Il dato è sostanzialmente stabile nei tre anni. Questo ci deve spingere a potenziare le modalità di comunicazione “online”.

Tipologia contatti URP ARPAT

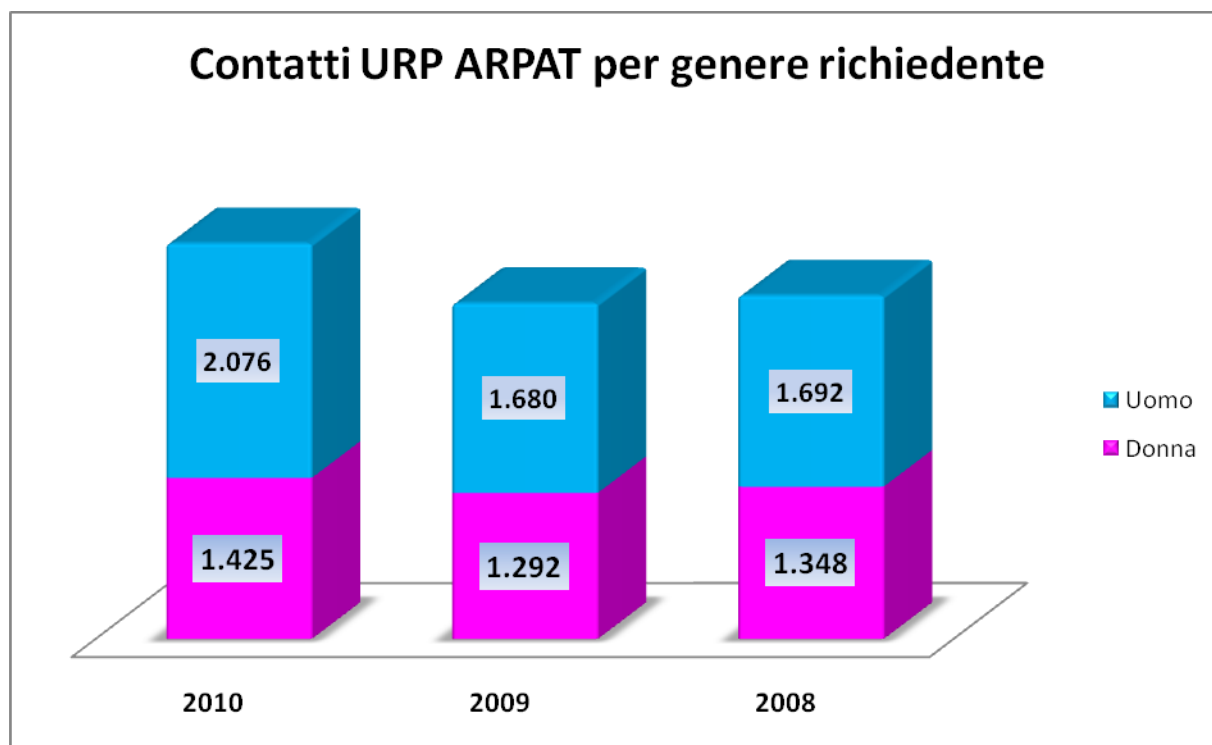


Tipologia contatti URP ARPAT per sede operatori - anno 2010

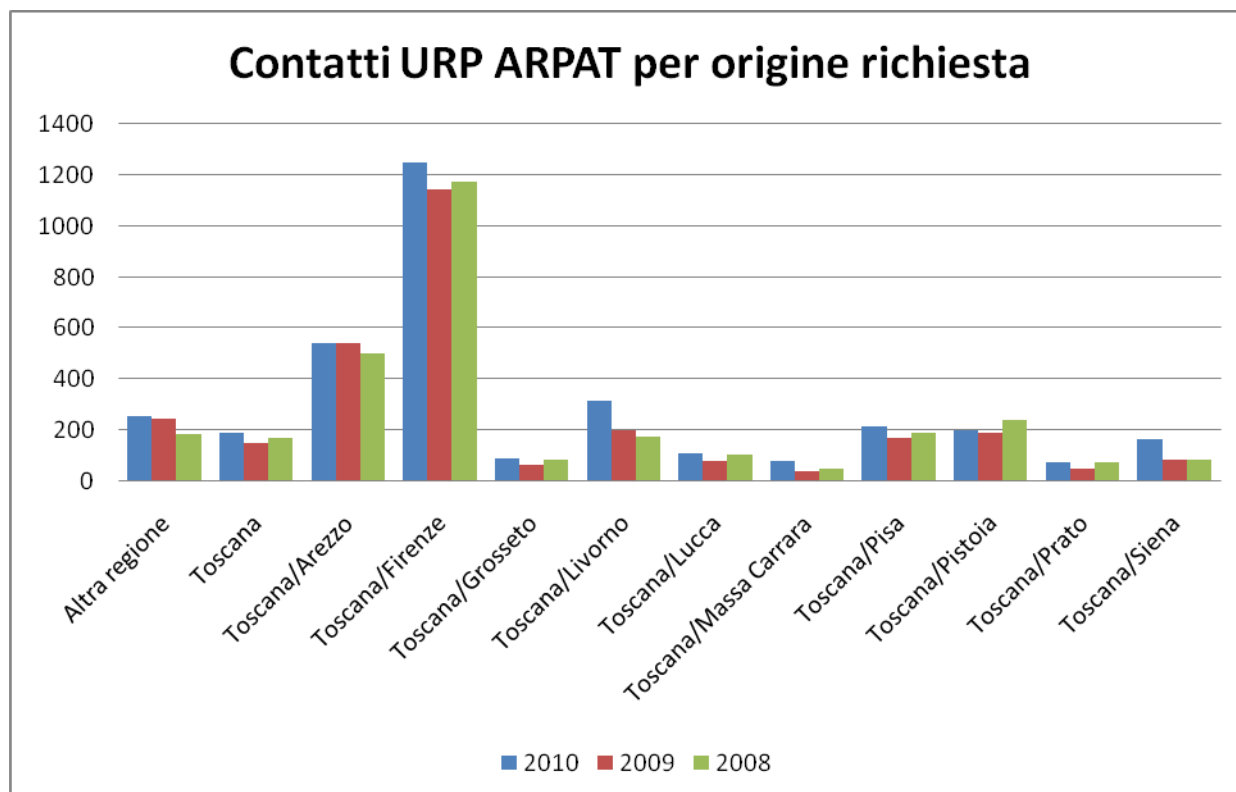


Chi sono i nostri utenti

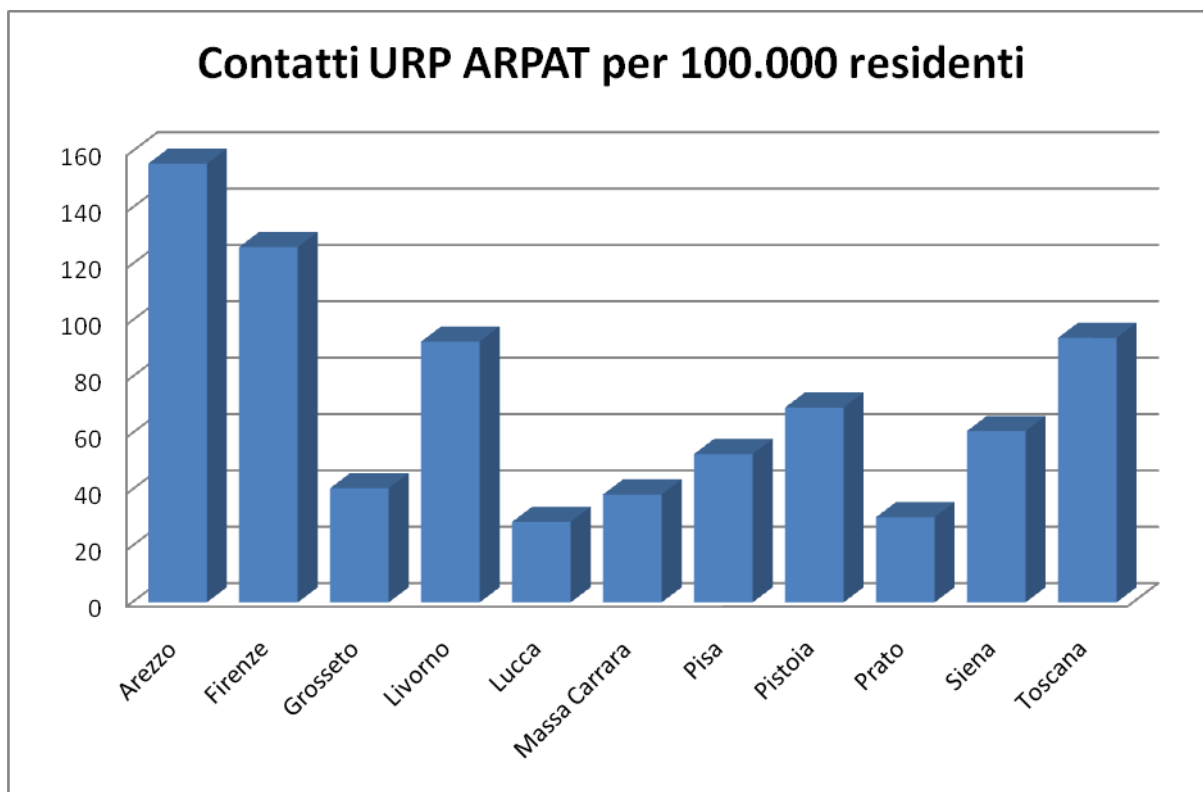
Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2010 **1425 donne** (40,7%) e **2076 uomini** (59,3%).



Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente **3.243** (92,6%) provenienti dalla nostra Regione. Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, prevalentemente dalla provincia di Firenze 1.251 (35,7%).



Nel grafico che segue sono stati riportati i contatti gestiti nel 2010 con la popolazione residente (all'1.1.2009) nelle varie province Toscane.

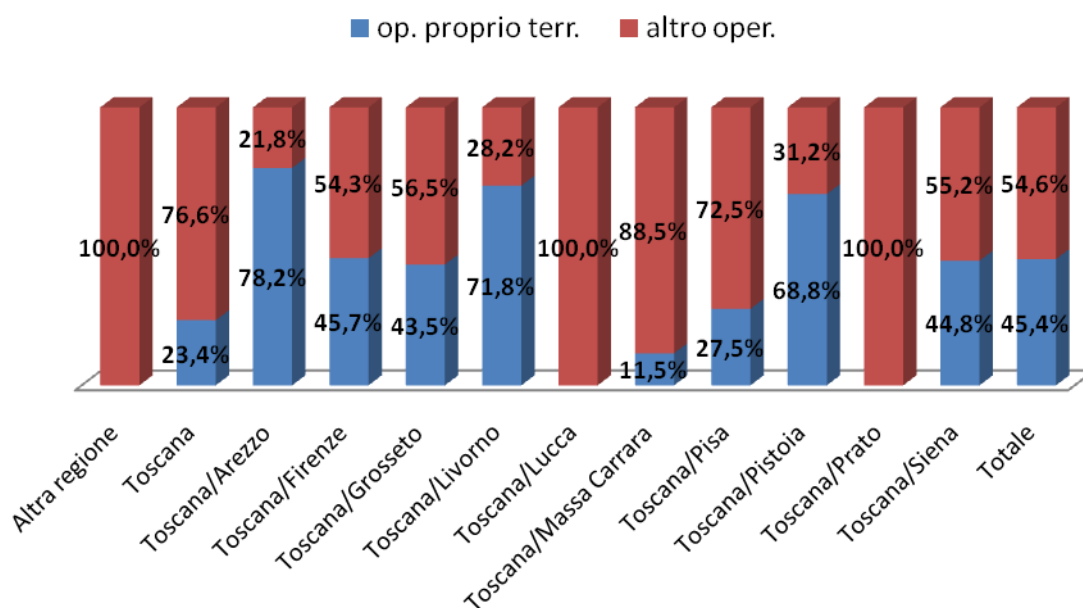


Va osservato comunque che probabilmente ha una certa influenza sull'indice sopra riportato un fattore organizzativo interno, e cioè la presenza di personale dedicato interamente o meno alle attività di comunicazione e di relazioni con il pubblico nelle singole province (è sicuramente il caso di Arezzo).

Da questo punto di vista si è analizzato anche il contributo dato da parte dei vari operatori della rete URP in termini di gestione integrata, calcolando le richieste provenienti dalle varie province da parte di operatori appartenenti a strutture diverse.

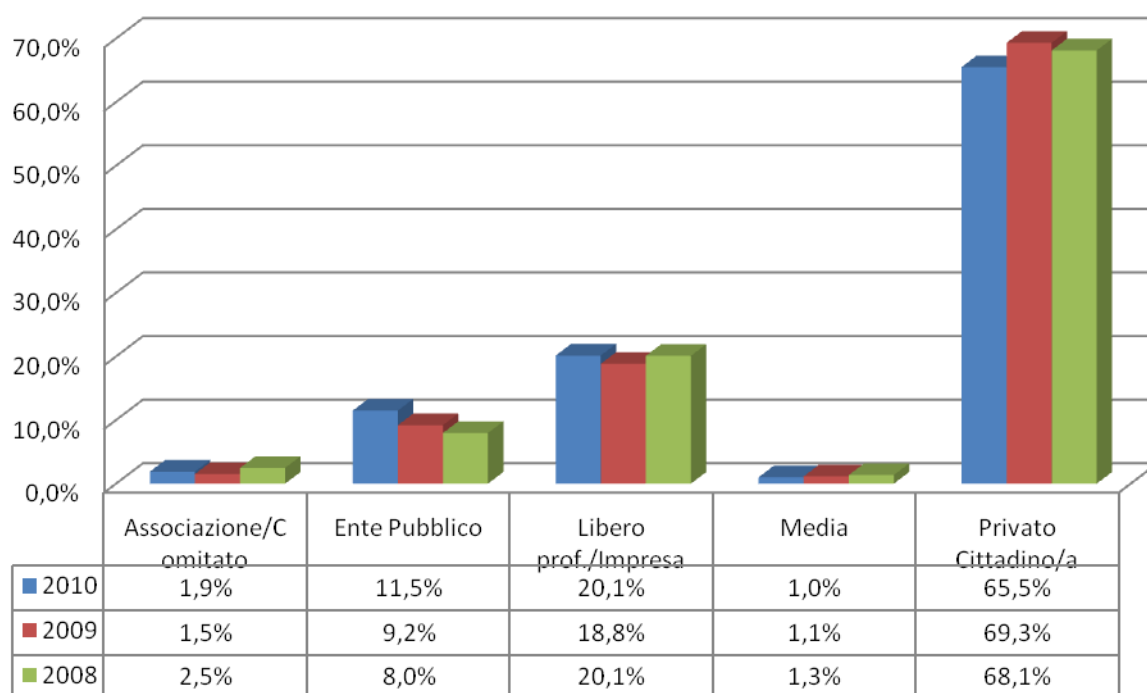
| | Altra regione | Toscana | Toscana/ Arezzo | Toscana/ Firenze | Toscana/ Grosseto | Toscana/ Livorno | Toscana/ Lucca | Toscana/ Massa Carrara | Toscana/ Pisa | Toscana/ Pistoia | Toscana/ Prato | Toscana/ Siena | Totale |
|------------------|---------------|---------|--------------------|---------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------------|------------------|---------------------|-------------------|-------------------|--------|
| Op. Arezzo | 18 | 3 | 424 | 101 | 4 | 12 | 15 | 4 | 11 | 6 | 11 | 4 | 613 |
| Op. Firenze | 94 | 77 | 57 | 572 | 18 | 37 | 39 | 29 | 57 | 28 | 25 | 38 | 1071 |
| Op. Grosseto | 14 | 15 | 3 | 47 | 40 | 2 | 3 | 6 | 6 | 3 | 4 | 8 | 151 |
| Op. Livorno | 38 | 20 | 7 | 96 | 7 | 227 | 9 | 5 | 27 | 4 | 8 | 6 | 454 |
| Op. Massa | 12 | 1 | 0 | 31 | 0 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 2 | 5 | 69 |
| Op. Pisa | 12 | 13 | 9 | 101 | 3 | 4 | 10 | 7 | 60 | 2 | 5 | 3 | 229 |
| Op. Pistoia | 20 | 6 | 16 | 91 | 5 | 7 | 8 | 4 | 15 | 139 | 5 | 10 | 326 |
| Op. Siena | 27 | 12 | 15 | 93 | 7 | 13 | 9 | 5 | 10 | 7 | 7 | 74 | 279 |
| Op. Dir. Toscana | 23 | 45 | 11 | 119 | 8 | 11 | 17 | 9 | 29 | 12 | 8 | 17 | 309 |
| Totale | 258 | 192 | 542 | 1251 | 92 | 316 | 112 | 78 | 218 | 202 | 75 | 165 | 3501 |

CONTATTI URP 2010 GESTITI DALL'OPERATORE DELLO STESSO TERRITORIO



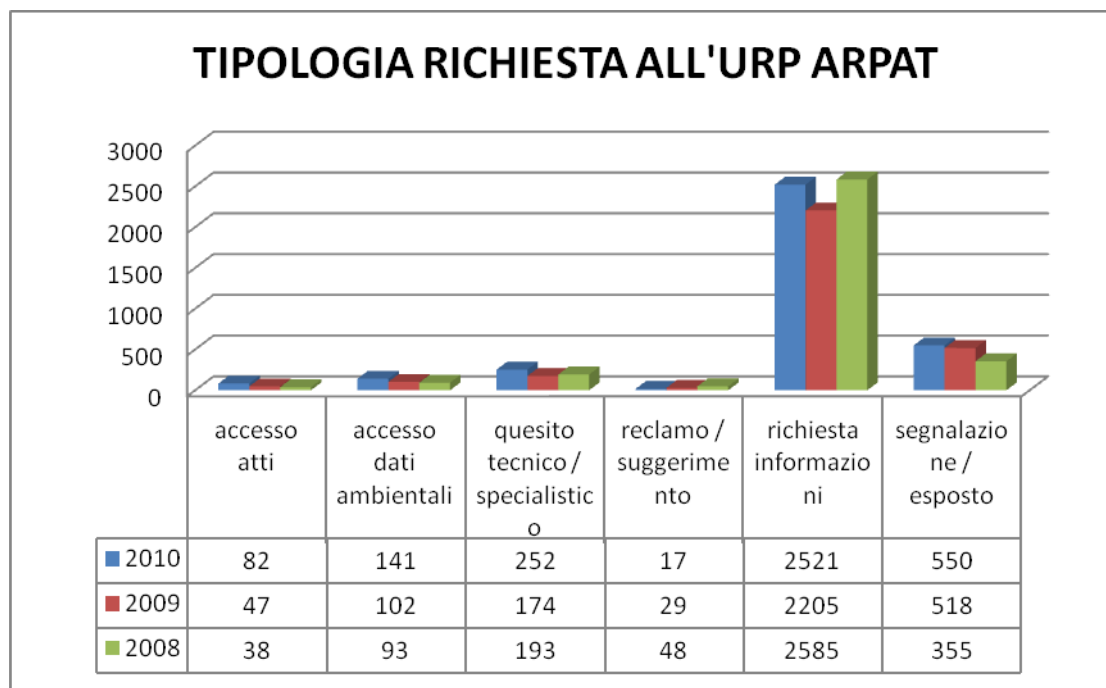
In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (65,5%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (20,1%) e di enti pubblici (11,5%).

Tipologia utenti URP ARPAT



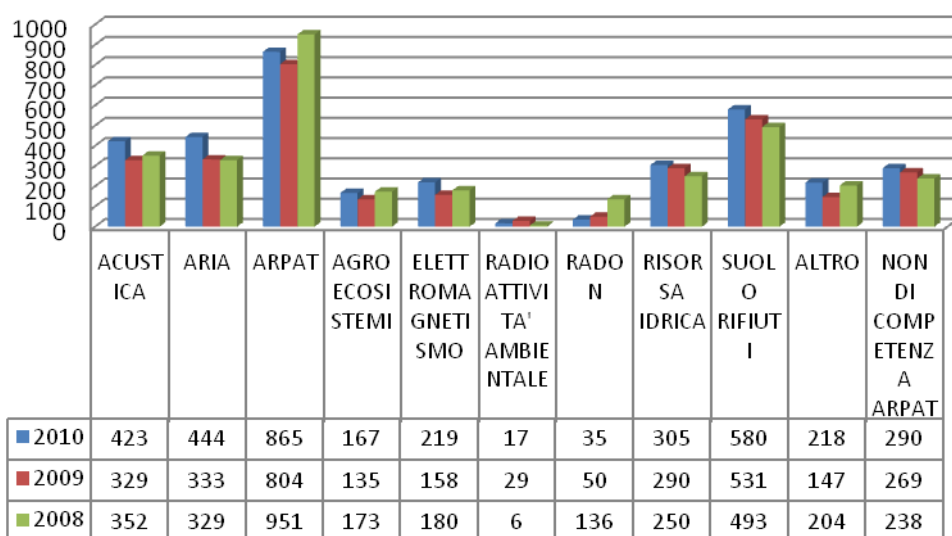
Cosa chiedono i nostri utenti

Naturalmente la maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (70,8%), che in alcuni casi (7,1%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (22,2%) invece di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti).

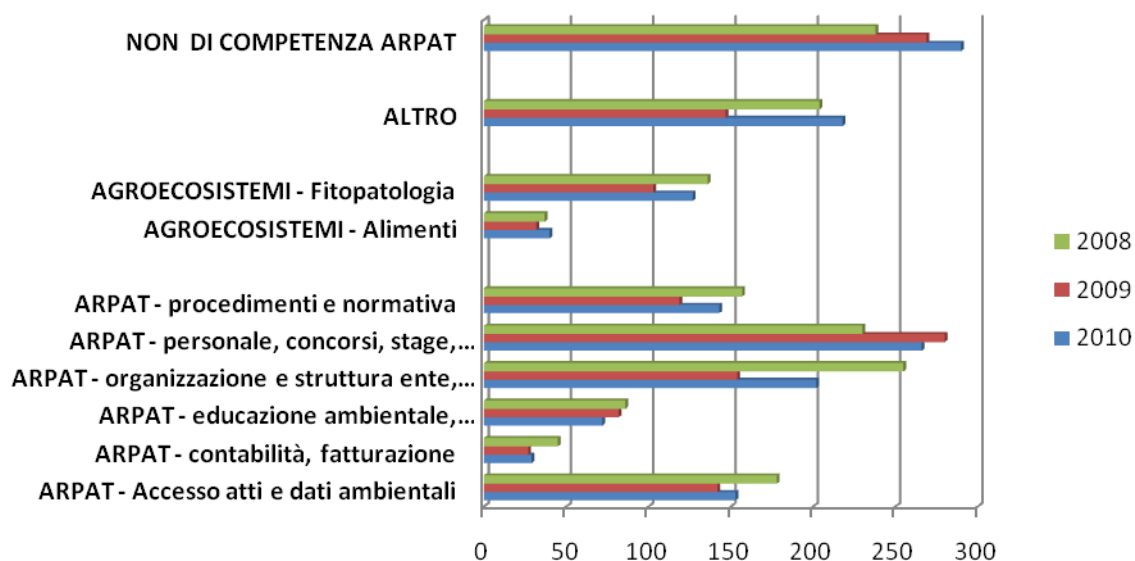


Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (24,3%).

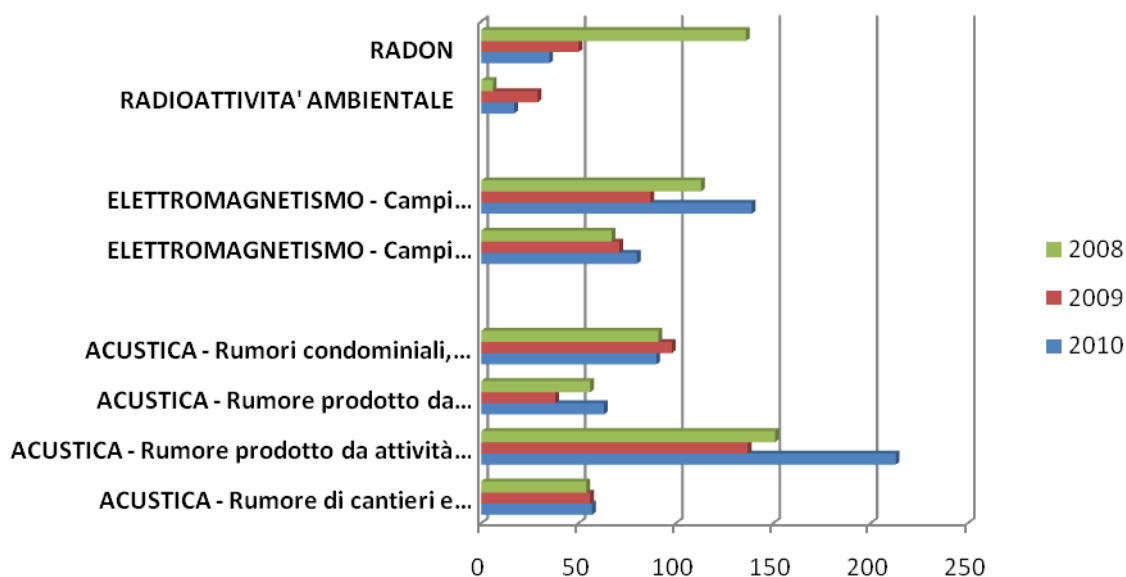
RICHIESTE UTENTI URP ARPAT PER ARGOMENTO



RICHIESTE SU ARPAT E ALTRO ALL'URP



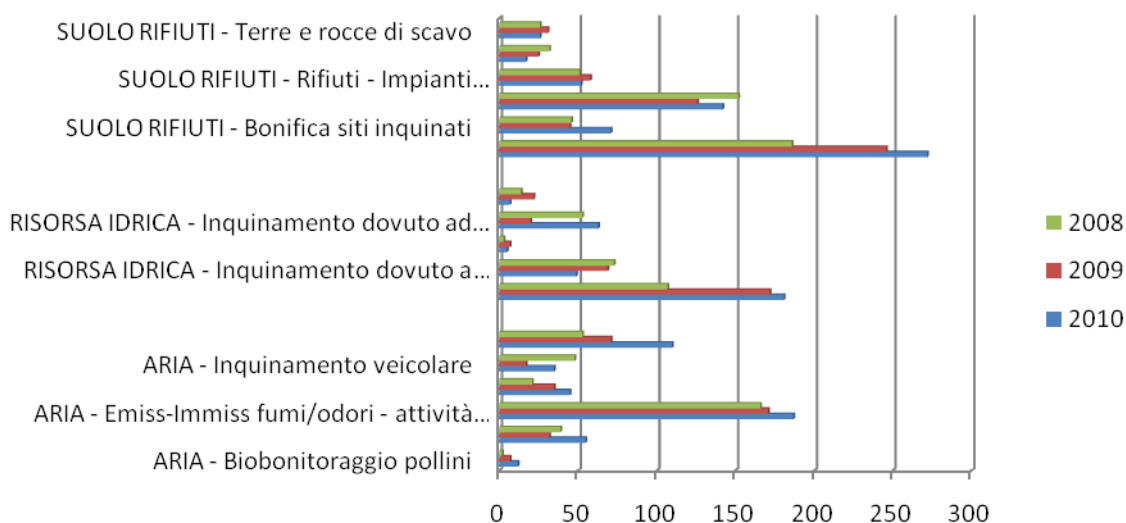
RICHIESTE SU AGENTI FISICI ALL'URP ARPAT



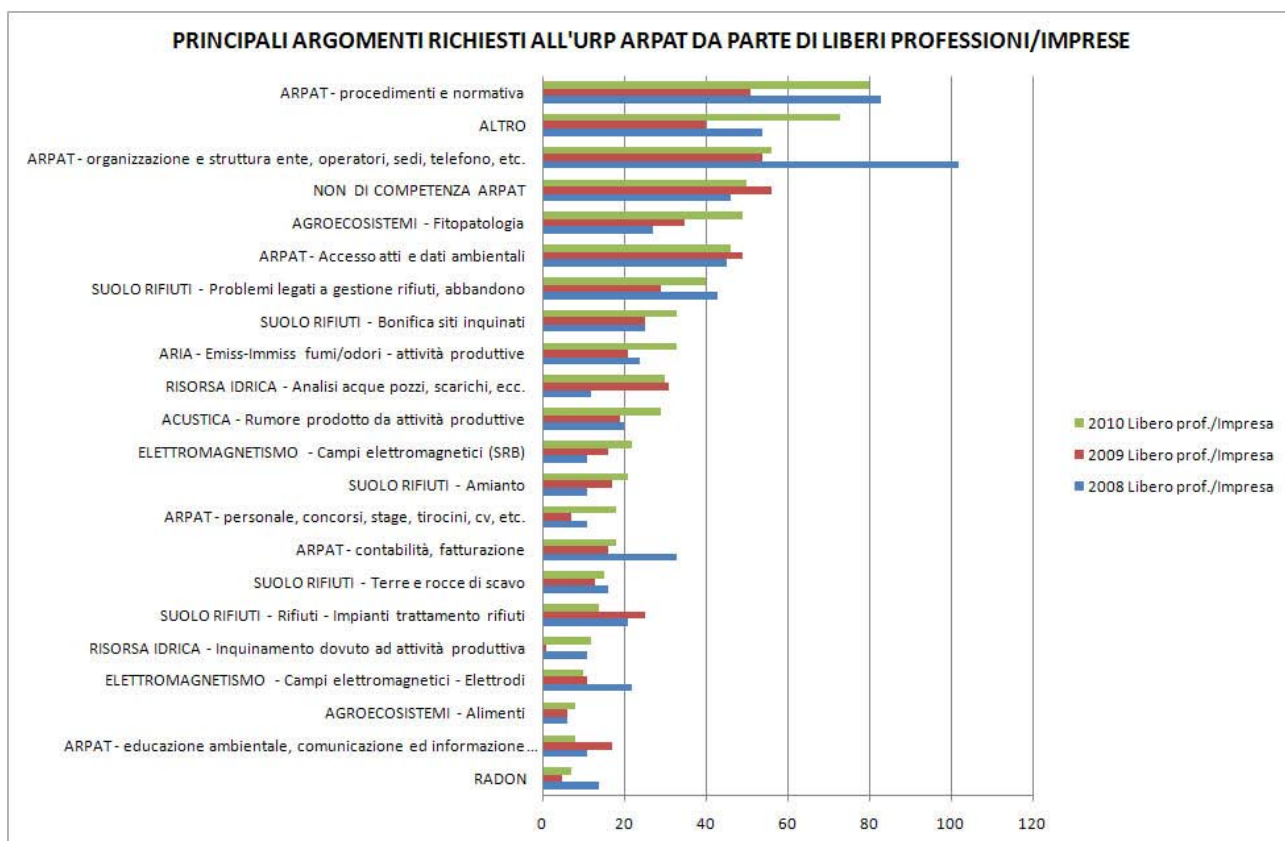
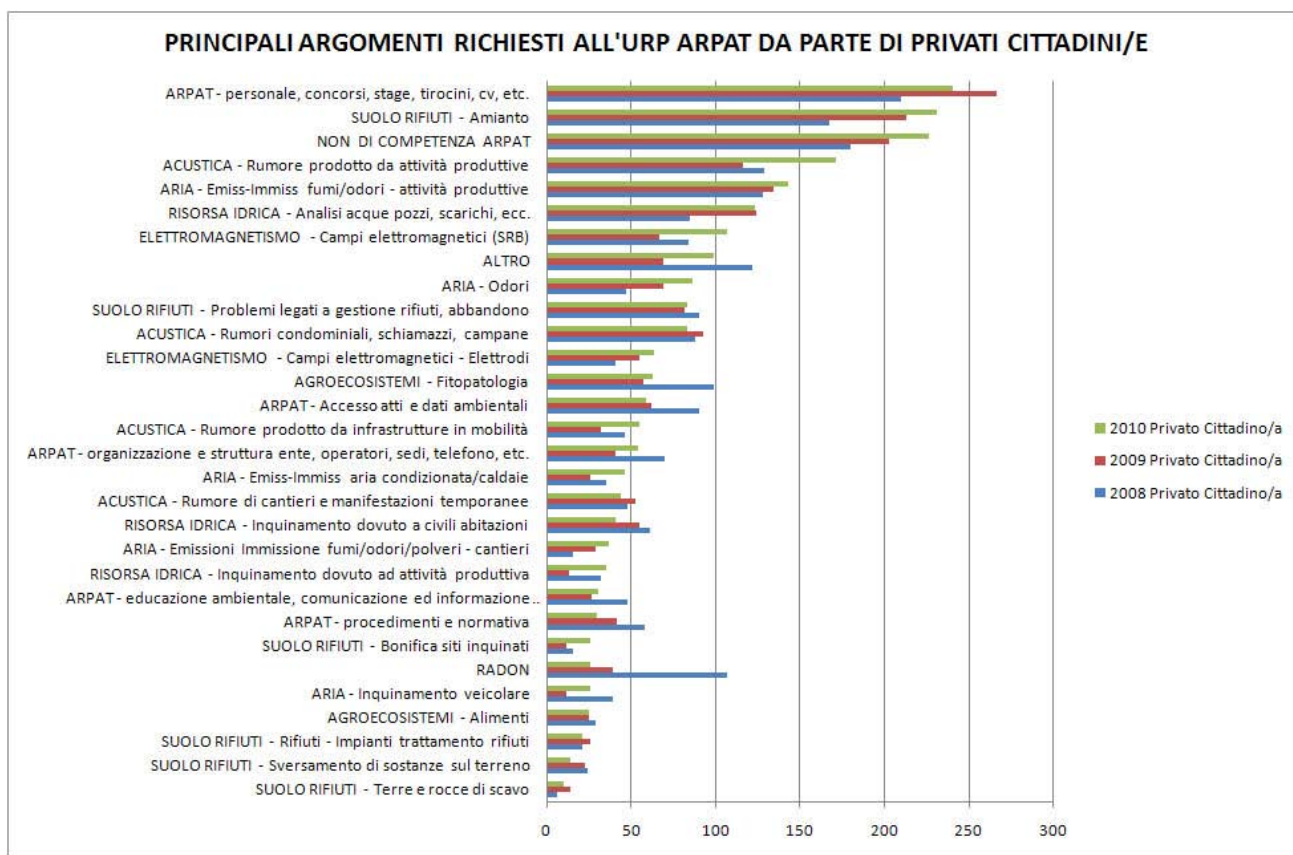
Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 19,5% delle domande proposte all'URP.

Seguono quindi gli argomenti relativi ad altre matrici (aria, acqua e suolo). In particolare le tematiche inerenti il suolo ed i rifiuti hanno interessato circa il 16,3% dei contatti, di cui una componente significativa è quella relativa all'amianto.

RICHIESTE SU ARIA-ACQUA-SUOLO ALL'URP ARPAT



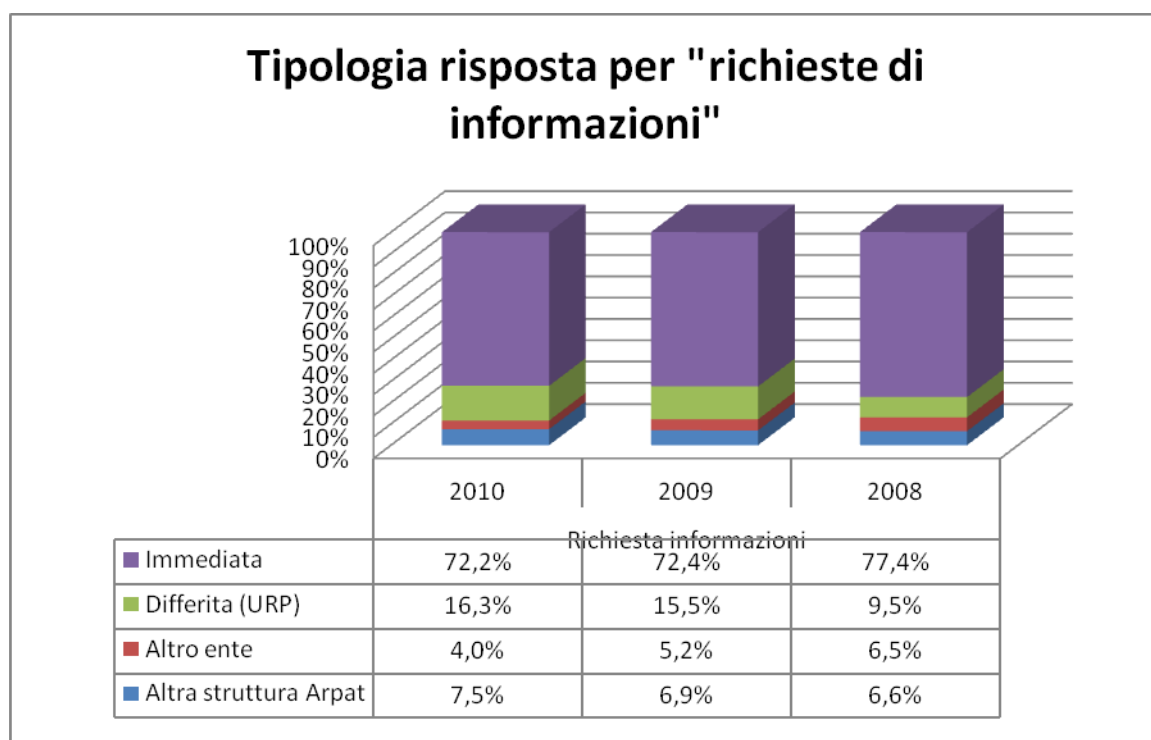
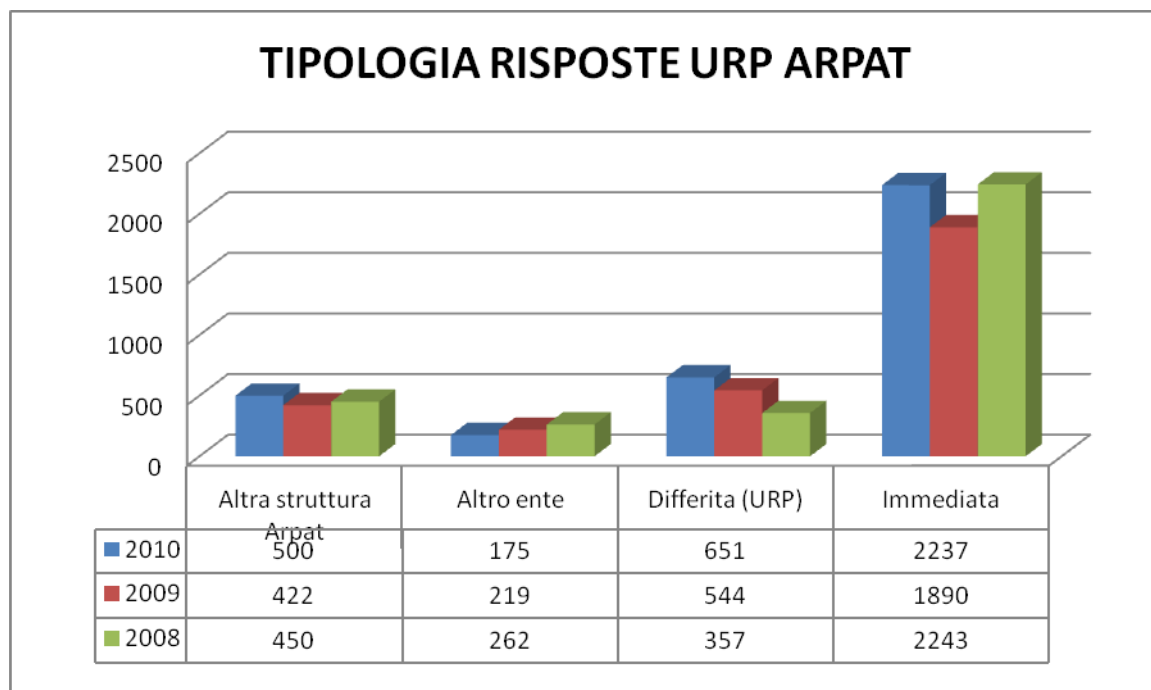
Interessante è poi vedere in dettaglio gli argomenti più richiesti dalle due categorie principali di utenti (privati e aziende), che – come ci si poteva aspettare sono piuttosto diversi.



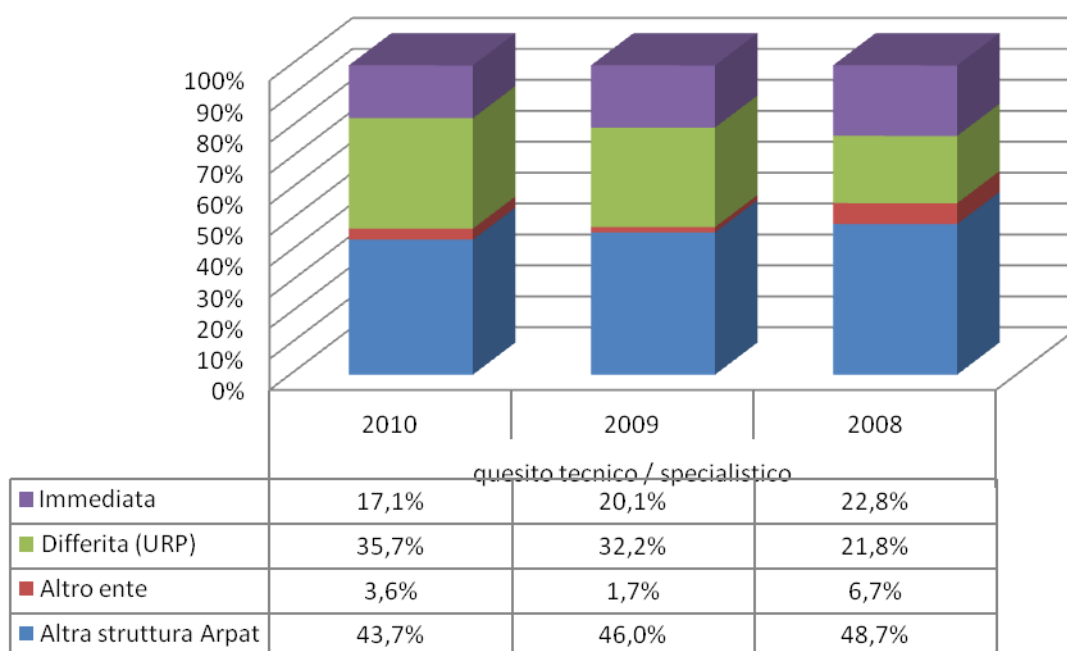
Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (62,8%). In alcuni casi (18,3%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con tecnici dell'Agenzia. Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati al altro Ente (se la competenza in materia non è dell'Agenzia) o ad altra struttura dell'ARPAT, in particolar modo laddove si tratti di quesiti più specialistici.

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

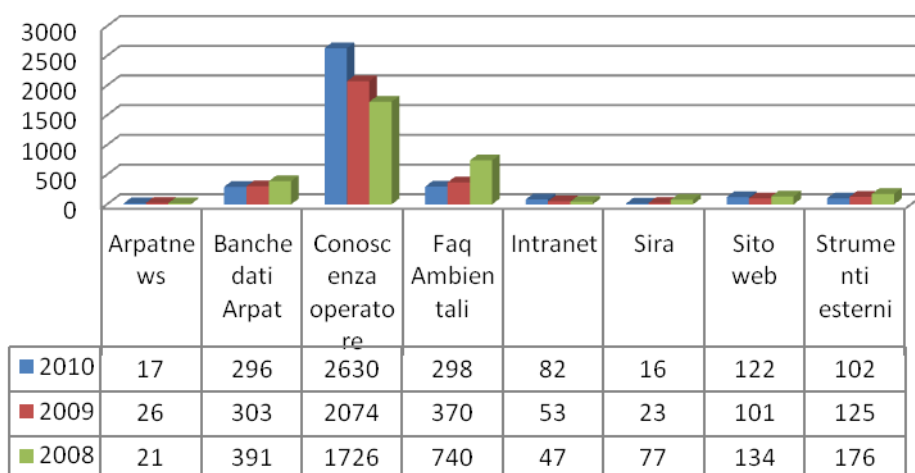


Tipo risposta per "Quesiti tecnico/specialistici"



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. La quantità nettamente prevalente (75,4%), ed in crescita nel triennio, di risposte dovute alla conoscenza dell’operatore attesta il progressivo accentuato bagaglio di conoscenze degli operatori della rete URP.

RISPOSTE URP ARPAT PER STRUMENTI UTILIZZATI



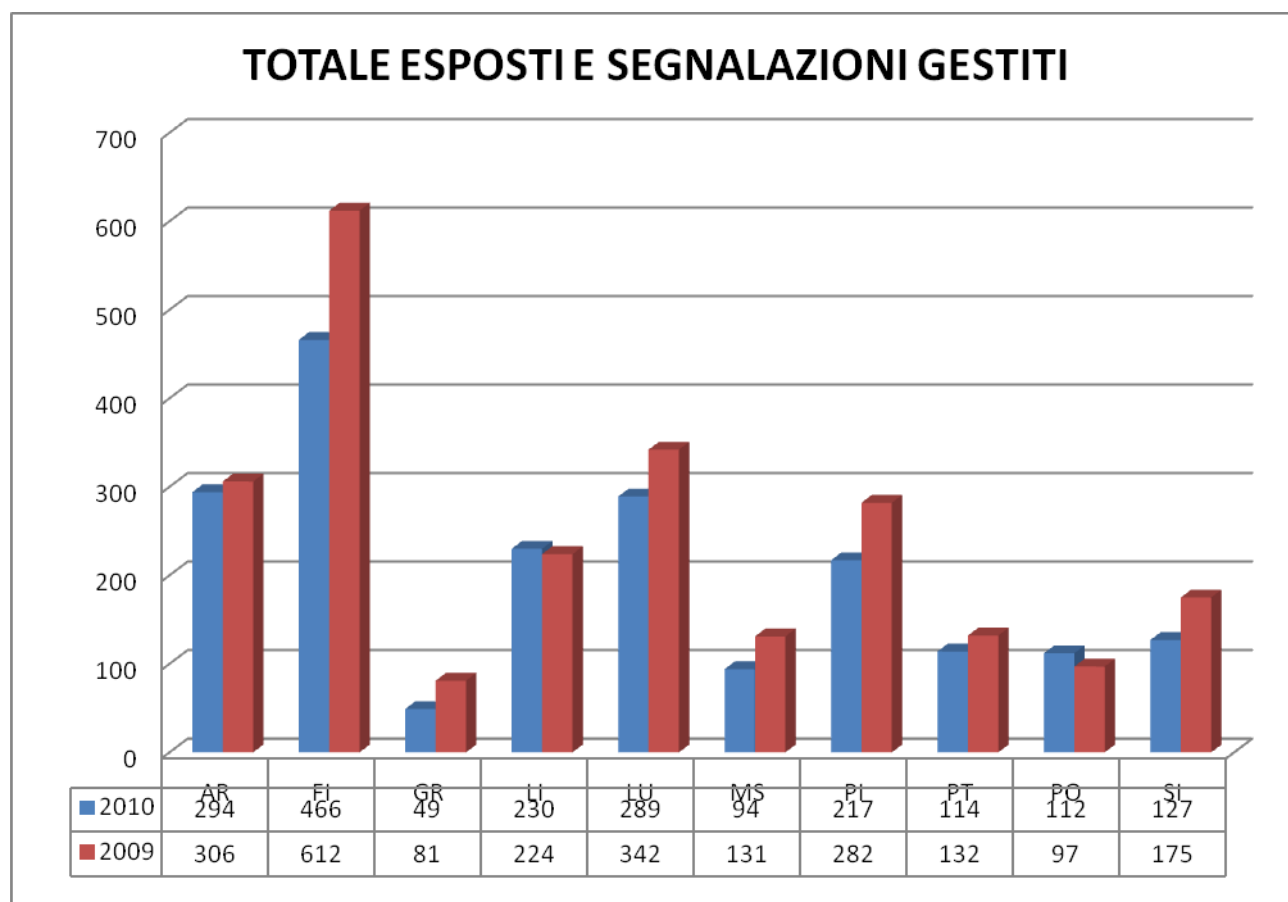
Esposti e segnalazione dei cittadini gestiti da ARPAT nel 2010

Nel corso del 2008 l'Agenzia ha adottato il nuovo Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali, nel quale (art.44) sono indicate le regole alle quali l'Agenzia si attiene per la gestione degli esposti e delle segnalazioni. (il Regolamento è disponibile sul [sito web dell'Agenzia](#))

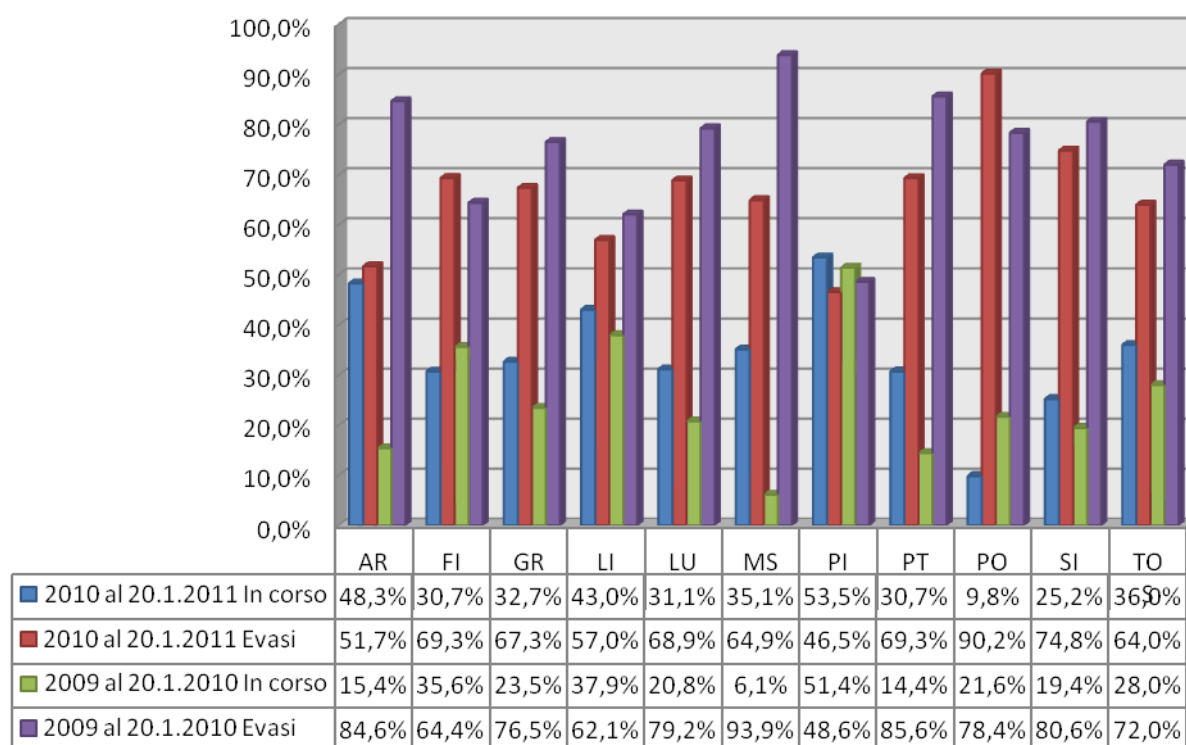
In occasione poi della approvazione della Nuova disciplina dell'ARPAT (LR 30/2009), è stato introdotto (art.7) il principio che "Le attività di controllo possono essere attivate anche su segnalazione dei cittadini." (la legge è disponibile sul [sito web dell'Agenzia](#))

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP dell'Agenzia, che è organizzato sul territorio regionale a rete in materia svolge una funzione di monitoraggio, che è stata regolata dalla Istruzione operativa del Sistema di Gestione ISO 9001 [SG.99.001](#), entrata in vigore il 2 gennaio 2009 e successivamente (21.10.2009), per dare attuazione alle disposizioni del Regolamento di accesso. (vedi [ARPATnews 089-09](#))

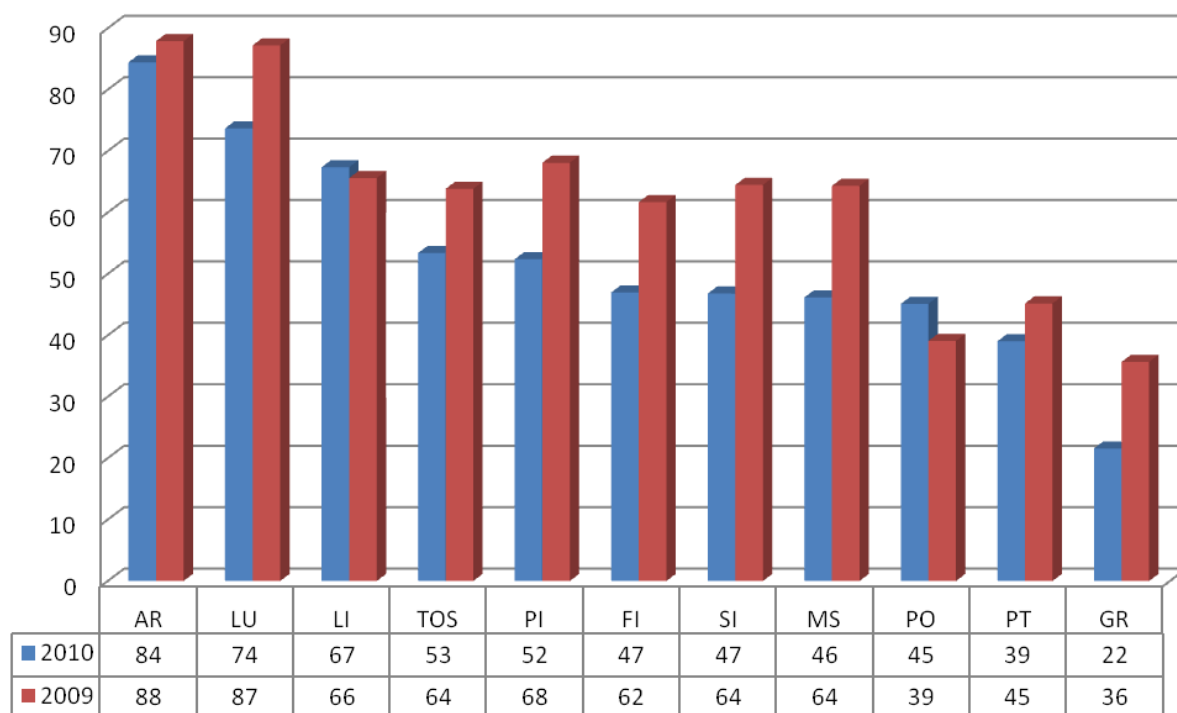
I dati che seguono sono stati ricavati dal sistema documentale utilizzato in Agenzia (freedocs). I dati sono raggruppati per Provincia, tenendo presente che in Provincia di Firenze sono presenti quattro strutture (Dipartimento di Firenze, Servizi Subprovinciali di Empoli-Valdelsa, Firenzuola-Sudest, Mugello-Piana di Sesto) ed in quella di Livorno due strutture (Dipartimento di Livorno e Servizio Subprovinciale di Piombino). Complessivamente risultano essere stati gestiti nel 2010 1992 esposti e segnalazioni, rispetto ai 2.382 nel 2009.



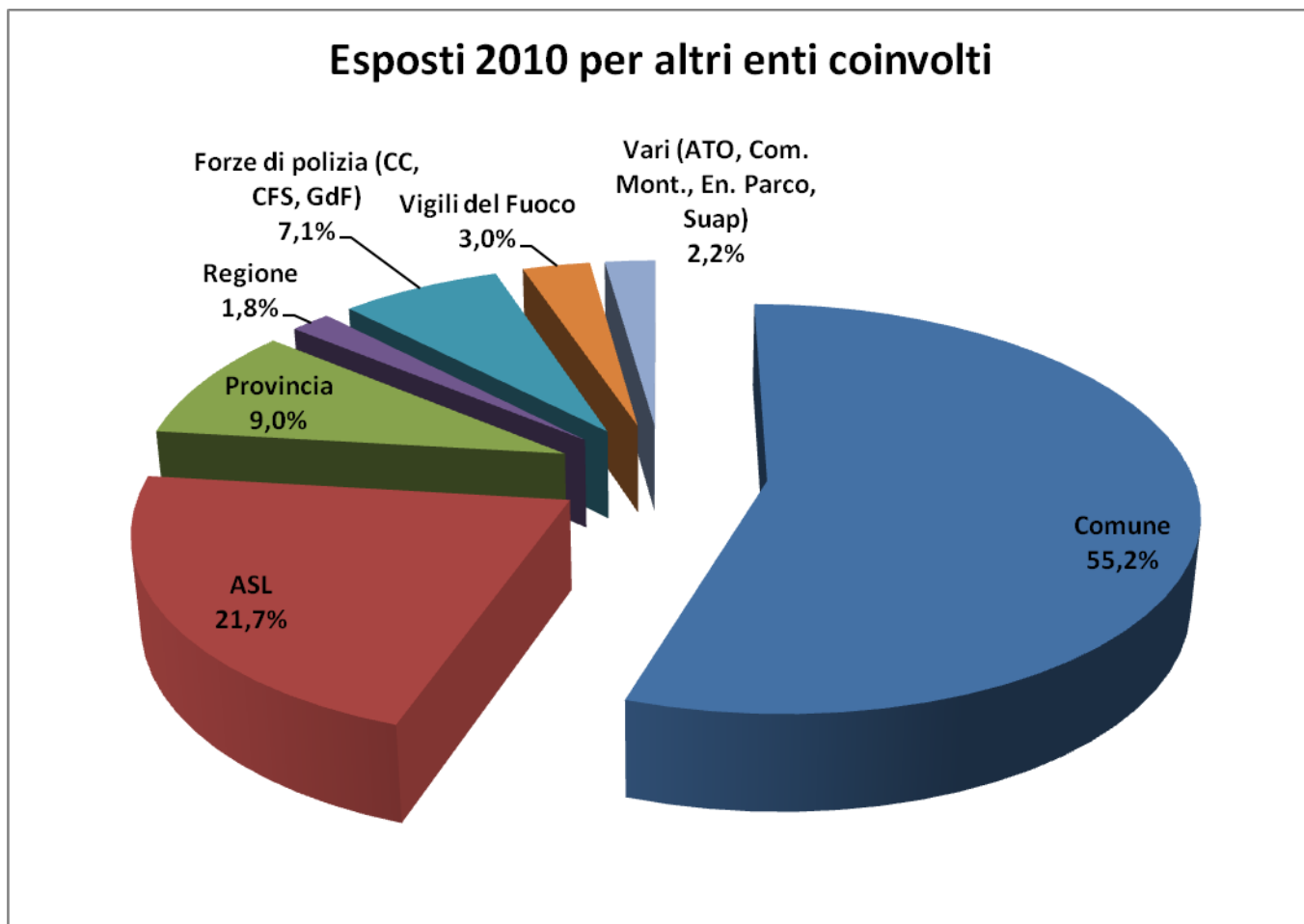
ESPOSTI IN CORSO E CONCLUSI - CONFRONTO 2010-2009



ESPOSTI 2010 E 2009 PER 100.000 ABITANTI

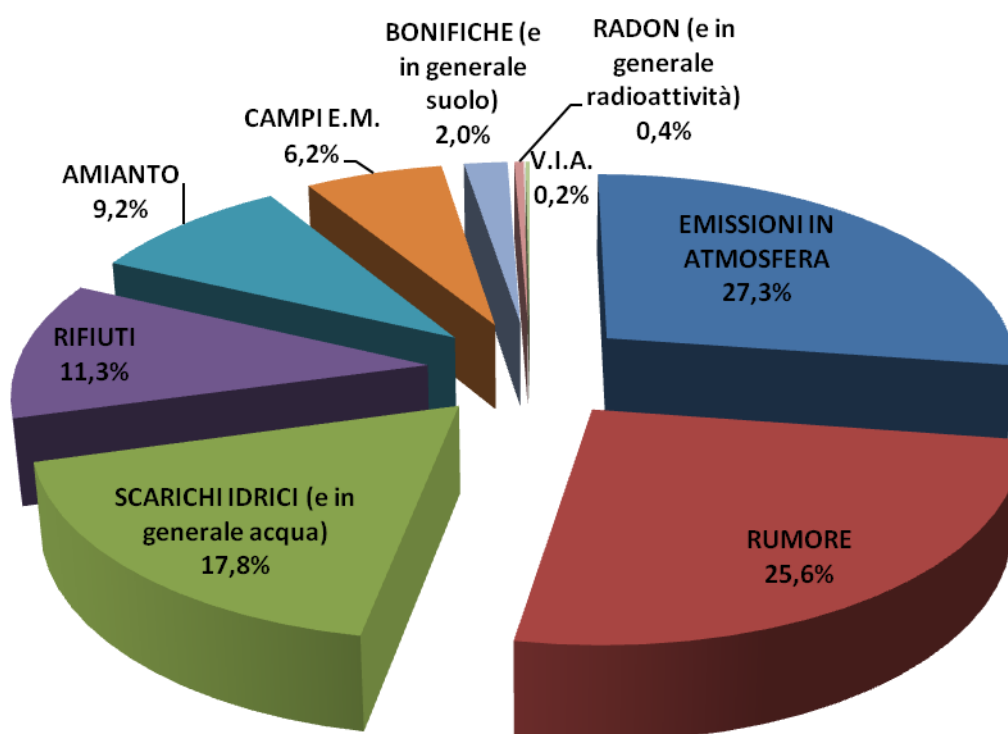


La complessità dei temi affrontati ed anche la sovrapposizione di competenze è confermata anche dall'indicazione della presenza di altri enti coinvolti nella gestione dell'esposto.

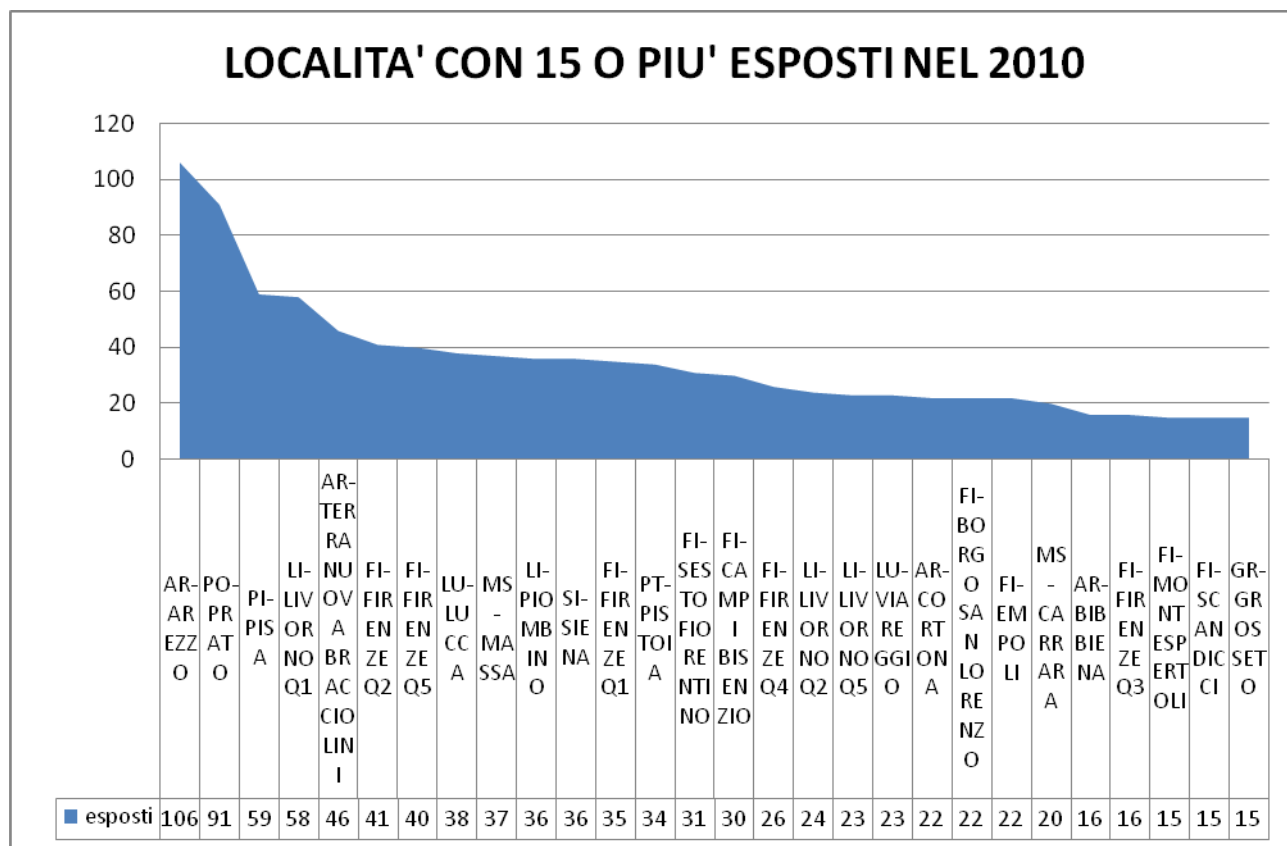


Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono alle emissioni in atmosfera (che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamentele per maleodorante, polveri, ecc.) pari al 27,3%, seguiti dall'inquinamento acustico con il 25,6%. Di seguito troviamo la categoria "Acque" (17,8%) che raccoglie le problematiche inerenti sia agli scarichi idrici che alle situazioni di inquinamento dei corsi d'acqua, ecc. Peraltro risultano anche significative le situazioni riguardanti i rifiuti (11,3%) e l'amianto (9,2%); piuttosto ridimensionato, rispetto al recente passato, sembra essere l'attenzione nei confronti dei campi elettromagnetici (che comprende sia le stazioni radio base che gli elettrodomesti) con il 6,2%.

ESPOSTI 2010 PER MATRICE

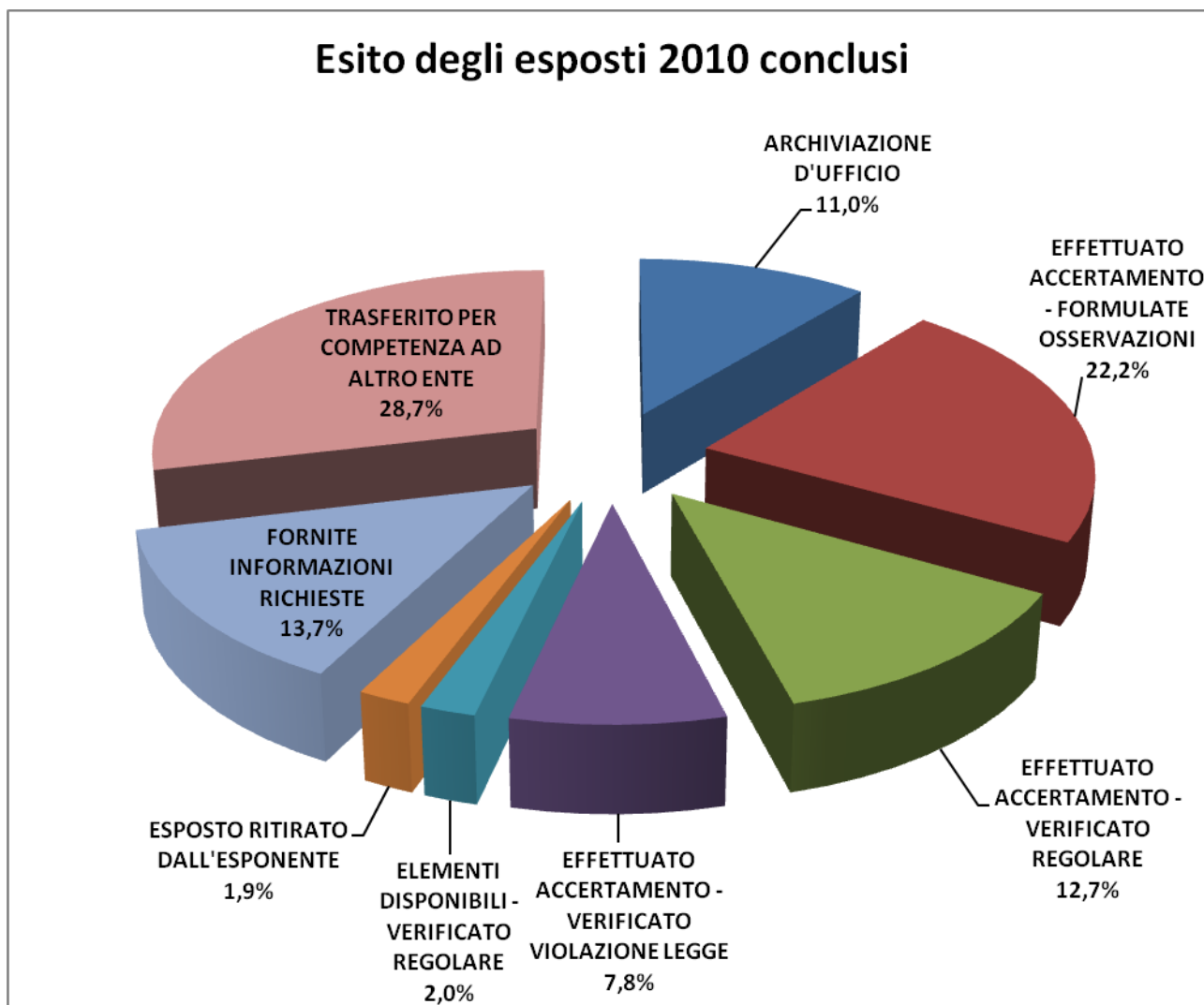


Nella Figura seguente sono indicati i comuni (e per Firenze e Livorno le circoscrizioni) che hanno registrato 15 o più segnalazioni nel corso del 2010 .



Di particolare rilevanza è, un'altro dato disponibile, relativo all'esito dei pratiche di esposti terminate ed ai tempi necessari per la loro evasione.

Riguardo agli esposti e segnalazioni pervenute nel 2010 i relativi procedimenti sono stati terminati (a fine gennaio) nel 62,4% dei casi.

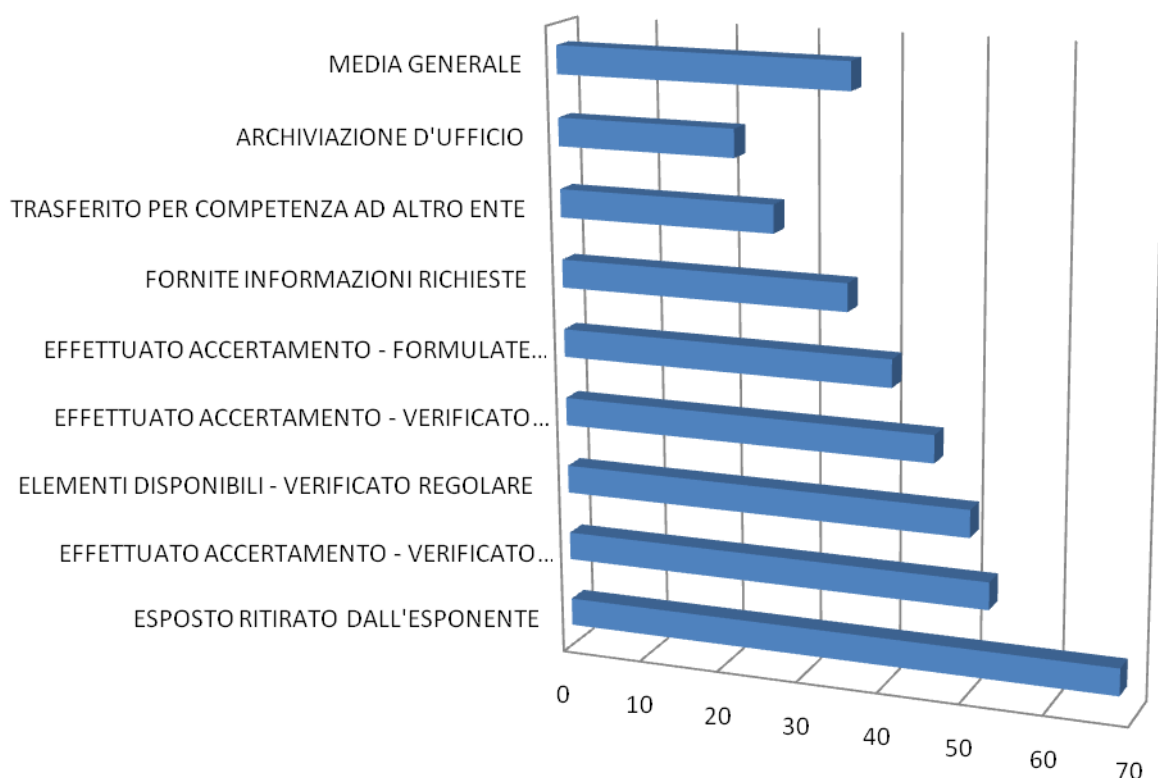


Va quindi sottolineata una percentuale significativa di accertamenti effettuati a seguito di esposti da parte dei cittadini (42,7%).

Ancora più rilevante la percentuale di casi nei quali, a seguito degli accertamenti effettuati, sono state riscontrate violazioni di legge (7,8%) o sono state fatte comunque osservazioni (22,2%).

Per la durata dei procedimenti conclusi si registra una media di 36 giorni, con punte maggiori per i casi nei quali sono stati necessari sopralluoghi.

Tempi di risposta esposti 2010 conclusi al 20.1.2011

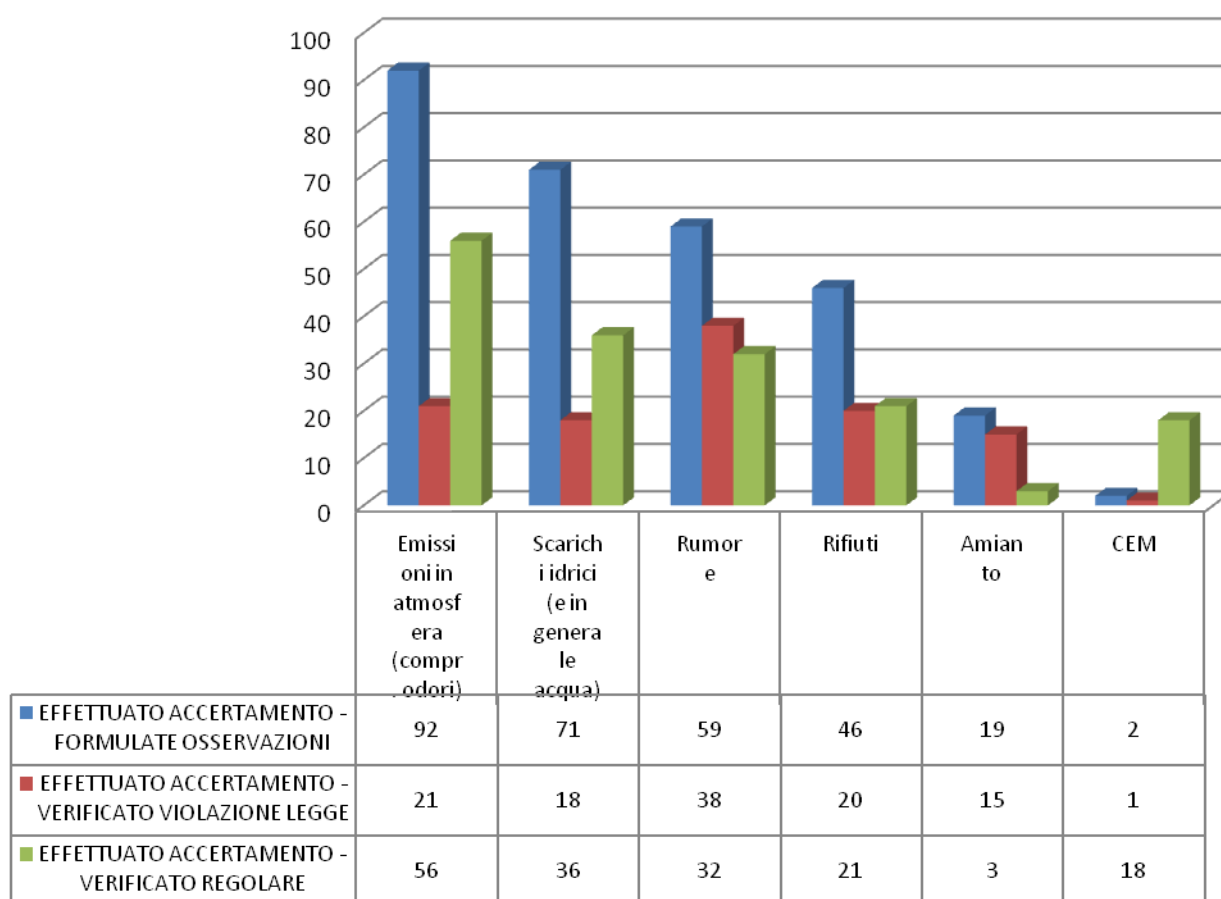


| | ESPOSTO RITIRATO DALL'ESPONENTE | EFFETTUA TO ACCERTA MENTO - VERIFICAT O VIOLAZIO NE LEGGE | ELEMENTI DISPONIBI LI - VERIFICAT O REGOLARE | EFFETTUA TO ACCERTA MENTO - VERIFICAT O REGOLARE | EFFETTUA TO ACCERTA MENTO - FORMULA TE OSSERVAZ IONI | FORNITE INFORMAZ IONI RICHIESTE | TRASFERIT O PER COMPE TE NZA AD ALTRO ENTE | ARCHIVIAZ IONE D'UFFICIO | MEDIA GENERALE |
|------------|---------------------------------|---|--|--|--|---------------------------------|--|--------------------------|----------------|
| ■ n.giorni | 68 | 53 | 50 | 46 | 41 | 36 | 27 | 22 | 36 |

Nella seguente evidenza gli esiti dei sopralluoghi effettuati in relazione alle matrici di cui si trattava.

Dal grafico si evidenzia come a seguito degli accertamenti siano state verificate violazioni di legge prevalentemente a seguito di esposti inerenti l'inquinamento acustico, anche se sono state formulate osservazioni e quindi situazioni da correggere soprattutto in relazioni ad emissioni in atmosfera e inquinamento della risorsa idrica.

Esito accertamenti per le principali matrici a seguito di esposti 2010 conclusi



Reclami suggerimenti e apprezzamenti

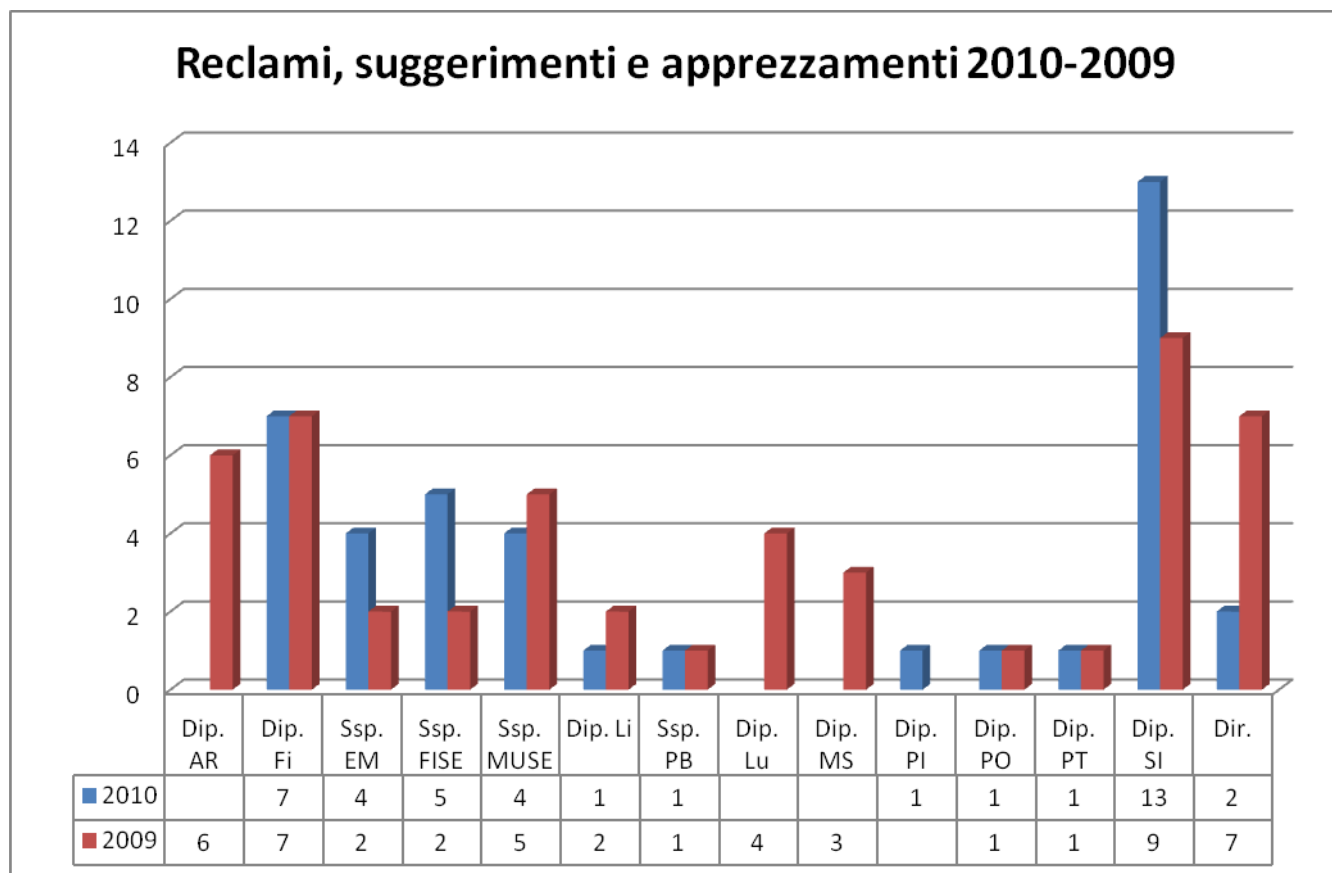
Il 4 settembre 2008 è entrata in vigore la revisione 1 della procedura gestionale SG.08 - Gestione dei reclami e dei suggerimenti, che contiene alcune importanti novità rispetto alla revisione precedente. In primo luogo il fatto che la nuova procedura regola non solo la gestione dei reclami da parte dei clienti interni ed esterni all'Agenzia ma anche i suggerimenti e gli apprezzamenti, ricevuti dalla Direzione e dai Dipartimenti/Servizi sub-provinciali dell'Agenzia. Il monitoraggio dei reclami/suggerimenti/apprezzamenti, viene effettuato dall'URP utilizzando il sistema di gestione documentale in uso in Agenzia.

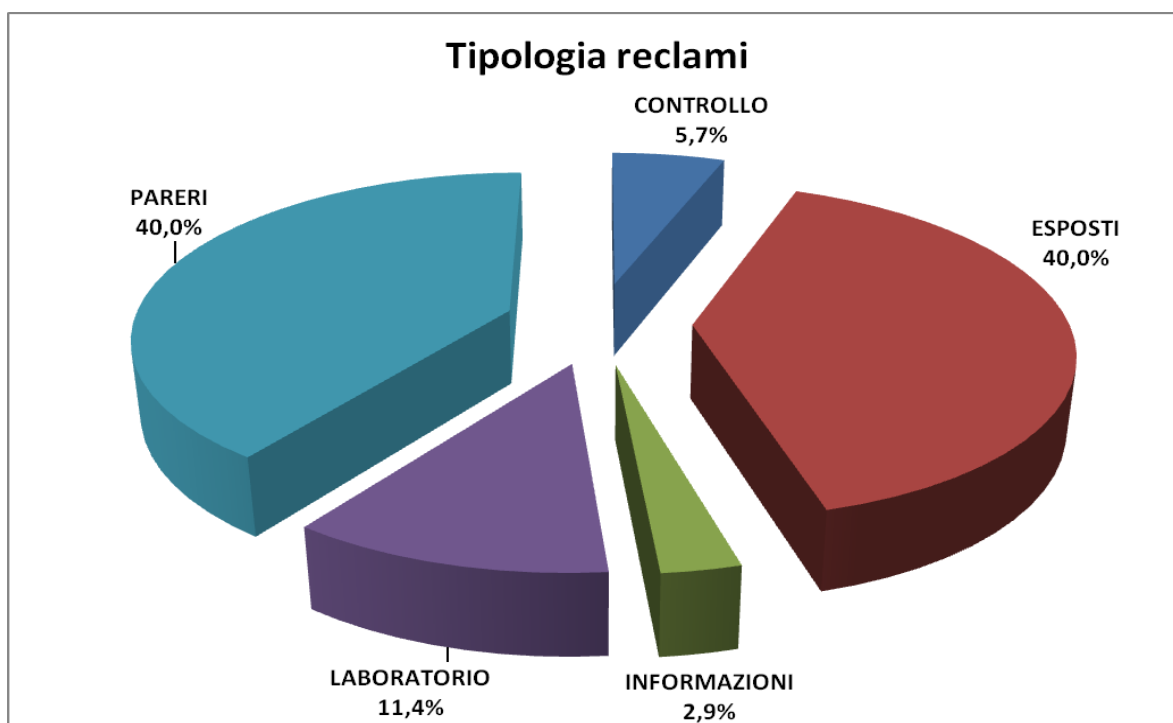
Con il processo di gestione dei reclami/suggerimenti ARPAT persegue i seguenti obiettivi:

- a) gestire l'eventuale disservizio e risolvere il problema oggetto del reclamo;
- b) fornire risposte e spiegazioni al soggetto che reclama /suggerisce, in modo da recuperare la sua fiducia sulla capacità dell'Agenzia di soddisfare i suoi bisogni e le sue aspettative;
- c) utilizzare il reclamo/suggerimento per individuare le opportunità di miglioramento.
- d) Utilizzare l'informazione ai fini della valutazione della soddisfazione del cliente.

Infatti, per qualsiasi organizzazione è fondamentale gestire bene i reclami: quando una persona entra in contatto con un'organizzazione e/o usufruisce di un servizio ed ha motivo di lamentarsi, solamente in casi estremi presenta reclamo. In tutti i casi, però, parla della propria esperienza negativa (il cosiddetto passaparola) con un certo numero di persone. In questo modo l'effetto negativo si propaga sensibilmente. Invece, se si riesce a rispondere positivamente questa tendenza a proliferare l'immagine negativa viene attenuata. Allo stesso tempo è importante favorire la presentazione di reclami, in modo da far emergere la parte sommersa di questo iceberg di insoddisfazione, che altrimenti non conosceremmo. I reclami, sono quindi una risorsa preziosa per l'organizzazione, in quanto ci permettono di conoscere meglio le esigenze e le lamentele dei nostri clienti e quindi mettere in campo le opportune azioni di miglioramento.

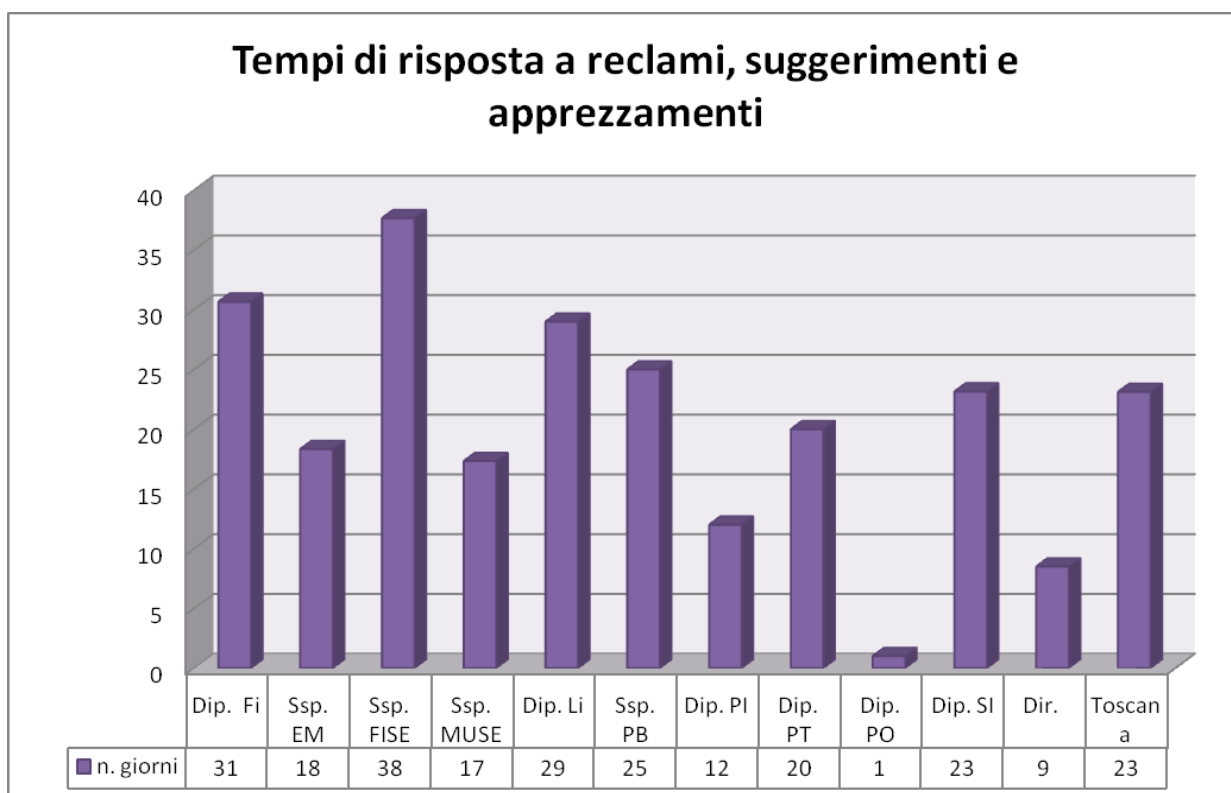
Risultano pervenuti all'Agenzia nel 2010 n.40 fra **reclami, suggerimenti e apprezzamenti** rispetto ai 50 pervenuti nel 2009. In particolare si è trattato di: n.2 apprezzamenti, n.2 suggerimenti e n.36 reclami. Al 20 gennaio 2011 risultano ancora da evadere le risposte a 4 reclami (2 dei quali risultano interrotti per chiarimenti richiesti).





I reclami riguardano prevalentemente la mancata risposta, o il ritardo nella risposta sia per le espressioni di pareri da parte di varie amministrazioni, sia nei confronti degli esposti dei cittadini.

I tempi medi di risposta di quelli conclusi rientrano in quanto previsto dalla relativa procedura gestionale (massimo 45 giorni), come si evince dal seguente grafico. In particolare in 29 casi, dei 36 ai quali è stato dato risposta, questa è avvenuta entro 45 giorni.



Nella pagina è riportata una tavola con l'elenco dettagliato dei reclami – suggerimenti - apprezzamenti pervenuti all'Agenzia nel.

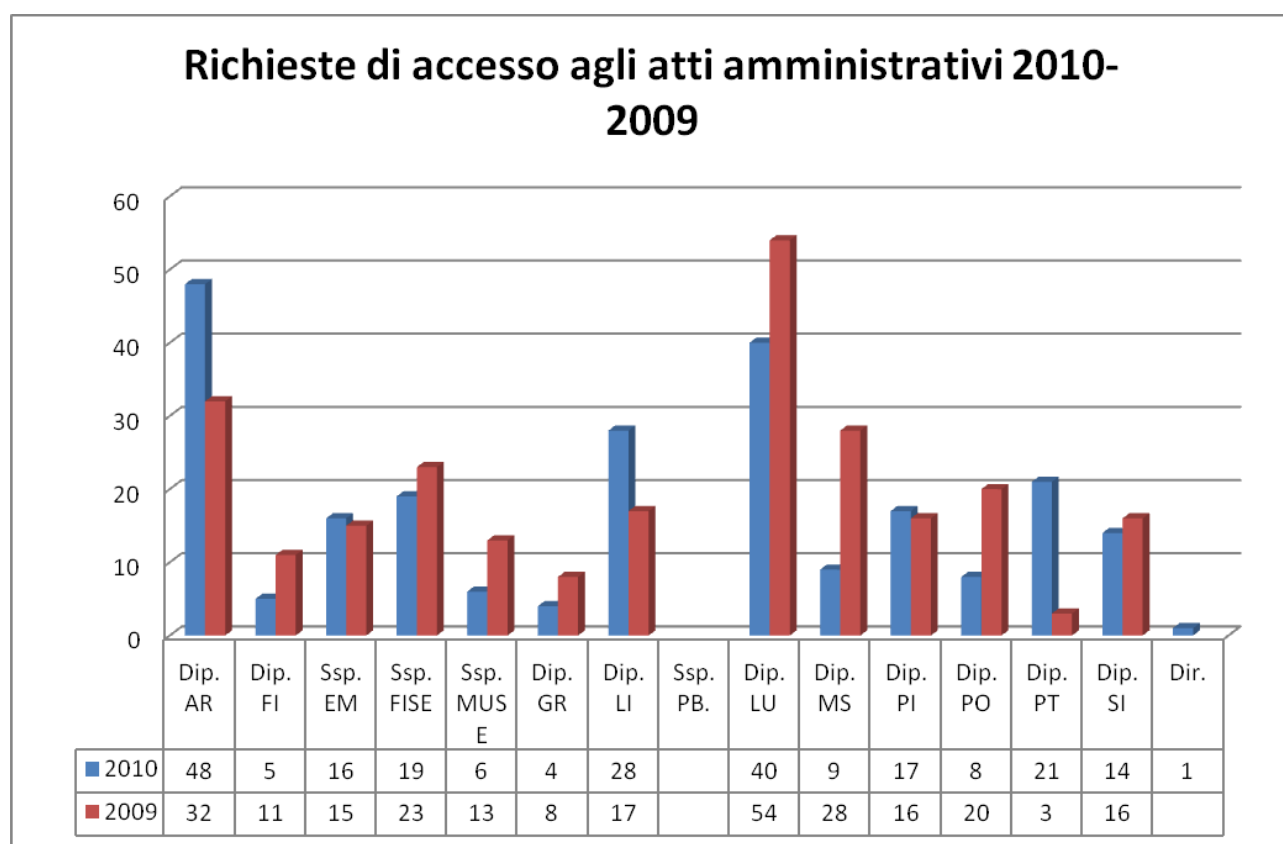
| Sede | Oggetto |
|---------|---|
| Dip. Fi | RECLAMO DA PROVINCIA DI FIRENZE - PARERE ARPAT NON ESPRESSO IN MERITO A TRATTAMENTO RIFIUTI IN IMPIANTO DI DEPURAZIONE - |
| Dip. Fi | RECLAMO DA M.G. - RITARDO NELLA RISPOSTA E NON SODDISFACENTE COMUNICAZIONE DI RISPOSTA DA PARTE DI IMREC - |
| Dip. Fi | APPREZZAMENTO ASSOCIAZIONE DIFESA ASSISTENZA TUTELA CITTADINO - ELETTRODOTTI - LOC. CARRAIA - CALENZANO |
| Dip. Fi | SUGGERIMENTO INTERNO - FORMAZIONE - MODALITA' INDICAZIONE PARTECIPANTI CORSI INTERNI (DA M.V.) |
| Dip. Fi | RECLAMO S.MANCATA RISPOSTA ESPOSTO |
| Dip. Fi | RECLAMO COMUNE DI LASTRA SIGNA - MANCATA RISPOSTA A RICHIESTA DEL COMUNE DI DARE INDICAZIONI CIRCA LIVELLI CEM PRESENTI IN AREA PRODUTTIVA IN LOC STAGNO - LASTRA A SIGNA |
| Dip. Fi | PROPOSTA MIGLIORAMENTO OMNIBUS |
| Dip. Li | RECLAMO N. 1 INFONDATAO – E.B. SRL LIVORNO |
| Dip. PI | STUDIO LEGALE AVV.A. - MANCATA RISPOSTA AD ESPOSTO DEL 211209 - |
| Dip. PT | PROBLEMATICHE X MODIFICA ORARIO ACCETTAZIONE CAMPIONI |
| Dip. PO | RECLAMO SIG. R.B. |
| Dip. SI | RECLAMO PER MANCATO INVIO RISULTATI ANALITICI CAMPIONAMENTO I LABORATORI ARPAT NON SONO ATTREZZATI PER ESPLETARE QUESTO TIPO DI ANALISI GLIFOSATE SU MATRICI NON ACQUOSE |
| Dip. SI | RICHIESTA CHIARIMENTO IN RELAZIONE AL SOPRALLUOGO ALLA G. SNC - - SINALUNGA |
| Dip. SI | RECLAMO PER RITARDO NELLA RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI INTERVENTO - FASCICOLO 01.25.33/483 - SIG. S.D. - |
| Dip. SI | G.F. - ECCESSIVO RUMORE ED ECCESSIVA FREQUENZA DISCOTECHE DI CONTRADA, SIENA |
| Dip. SI | P.B.- SOLLECITO PER FONOMETRIA RICHIESTA NEL LUGLIO 2010 |
| Dip. SI | RECLAMO PER COMPORTAMENTI NON OMOGENEI A LIVELLO REGIONALE NELL'APPLICAZIONE DELLA PARTE IV DEL D.LGS. 152/06 IN RELAZIONE A QUANTO PREVISTO DAL D.LGS. 117/08 |
| Dip. SI | RECLAMO INTERNO B.A. PARAMETRI RIPORTATI SU RAPPORTI DI PROVA NON CONGRUENTI CON QUELLI CON I QUALI SONO ESPRESSI I LIMITI O LE CONCENTRAZIONI SOGLIA NELLE TABELLE DELLA NORMATIVA IN MATERIA AMBIENTALE |

| | |
|-----------|--|
| Dip. SI | RECLAMO PER MANCATA MISURAZIONE RUMORE STRADALE |
| Dip. SI | RECLAMO B.M. PARERE VALUTAZIONE IMPATTO ACUSTICO |
| Dip. SI | APPREZZAMENTO PER LA CELERITÀ ARPAT NEL RISPONDERE AI CITTADINI DI CAMPIGLIA D'ORCIA IN MERITO ALLE MISURAZIONI DELL'IMPIANTO TELECOM CAMPIGLIA D'ORCIA |
| Dip. SI | POSTA CERTIFICATA: RICHIESTA DI INFORMAZIONI IN MERITO ALL'ESITO DEL CONTROLLO DELLA SITUAZIONE EMISSIVA DELL'IMPIANTO b. IN POGGIBONSI (SI) - ULTERIORE RICHIESTA AL COMUNE |
| Dip. SI | ESPOSTO DEL SIG. B.T. PER EMISSIONI SONORE PROVENIENTI DA IMPIANTI HOTEL A. DI CHIANCIANO TERME |
| Dip. SI | RECLAMO SIG.RA F.F. (DIPENDENTE AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI FIRENZE) |
| Ssp. EM | SOLLECITO PARERE SU RICHIESTA DI MODIFICA DELL'AUTORIZZAZIONE ALLE EMISSIONI IN ATMOSFERA DITTA C. |
| Ssp. EM | SOLLECITO PARERE SU RICHIESTA DI MODIFICA DELL'AUTORIZZAZIONE ALLE EMISSIONI IN ATMOSFERA DITTA K. SAS |
| Ssp. EM | SOLLECITO PARERE SU DOMANDA DI RINNOVO AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO DITTA M. |
| Ssp. EM | SOLLECITO PARERE SU DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA BONIFICA SITO EX PUNTO VENDITA CARBURANTI - MONTESPERTOLI |
| Ssp. FISE | RECLAMO R.B. PER TEMPISTICA E CONTENUTO RISPOSTA ESPOSTO |
| Ssp. FISE | RECLAMO F. - MANCATO CONTROLLO RUMORE PRODOTTO AUTOLAVAGGIO - Q1 - FIRENZE |
| Ssp. FISE | RECLAMO V. - AREA T. - PARERE INSTALLAZIONE SCARICHI PER CAMPER |
| Ssp. FISE | RECLAMO PRESENTATO DA AATO 3 PER PARERI NON RILASCIATI NEI TERMINI NEI PROCEDIMENTI AUTORIZZATIVI SCARICHI FOGNARI |
| Ssp. FISE | RECLAMO PRESENTATO DA PROVINCIA DI FIRENZE - MANCATA ESPRESSIONE PARERI RELATIVI A PROCEDIMENTI AUTORIZZATIVI SCARICHI IN FOGNATURA NEI TERMINI |
| Ssp. MUSE | MANCATA ESPRESSIONE PARERE PER AUTORIZZAZIONE ALLO SCARICO |
| Ssp. MUSE | SOLLECITO DITTA HERA S.R.L. PER ESPRESSIONE PARERE SU INTEGRAZIONI SCARICO IDRICO DITTA P. BORGO SAN LORENZO |
| Ssp. MUSE | SEGNALAZIONE DEL SIG. M.PER COMPORTAMENTI DISOMOGENEI NELL'APPLICAZIONE DEL D. LGS. 117=8 |
| Ssp. MUSE | RECLAMO DITTA HERA PER PARERE NON RICEVUTO |
| Ssp. PB | PIOMBINO-RUMORE STABILIMENTO LUCCHINI-RECLAMANTE SIG. B.R. |
| Dir. | RECLAMO P. PER RISPOSTA NON ESAURIENTE URP ARPAT |
| Dir. | RECLAMO PER MANCATA RISPOSTA AD UN ESPOSTO |

Accesso agli atti amministrativi e accesso formale ai dati ambientali

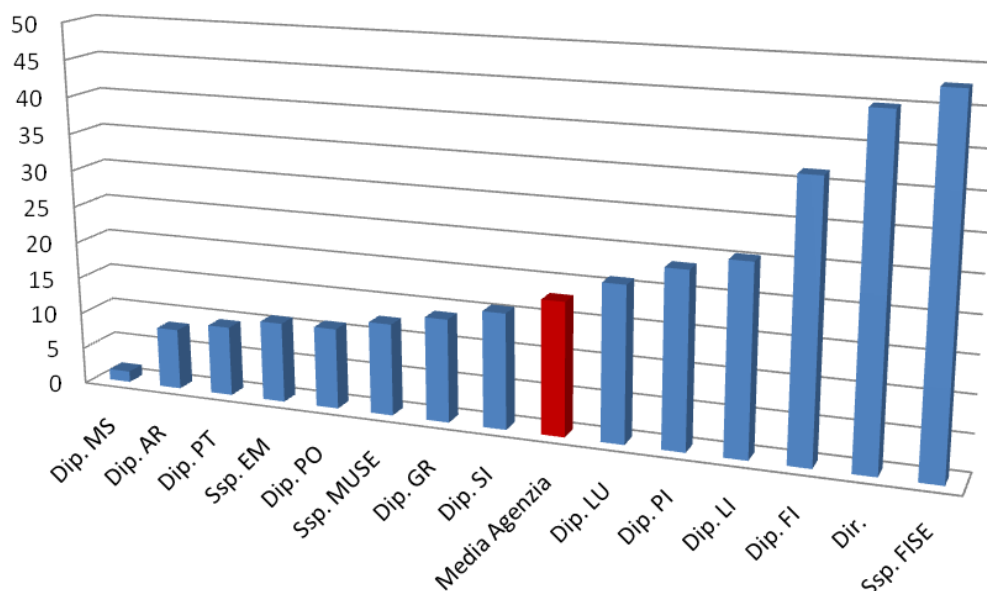
Per il secondo anno si è data applicazione alla Istruzione operativa SG.99.003, entrata in vigore il 2 gennaio 2009, che regola le modalità di monitoraggio delle domande del pubblico (esposti, accesso ai documenti amministrativi, accesso ai dati ambientali e reclami) attraverso l'utilizzo del sistema documentario freedocs, in attuazione del Regolamento sul procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali (Decreto 365 9 dicembre 2008).

Risultano pervenuti all'Agenzia nel 2010 n. 236 richieste di **accesso ad atti amministrativi**, rispetto alle 256 pervenute nel 2009. A fine gennaio, risulta terminato il procedimento in 209 casi (88,6%), in un tempo medio complessivo di 18 giorni (rispetto ad una scadenza massima di 30 previsto dalle norme). Per 5 richieste sono stati interrotti i termini.

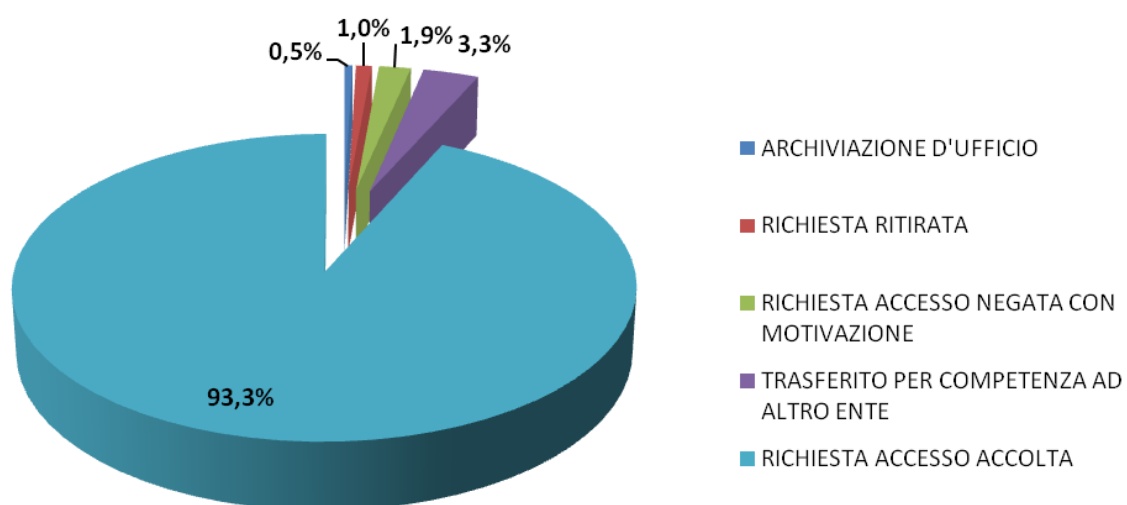


Complessivamente su 209 risposte, 172 (82,3%) sono state date entro 30 giorni, 24 (11,5%) fra 30 e 60 giorni e 13 (6,6%) oltre i 60 giorni.

Tempi medi di risposta alle richieste di accesso agli atti amministrativi 2010

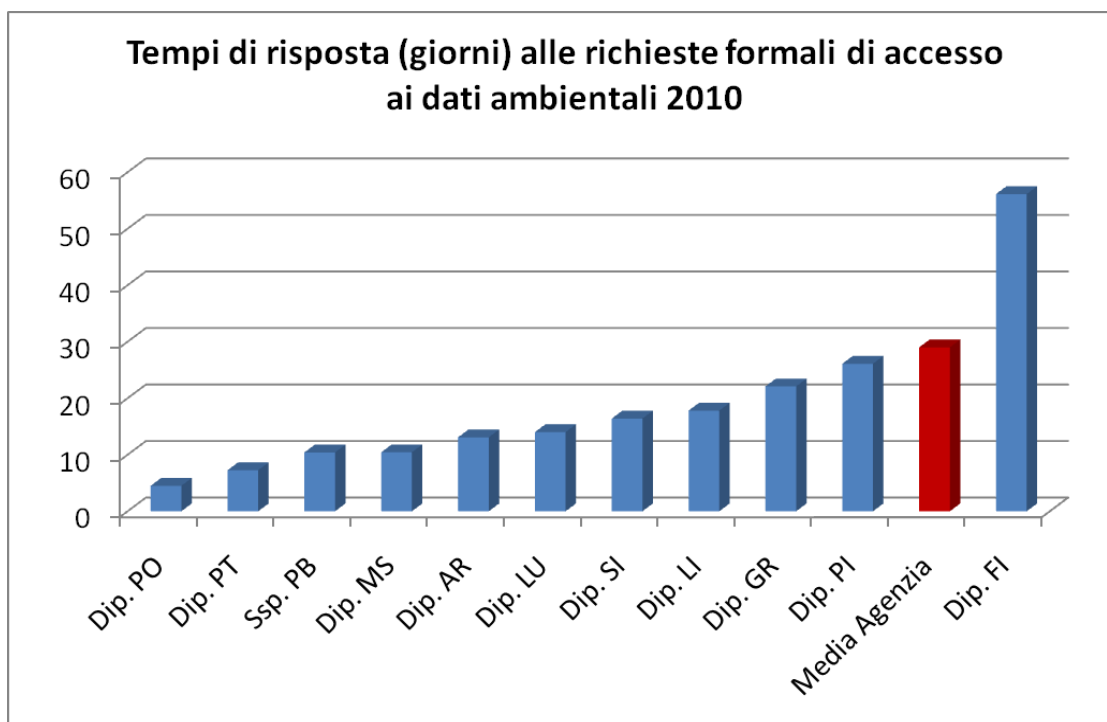
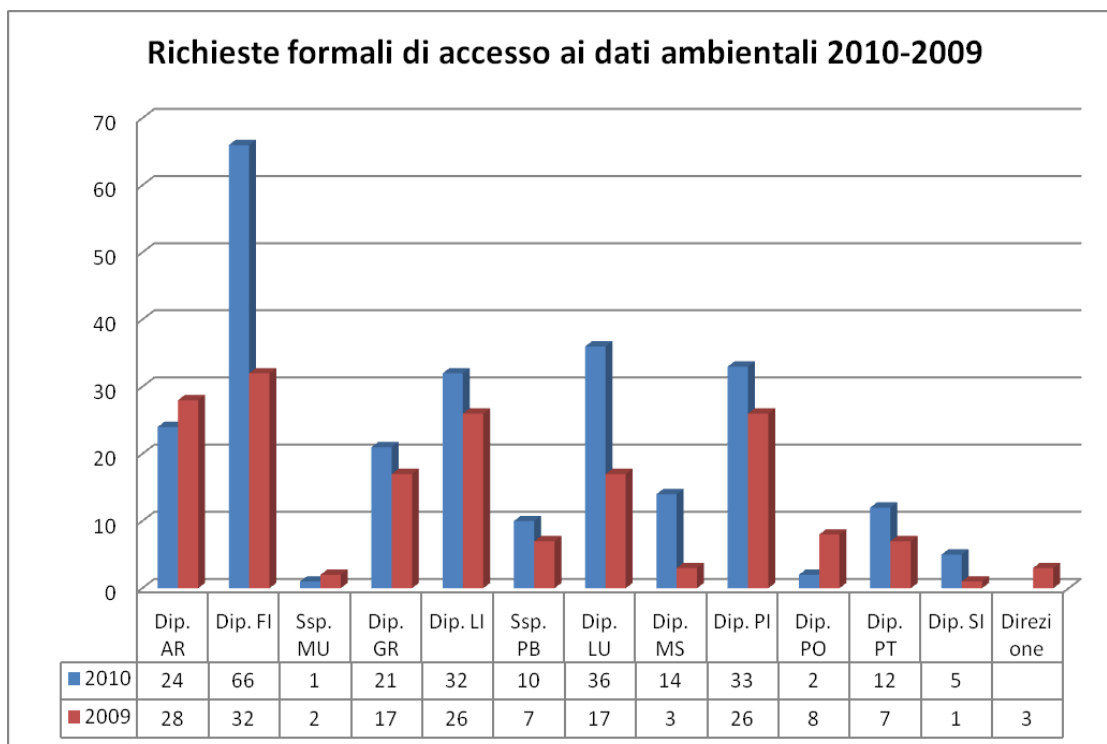


Esposito richieste di accesso ai documenti amministrativi 2010



Risultano pervenuti all'Agenzia nel 2010 n. 256 richieste di **accesso formale ai dati ambientali** rispetto alle 174 pervenute nel 2009. A fine gennaio, risulta terminato il procedimento in 230 casi (93,5%), in solo 5 casi la richiesta è stata trasferita per competenza ad altro ente. Per 2 richieste sono stati interrotti i termini.

Il tempo medio di risposta è stato di 29 giorni, in 185 casi (78,2%) entro 30 giorni, 25 (10,5%) fra 30 e 60 giorni e 27 (11,3%) oltre 60 giorni.



IL SISTEMA DI ASCOLTO

Comunicazione e informazione sono strettamente legate alla capacità di ascolto dell'Agenzia delle esigenze e dei giudizi dei propri clienti e interlocutori.

Il Sistema di gestione della qualità di ARPAT prevede (PG SG 99.12) la realizzazione di un vero e proprio [sistema di ascolto dell'Agenzia](#), in quanto si considera essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, da parte dei clienti interni ed esterni e delle altre parti interessate.

E' previsto, quindi, che siano effettuate sistematicamente delle rilevazioni rivolte ai:

Clienti istituzionali Annualmente, nei mesi di settembre-ottobre, viene predisposto un questionario sul sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dei servizi svolti dall'Agenzia, invitando alla compilazione un panel di clienti istituzionali mediante comunicazione e-mail. Per panel si intende una campione stabile di una serie di figure istituzionali: amministratori, dirigenti e funzionari in campo ambientale degli enti locali della Toscana, delle aziende sanitarie, ecc.

Clienti interni Annualmente, viene predisposto un questionario sulla intranet Omnibus, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell'Agenzia, invitando tutto il personale alla compilazione con comunicazione e-mail.

Clienti esterni in generale Viene predisposto annualmente un questionario su sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell'Agenzia. Il questionario rimane disponibile sul sito web di ARPAT dall'1° gennaio al 31 dicembre. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale. Il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia, sul sito web e sulla carta intestata viene inserita la seguente dizione: "Può esprimere il suo giudizio sui servizi svolti da ARPAT compilando il questionario disponibile all'indirizzo (<http://www.arpat.toscana.it/soddisfazione>)".

Alla rilevazione annuale sono invitati a partecipare tutti i clienti e/o interlocutori a vario titolo dell'Agenzia. ([vedi i risultati della prima indagine effettuata con questa metodologia](#))

Nelle more della revisione n.2 del 7.5.2010 della Procedura Gestionale (PG) 012 Monitoraggio della soddisfazione dei clienti, dal 1° dicembre 2009 al 31 gennaio 2010 è stata effettuata una rilevazione, organizzata direttamente dall'Agenzia sul proprio sito web, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza. L'indagine ha registrato un buon livello di partecipazione: circa 450 questionari compilati. I risultati sono disponibili sul sito web <http://www.arpat.toscana.it/urp/sistema-di-ascolto-di-arpat/i-risultati-dellindagine-di-customer-satisfaction-effettuata-nel-2009>.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti nel 2010

Successivamente alla conclusione di questa rilevazione, il medesimo questionario è stato riproposto sul sito web per la rimanente parte dell'anno, come previsto dalla suddetta PG, secondo cui annualmente viene predisposto “un questionario su sito web, sulle aspettative e valutazioni nei confronti dell'Agenzia. Il questionario rimane disponibile sul sito web di ARPAT dall'1° gennaio al 31 dicembre. I risultati sono estratti sulla base dei questionari compilati nel primo semestre e poi su base annuale. Il questionario viene pubblicizzato su tutti i documenti/pubblicazioni ufficiali dell'Agenzia, sul sito web e sulla carta intestata.”

Va rilevato che hanno risposto ad almeno una domanda del questionario 240 delle 414 persone che nel periodo l'hanno aperto. Si ricorda che da qualche mese l'indirizzo della pagina del sito web in cui è possibile compilare il questionario di soddisfazione è stato inserito in calce alla carta intestata dell'Agenzia, mentre solamente da settembre un banner per pubblicizzarlo è presente nella home page.

Si segnala che l'URP, al fine di monitorare la soddisfazione delle persone che sono entrate in contatto con il numero verde e la casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it invia a fine di ogni bimestre a coloro che ci hanno contattato, di cui abbiamo l'indirizzo di posta elettronica (775 da gennaio ad ottobre 2010 – gli utenti che hanno contattato l'URP in novembre e dicembre sono stati invitati a compilare il questionario a gennaio 2011), una mail con l'invito a compilare il questionario. Questo sicuramente ha contribuito al fatto che una buona parte di coloro che hanno compilato il questionario nel primo semestre lo hanno fatto per il processo “organizzazione e diffusione della conoscenza” che comprende anche le attività di comunicazione e di relazioni con il pubblico.

E' evidente che se questa prassi venisse estesa ad altri servizi svolti dall'Agenzia aumenterebbero significativamente le risposte al questionario stesso.

In queste pagine sono riportati alcuni dei dati principali che emergono dalla rilevazione, il rapporto completo con ulteriori approfondimenti, come previsto dalla PG SG 99.12, è in corso di redazione.

| Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia? | 2010 | % | 2009 | % |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Molto soddisfatto | 100 | 31,1% | 171 | 39,4% |
| Abbastanza soddisfatto | 128 | 39,8% | 205 | 47,2% |
| Poco soddisfatto | 57 | 17,7% | 39 | 9,0% |
| Per niente soddisfatto | 37 | 11,5% | 19 | 4,4% |
| Totale risposte a questa domanda | 322 | | 434 | |

| Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente? | 2010 | % | 2009 | % |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Molto importante | 302 | 91,0% | 400 | 88,7% |
| Abbastanza importante | 28 | 8,4% | 45 | 10,0% |
| Poco importante | 1 | 0,3% | 1 | 0,2% |
| Per niente importante | 1 | 0,3% | 5 | 1,1% |
| Totale risposte a questa domanda | 332 | | 451 | |

| Genere | 2010 | % | 2009 | % |
|----------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|
| Donna | 129 | 40,6% | 184 | 42,2% |
| Uomo | 189 | 59,4% | 252 | 57,8% |
| Totale risposte a questa domanda | 318 | | 436 | |

| Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera? | 2010 | % | 2009 | % |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Carica politica direttiva (consigliere) | 3 | 1,0% | 7 | 1,7% |
| Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore) | 2 | 0,6% | 7 | 1,7% |
| Dirigente | 39 | 12,5% | 78 | 18,4% |
| Funzionario/a | 32 | 10,3% | 101 | 23,8% |
| Impiegato/a | 79 | 25,4% | 120 | 28,3% |
| Insegnante | 11 | 3,5% | 12 | 2,8% |
| Operaio/a | 11 | 3,5% | 2 | 0,5% |
| Professore/ssa universitario/a o ricercatore/trice | 20 | 6,4% | 31 | 7,3% |
| Altro | 114 | 36,7% | 66 | 15,6% |
| Totale risposte a questa domanda | 311 | | 424 | |

| In quale realtà lavora/opera? | 2010 | % | 2009 | % |
|---|-------------|----------|-------------|----------|
| Agenzie ambientali | 23 | 9,0% | 74 | 17,4% |
| Amministrazione comunale con meno di 5.000 | | | 12 | 2,8% |
| Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti | 5 | 2,0% | 39 | 9,2% |
| Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti | 16 | 6,3% | 45 | 10,6% |
| Amministrazione provinciale | 6 | 2,4% | 20 | 4,7% |
| Associazioni ambientaliste | 3 | 1,2% | 8 | 1,9% |
| Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria) | 6 | 2,4% | 3 | 0,7% |
| Associazioni di consumatori | 3 | 1,2% | | 0,0% |
| Aziende di servizi pubblici | 13 | 5,1% | 33 | 7,8% |
| Aziende private | 55 | 21,6% | 29 | 6,8% |
| Aziende sanitarie e ospedaliere | 6 | 2,4% | | 0,0% |
| Circondario, Comunità Montana, ATO, Autorità di Bacino, ecc. | 2 | 0,8% | 5 | 1,2% |
| Comitati di cittadini | 9 | 3,5% | 1 | 0,2% |
| Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..) | 4 | 1,6% | 2 | 0,5% |
| Istituti di ricerca (Università Consiglio Nazionale Ricerche ecc..) | 32 | 12,5% | 46 | 10,8% |
| Istituti scolastici | 12 | 4,7% | 12 | 2,8% |
| Media (quotidiani radio tv) | 5 | 2,0% | 3 | 0,7% |
| Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capitanerie di porto, ecc.) | 6 | 2,4% | 8 | 1,9% |
| Professionisti | 45 | 17,6% | 32 | 7,5% |
| Regione Toscana | 4 | 1,6% | 13 | 3,1% |
| Altro | 57 | 22,4% | 40 | 9,4% |
| Totale risposte a questa domanda | 312 | | 425 | |

| Può indicarci la sua età ? | 2010 | % | 2009 | % |
|-----------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|
| 18-30 anni | 41 | 13,2% | 25 | 5,9% |
| 31-40 anni | 75 | 24,1% | 85 | 20,0% |
| 41-50 anni | 86 | 27,7% | 137 | 32,3% |
| 51-60 anni | 72 | 23,2% | 139 | 32,8% |
| 61 o più anni | 37 | 11,9% | 38 | 9,0% |
| Totale risposte a questa domanda | 311 | | 424 | |

| Può indicarci gli studi che ha effettuato | 2010 | % | 2009 | % |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Master o specializzazione post laurea | 54 | 17,4% | 72 | 17,0% |
| Laurea | 133 | 42,8% | 226 | 53,3% |
| Diploma di scuola secondaria superiore | 110 | 35,4% | 117 | 27,6% |
| Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori) | 14 | 4,5% | 9 | 2,1% |
| Totale risposte a questa domanda | 311 | | 424 | |

| Può indicarci il territorio in cui è residente? | 2010 | % | 2009 | % |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Provincia di Arezzo | 7 | 2,3% | 24 | 5,7% |
| Provincia di Firenze | 105 | 33,8% | 144 | 34,0% |
| Provincia di Grosseto | 13 | 4,2% | 13 | 3,1% |
| Provincia di Livorno | 19 | 6,1% | 16 | 3,8% |
| Provincia di Lucca | 15 | 4,8% | 13 | 3,1% |
| Provincia di Massa-Carrara | 10 | 3,2% | 7 | 1,7% |
| Provincia di Pisa | 26 | 8,4% | 31 | 7,3% |
| Provincia di Pistoia | 16 | 5,1% | 23 | 5,4% |
| Provincia di Prato | 9 | 2,9% | 13 | 3,1% |
| Provincia di Siena | 21 | 6,8% | 11 | 2,6% |
| Altra Regione | 70 | 22,5% | 129 | 30,4% |
| Totale risposte a questa domanda | 311 | | 424 | |

| | 2010 | % | 2009 | % |
|--|-------------|----------|-------------|----------|
| Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di supporto tecnico scientifico che l'agenzia svolge a favore degli enti locali? | 127 | 23,9% | 260 | 38,7% |
| Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di controllo e monitoraggio che l'agenzia svolge? | 65 | 12,2% | 130 | 19,4% |
| Ha avuto contatti con ARPAT per l' attività di laboratorio che l'agenzia svolge? | 21 | 4,0% | 56 | 8,3% |
| Ha avuto contatti con ARPAT per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza che l'agenzia svolge? | 318 | 59,9% | 225 | 33,5% |
| Totale risposte a questa domanda (era possibile più di una risposta) | 531 | | 671 | |

| Giudizio complessivo sull'Agenzia di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per l'attività di supporto tecnico scientifico che l'agenzia svolge a favore degli enti locali | | |
|---|-----------|--------------|
| Molto soddisfatto | 10 | 33,3% |
| Istruttorie relative a emissioni di rumore | 1 | |
| Istruttorie relative a emissioni di rumore, Partecipazione a Conferenze di servizio | 1 | |
| Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso) | 1 | |
| Istruttorie su emissioni in atmosfera, Istruttorie relative a radiazioni non ionizzanti (elettrodotti, stazioni radio-base), Istruttorie relative a emissioni di rumore | 1 | |
| Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui | 1 | |
| Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti, Istruttorie su siti inquinati in bonifica, Istruttorie relative a emissioni di rumore, Partecipazione a Conferenze di servizio, Altro | 1 | |
| Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA) | 1 | |
| Istruttorie su opere soggette a VIA, Istruttorie su attività di coltivazione di cave, Partecipazione a Conferenze di servizio | 1 | |
| Istruttorie su siti inquinati in bonifica Partecipazione a Conferenze di servizio | 1 | |
| Altro | 1 | |
| Abbastanza soddisfatto | 13 | 43,3% |
| Istruttorie relative al servizio fitosanitario | 1 | |
| Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso), Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA), Istruttorie su opere soggette a VIA | 1 | |
| Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso), Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA), Istruttorie su opere soggette a VIA, Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti, Istruttorie su attività di coltivazione di cave, Istruttorie su siti inquinati in bonifica, Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui, Istruttorie su emissioni in atmosfera, Istruttorie relative a radiazioni non ionizzanti (elettrodotti, stazioni radio-base), Partecipazione a Conferenze di servizio | 1 | |
| Istruttorie su emissioni in atmosfera | 1 | |
| Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui | 1 | |
| Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA) | 1 | |
| Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA), Istruttorie su opere soggette a VIA, Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti, Istruttorie su siti inquinati in bonifica, Istruttorie su emissioni in atmosfera, Istruttorie relative a emissioni di rumore, Partecipazione a Conferenze di servizio | 1 | |
| Istruttorie su siti inquinati in bonifica | 2 | |
| Partecipazione a Conferenze di servizio | 1 | |
| Altro | 3 | |
| Poco soddisfatto | 3 | 10,0% |
| Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui | 1 | |
| Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA), Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti, Istruttorie su siti inquinati in bonifica, Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui, Istruttorie su emissioni in atmosfera, Istruttorie relative a emissioni di rumore, Istruttorie relative al servizio fitosanitario | 1 | |
| Altro | 1 | |
| Per niente soddisfatto | 4 | 13,3% |
| Istruttorie relative a emissioni di rumore | 2 | |
| Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso) | 1 | |
| Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui, Altro | 1 | |
| TOTALE di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per i servizi di supporto tecnico | 30 | |

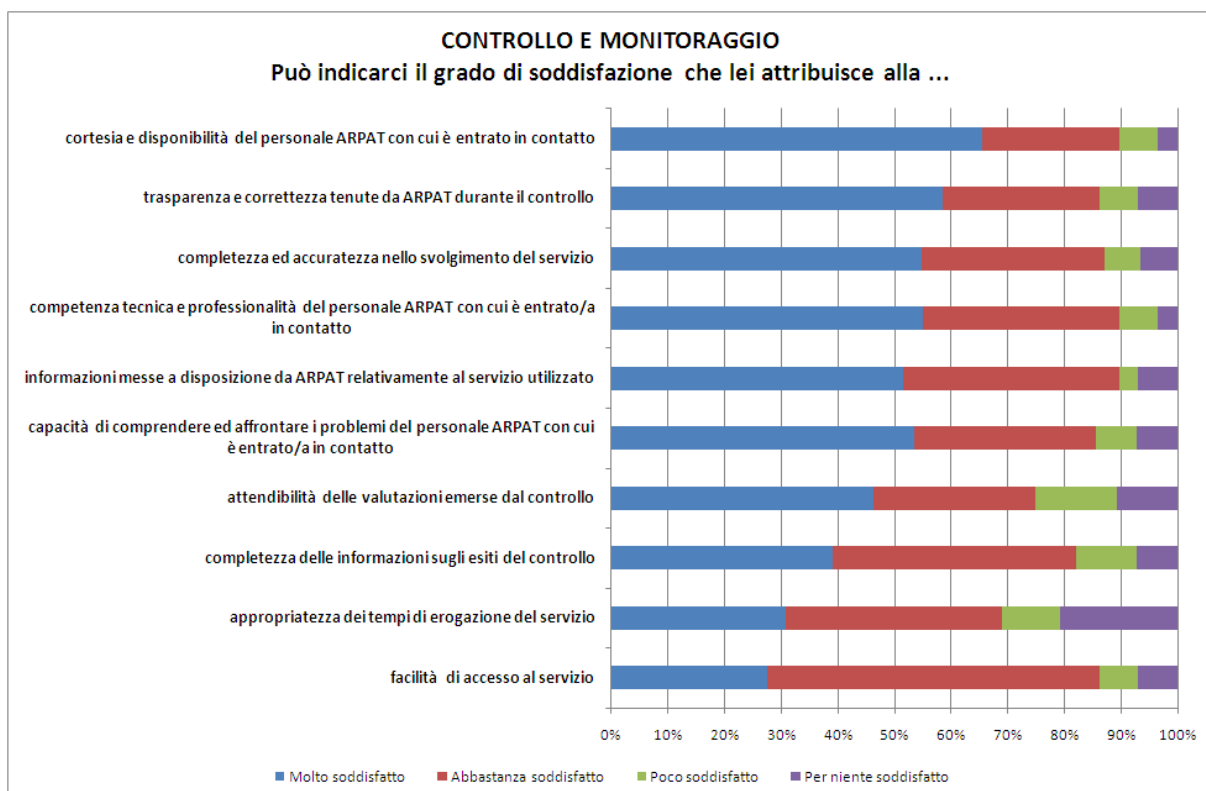
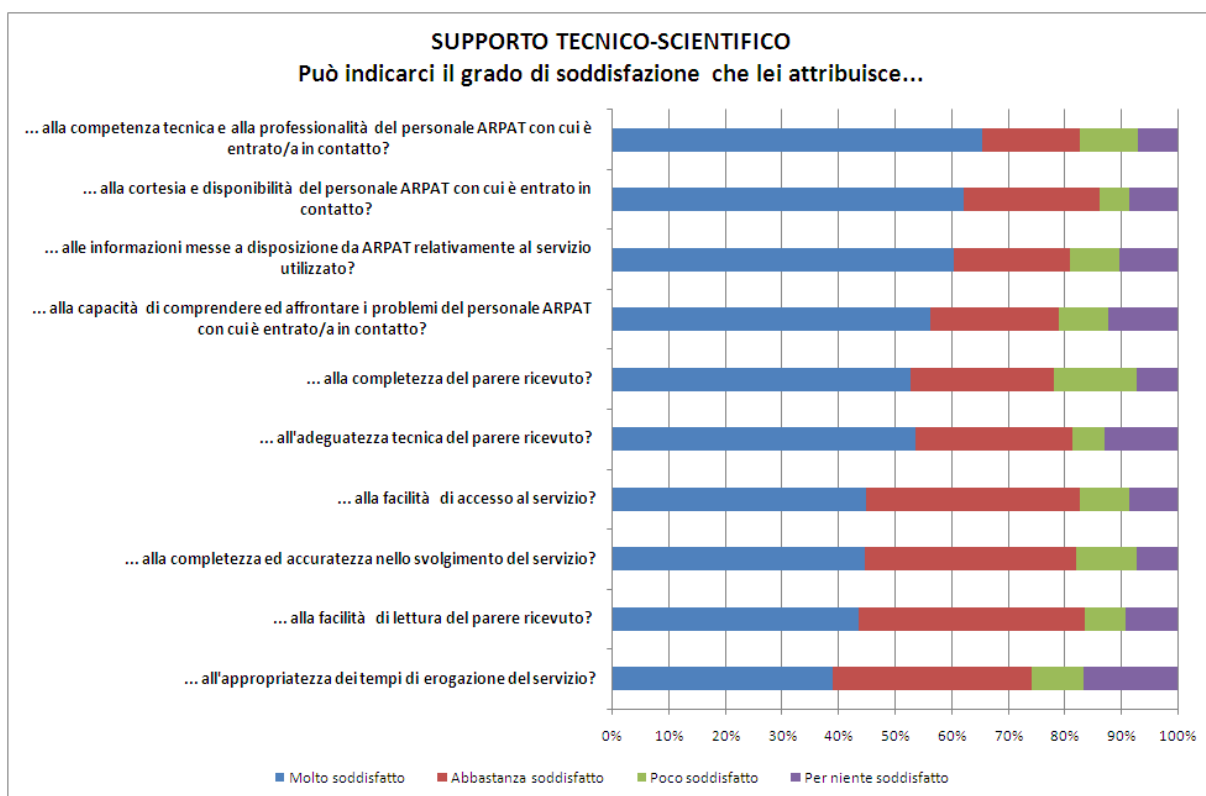
| Giudizio complessivo sull'Agenzia di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per l'attività di controllo e monitoraggio | | |
|---|-----------|--------------|
| Molto soddisfatto | 7 | 28,0% |
| Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso) | 1 | |
| Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso), Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA) | 1 | |
| Controllo e monitoraggio radiazioni non ionizzanti (elettrodotti, stazioni radio-base), Controllo emissioni di rumore, Monitoraggio qualità dell'aria, Monitoraggio inquinamento acustico | 1 | |
| Controllo impianti di trattamento rifiuti, Controllo delle attività di coltivazione di cave, Controllo siti inquinati in bonifica, Controllo emissioni di rumore, Presentazione di un esposto/segnalazione, Altro | 1 | |
| Controllo siti inquinati in bonifica, Monitoraggio qualità dell'acqua, Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio | 1 | |
| Monitoraggio qualità dell'aria | 1 | |
| Altro | 1 | |
| Abbastanza soddisfatto | 14 | 56,0% |
| Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso), Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA) | 1 | |
| Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso), Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA), Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA | 1 | |
| Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA) | 1 | |
| Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA), Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA, Controllo siti inquinati in bonifica, Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui, Controllo emissioni in atmosfera | 1 | |
| Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA), Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA, Controllo siti inquinati in bonifica, Presentazione di un esposto/segnalazione, Monitoraggio qualità dell'acqua, Monitoraggio inquinamento acustico, Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio | 1 | |
| Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA | 1 | |
| Controllo emissioni di rumore | 1 | |
| Controllo impianti di trattamento rifiuti | 1 | |
| Controllo siti inquinati in bonifica | 1 | |
| Monitoraggio inquinamento acustico | 1 | |
| Monitoraggio qualità dell'acqua | 1 | |
| Monitoraggio qualità dell'aria, Monitoraggio qualità dell'acqua | 1 | |
| Monitoraggio qualità dell'aria, Monitoraggio qualità dell'acqua, Altro | 1 | |
| Altro | 1 | |
| Poco soddisfatto | 2 | 8,0% |
| Controllo emissioni di rumore | 1 | |
| Monitoraggio qualità dell'aria, Monitoraggio qualità dell'acqua, Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio | 1 | |
| Per niente soddisfatto | 2 | 8,0% |
| Controllo emissioni di rumore | 1 | |
| Monitoraggio qualità dell'acqua | 1 | |
| TOTALE di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per i servizi di controllo e monitoraggio | 25 | |

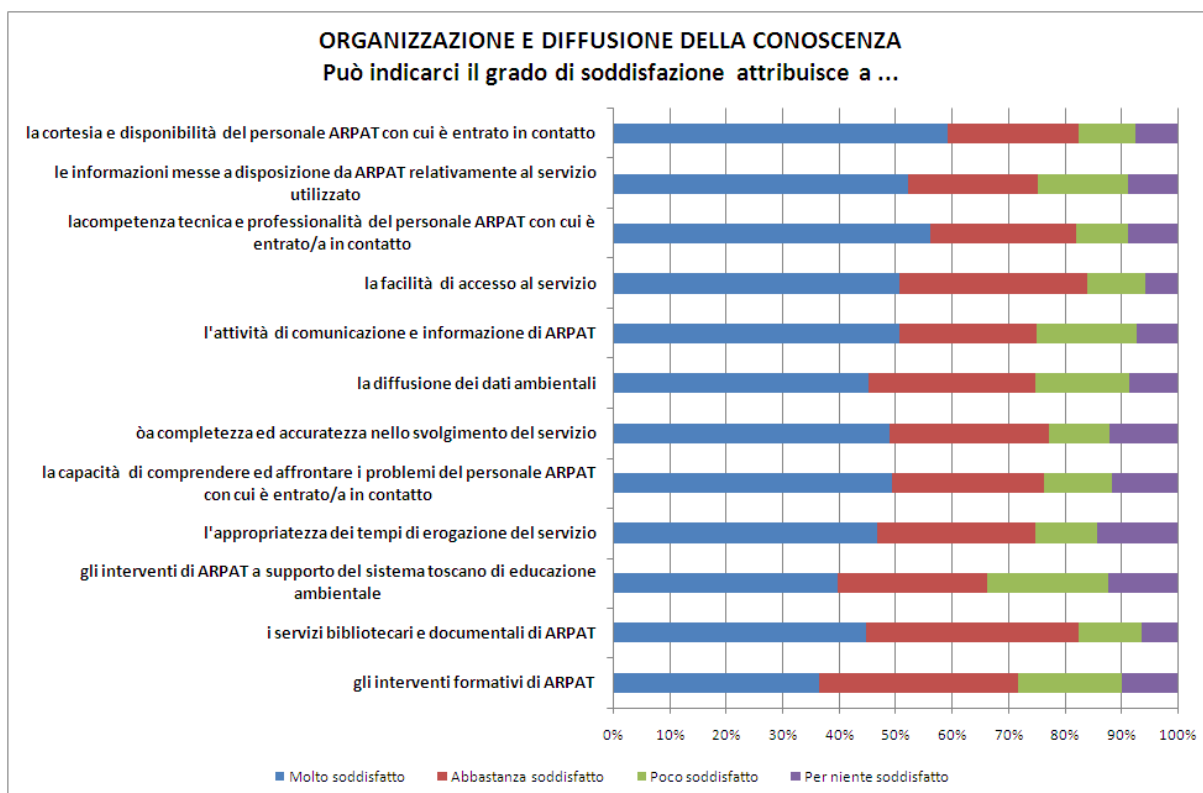
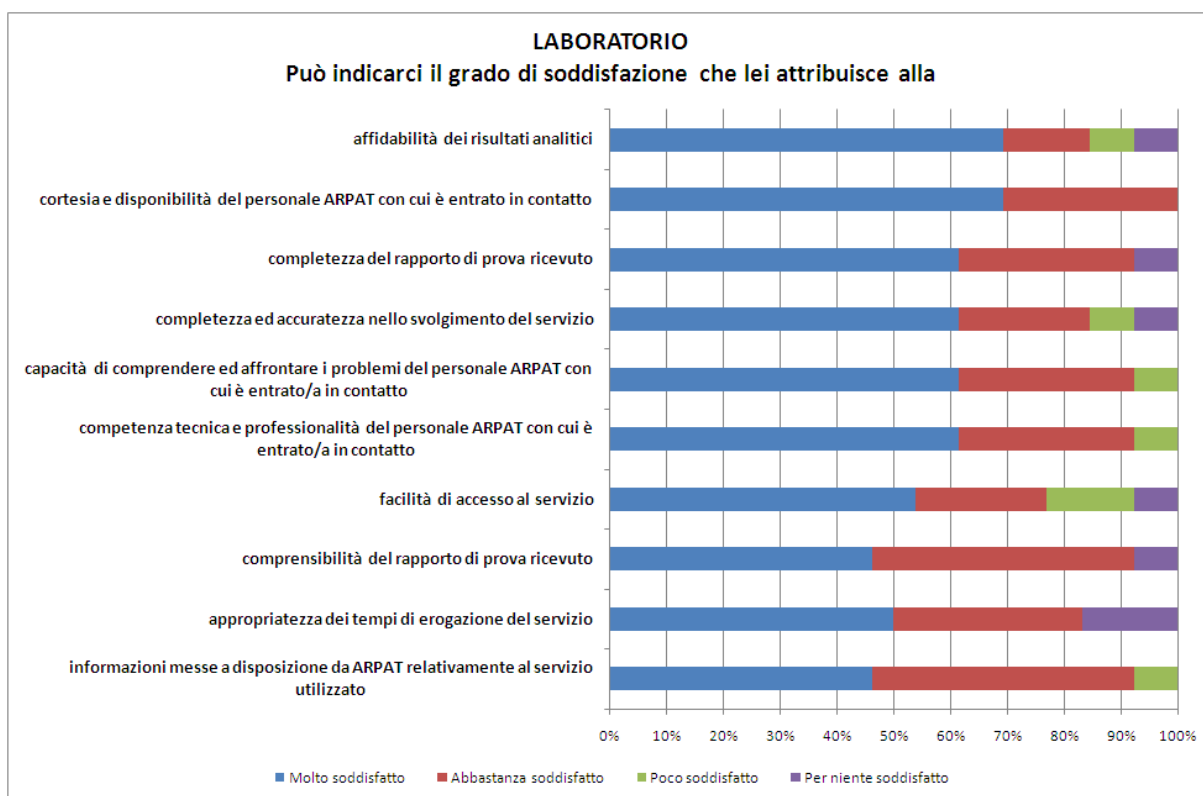
| Giudizio complessivo sull'Agenzia di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per l'attività di laboratorio | | |
|---|-----------|--------------|
| Molto soddisfatto | 4 | 30,8% |
| Analisi di acque potabili, termali, minerali ecc... | 1 | |
| Analisi di alimenti, cosmetici e reperti | 1 | |
| Analisi di amianto | 1 | |
| Analisi terreni di bonifiche, Analisi di rifiuti, Analisi di suolo e terre di scavo | 1 | |
| Abbastanza soddisfatto | 6 | 46,2% |
| Analisi di acque di scarico | 1 | |
| Analisi di acque di scarico, Analisi di fanghi e sedimenti, Analisi di emissioni in atmosfera | 1 | |
| Analisi di alimenti, cosmetici e reperti | 1 | |
| Analisi di alimenti, cosmetici e reperti, Analisi di acque potabili, termali, minerali ecc... | 1 | |
| Analisi di suolo e terre di scavo, Analisi di acque superficiali e sotterranee, Analisi di emissioni in atmosfera | 1 | |
| Analisi terreni di bonifiche | 1 | |
| Poco soddisfatto | 3 | 23,1% |
| Analisi di acque di scarico | 1 | |
| Analisi di alimenti, cosmetici e reperti | 1 | |
| Analisi di vegetali | 1 | |
| TOTALE di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per i servizi di laboratorio | 13 | |

| Giudizio complessivo sull'Agenzia di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per l'attività di organizzazione e diffusione della conoscenza | | |
|---|-----------|--------------|
| Molto soddisfatto | 72 | 34,6% |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..) | 23 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA) | 3 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 3 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 2 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha partecipato a corsi di formazione | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha partecipato a corsi di formazione | 2 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 9 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 3 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato a corsi di formazione | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..) | 2 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |

| | | |
|--|-----------|--------------|
| Ha visitato il sito Web ARPAT | 5 | |
| Abbastanza soddisfatto | 75 | 36,1% |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..) | 22 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..)" | 1 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 1 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha visitato il sito Web ARPAT | 2 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA) | 2 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 2 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..) | 2 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 2 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 7 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..) | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 2 | |

| | | |
|--|------------|--------------|
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...) | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha partecipato a corsi di formazione | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) | 2 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...), Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT, Ha partecipato a corsi di formazione | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...) | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...), Ha partecipato a corsi di formazione | 1 | |
| Ha visitato il sito Web ARPAT | 4 | |
| Poco soddisfatto | 36 | 17,3% |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...) | 20 | |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha visitato il sito Web ARPAT | 2 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha partecipato ad iniziative (convegni, seminari, forum) promosse da ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...) | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha visitato il sito Web ARPAT | 1 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA), Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...), Ha visitato il sito Web ARPAT, Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews | 1 | |
| Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews, Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...) | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana), Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...) | 1 | |
| Ha visitato il sito Web ARPAT | 5 | |
| Per niente soddisfatto | 25 | 12,0% |
| Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc...) | 18 | |
| Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA) | 2 | |
| Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc...) | 1 | |
| Ha visitato il portale SIRA (sistema informativo ambientale della Toscana) | 2 | |
| Ha visitato il sito Web ARPAT | 2 | |
| TOTALE di coloro che hanno avuto contatti con ARPAT per i servizi di organizzazione e diffusione della conoscenza | 208 | |





COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna nel corso del 2010 è stata sviluppata ulteriormente. Si è attivato il trasferimento della Omnibus ed è stato migliorato il sistema di comunicazione interna relativamente ai contenuti della intranet.

Riguardo alla Intranet Omnibus nell'anno 2010 è avvenuta la migrazione di tutti i contenuti dal sistema Oracle portal al gestore di contenuti open source Plone (il medesimo con il quale viene gestito il sito web).

La migrazione è stato un passaggio davvero importante. Dall'1 settembre 2010 Omnibus è stata rinnovata e migrata quasi completamente. Il processo ha visto anche un adeguamento della impaginazione grafica che è stata rivista totalmente. La nuova è più rispondente al nuovo assetto organizzativo di ARPAT. Pertanto sono state create tre grandi aree corrispondenti alla Direzione Generale, Direzione Tecnica e Direzione Amministrativa. Sono state previste le tre macro aree Toscana Centro, Toscana Costa e Toscana Sud con i rispettivi centri provinciali.

Sempre con un occhio alla facilità d'uso di Omnibus sono stati previsti due elementi ulteriori: l'area Strumenti e l'area Accesso Rapido. Ambedue permettono una maggiore facilità di accesso ad altre risorse dell'Agenzia.

Strumenti mette in contatto la Omnibus con i più diffusi programmi informatici utilizzati da parte dei dipendenti ARPAT. Da Elledappo per la ricerca del personale al link sul nuovo sistema di protocollazione e gestione dei documenti amministrativi (Freedocs). Come pure l'accesso immediato al Rilevamento attività analitiche (Rana).

Accesso rapido, permette di entrare direttamente in contatto con le cartelle di più largo uso all'interno dell'Agenzia. Questi possono essere la modulistica, oppure le pagine riservate alle attività della RSU aziendale.

La newsletter Omnibus - day non viene più effettuata con un complesso meccanismo di inserimento e trasmissione con apposita email dall'indirizzo comunicazione.fi@arpat.toscana.it, ma utilizzando le applicazioni possibili presenti sulla piattaforma Plone: oggi, ogni inserimento effettuato sulla omnibus, può essere portato a conoscenza dei dipendenti Arpat utilizzando la stessa piattaforma informatica. Il meccanismo semplifica il lavoro e permette una diffusione della conoscenza sia in termini quantitativi che qualitativi.

Molto resta da fare sulla intranet. In particolare vincere alcune resistenze sull'utilità e sulla funzionalità della Omnibus. Come già ricordato questo 2011 sarà il banco di prova per i centri provinciali.

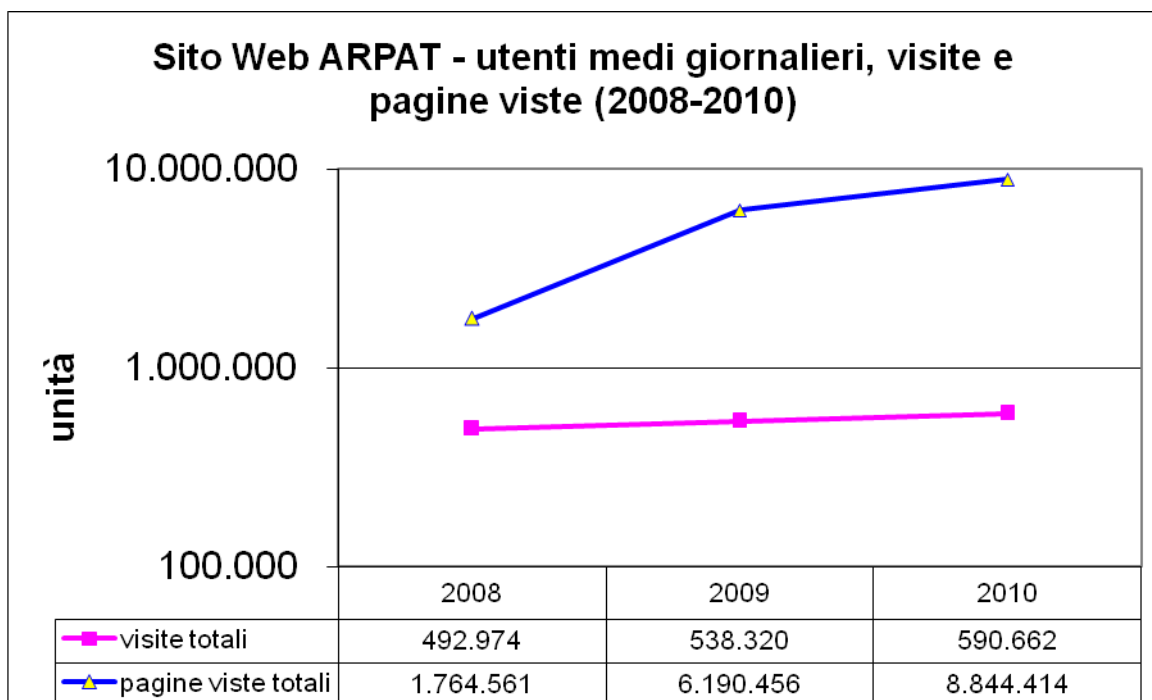
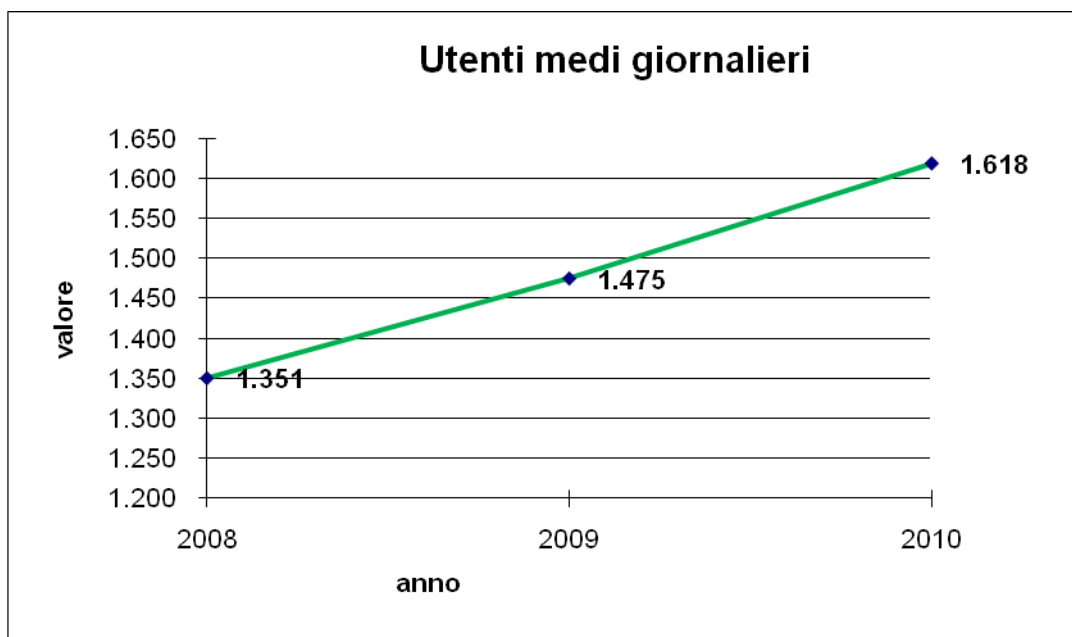
Sempre nel corso dell'anno 2010 si è proceduto alla implementazione del futuro schema di riferimento delle sezioni locali.

In collaborazione con il TIC e l'agenzia formativa sono stati effettuati i primi corsi di formazione relativamente agli operatori della comunicazione ed in seguito agli operatori del sistema qualità. Nel corso del 2011 saranno effettuati altri corsi di formazione per permettere un allargamento ed una dimestichezza con la Intranet da parte di tutti gli operatori ARPAT.

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Il sito Web nel 2010 ha avuto una performance sostanzialmente positiva realizzando sia un aumento del numero di utenti medi giornalieri sia un significativo incremento del numero di pagine visitate. Non solo quindi cresce il numero di persone che quotidianamente viene a visitare le pagine del sito Web ma aumenta la capacità di rispondere ai bisogni dell'utenza o comunque di interessarla agli argomenti presentati.



Tra le cause che hanno portato a questo positivo risultato è senz'altro la pubblicizzazione di nuovi contenuti e aggiornamenti attraverso i [feed RSS](#) ma anche e soprattutto la sempre più forte integrazione tra i media agenziali – in particolare tra ARPATnews e Sito Web per le quali sono state sviluppate tecniche di redazione e diffusione mirate a reciproche sinergie.

I risultati positivi ottenuti hanno spinto a eleggere il tema dell'integrazione tra i media agenziali quale attività specifica del Piano annuale di comunicazione (PAC) 2011.

Occorre infine sottolineare che a partire dal mese di novembre i dati relativi al 2010 – benché positivi – risultano fortemente penalizzati dal blocco dell'indicizzazione del sito Web da parte dei motori di ricerca: la misura, predisposta dai sistemisti per risolvere un problema di lentezza del sistema (attività per la quale è stata attivata una consulenza esterna) ha come effetto negativo quello di non reindirizzare gli utenti dei motori di ricerca (Google, Yahoo ecc..) verso il sito Web dell'Agenzia.

Dal punto di vista delle attività di aggiornamento e manutenzione del sito Web si distingue

- a) sviluppo di nuove sezioni;
- b) aggiunta di contenuti a sezioni esistenti.

Per quanto riguarda le **nuove sezioni** le principali sviluppate nel corso del 2010 sono:

- [Progetto Gionha](#)
- [Sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza](#)
- [Valori di fondo nelle acque e nel suolo dei siti di Interesse Nazionale](#)
- [Sistema di ascolto ARPAT](#)
- [Risposte a domande frequenti](#)
- [Mappatura acustica del Comune di Firenze](#)
- [Regolamento REACH](#)
- [Modellistica per la qualità dell'aria](#)
- [ARPAT 2005-2010: cinque anni di attività dell'Agenzia](#)
- [Sicurezza del lavoro](#)
- [Biodiversità](#)
- [Acquisti pubblici sostenibili](#)

Nel secondo semestre è stata progettata la sezione relativa all'[Albo on line](#) con la quale l'Agenzia – a partire dal 1 gennaio 2011 – assolve i nuovi obblighi sul regime di pubblicità legale degli atti delle pubbliche amministrazioni (L. 69/2009).

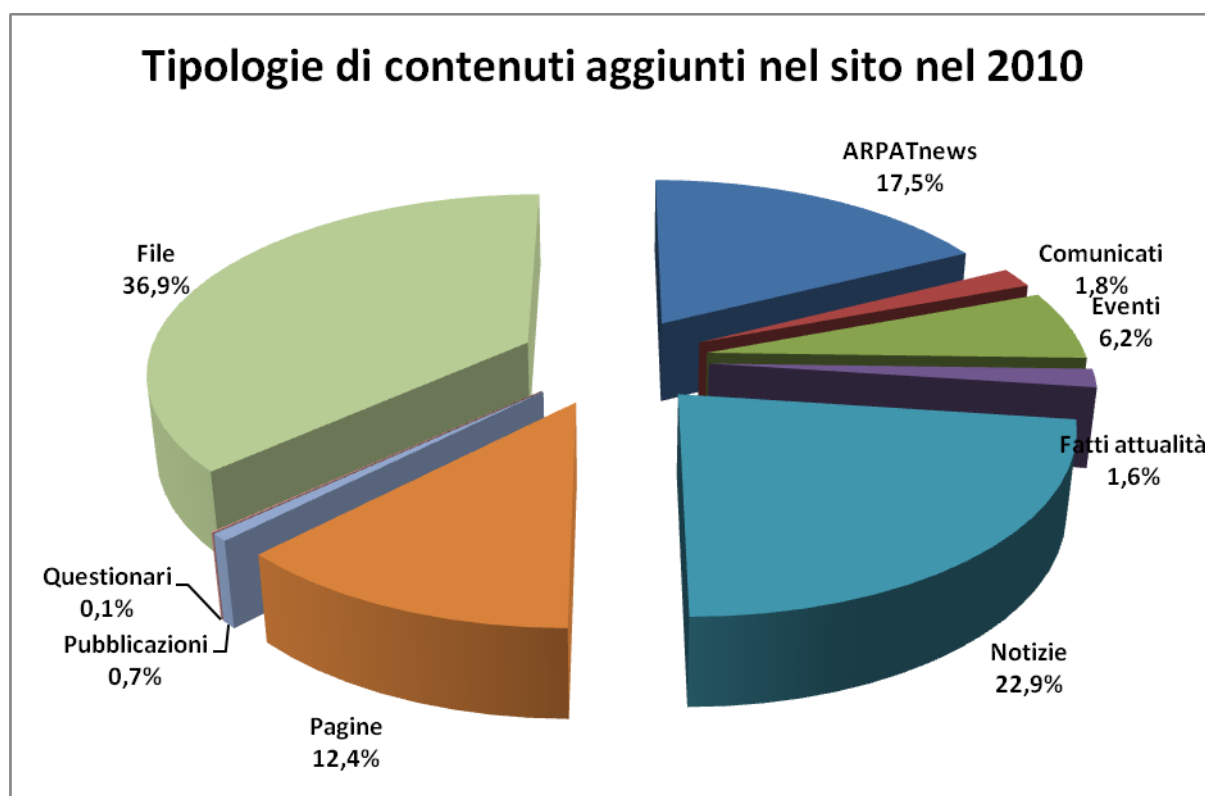
Da sottolineare la sperimentazione di pagine in cui ad un contenuto statico si aggregano in modo automatico aggiornamenti sullo stesso argomento trattati ad esempio con notizie, eventi, arpatnews. Il modello è stato sperimentato in particolare per quei temi in cui l'agenzia investe risorse ed attenzione pur essendo secondari rispetto al *core* delle attività come ad es. [pari opportunità](#), [sicurezza del lavoro](#), [acquisti pubblici sostenibili](#).

Le sezioni [Biblioteca](#), ed [Emissioni](#) sono state completamente rivisitate sia nei contenuti che nella presentazione.

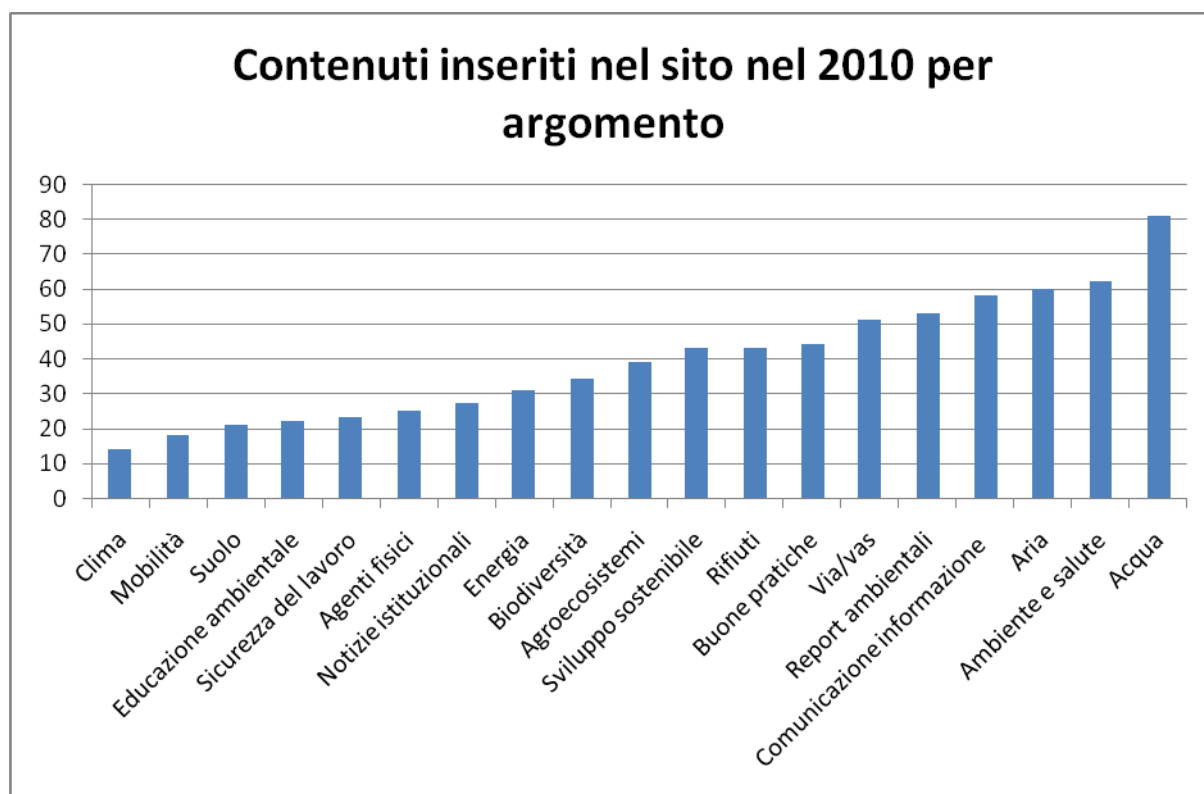
L'**aggiunta di contenuti a sezioni esistenti** è cresciuta rispetto all'anno precedente. In particolare la pubblicazione di [notizie](#), inaugurata in via sperimentale a fine 2009, è stata portata a sistema nel corso del 2010 con la pubblicazione costante di almeno un nuovo elemento al giorno.

E' inoltre su questo terreno che si è concretizzata la prima attuazione di redazione distribuita attraverso l'integrazione nella produzione di contenuti per il sito Web di due nuovi redattori afferenti al Gruppo di Sperimentazione per le attività di relazione con il pubblico.

L'allargamento della redazione a tutti i membri del Gruppo di sperimentazione per il popolamento di notizie a carattere locale è obiettivo specifico dell'attività 2011.



Dal punto di vista degli argomenti trattati viene di seguito presentata una statistica relativa ai principali argomenti trattati.



I dati si riferiscono alle parole chiave associate a notizie, eventi ed ARPATNews: la caratterizzazione di questi contenuti con meta-dati effettuata nel corso del 2010 è prodromica alla riprogettazione del sito Web (vedi paragrafo successivo) che da sito statico, proprio grazie all'utilizzazione di meta-dati, diventerà un sito dinamico.

Il lavoro effettuato sull'individuazione dei vocabolari, sull'elaborazione di tecniche e l'individuazione di responsabilità redazionali mirate a garantire il corretto funzionamento del sistema, sulle modalità e sugli effetti di aggregazione dei contenuti sia in termini di architettura informativa sia in termini di prestazione del sistema ha avuto grande significato nell'individuazione delle modalità di navigazione del nuovo sito Web.

Sono stati effettuati regolarmente gli aggiornamenti periodici di contenuti/dati a cadenza fissa (es. bollettino quotidiano qualità dell'aria, bollettino settimanale dei pollini e delle spore fungine ecc.)

Il nuovo sito web dell'Agenzia

Nel corso del 2009 è stato elaborato un documento relativo alla [riprogettazione del sito Web](#) che prevedeva un piano di attività in varie fasi: alla fine del 2009 terminava la fase orientata all'analisi dei bisogni (client survey interna con interviste ai responsabili di struttura dell'agenzia e [indagine di soddisfazione dell'utenza esterna](#))

Uno degli obiettivi da raggiungere con la riprogettazione del sito Web ARPAT- emerso con chiarezza tanto dall'auditing effettuato dalla redazione quanto dalla client survey interna e dall'indagine svolta sull'utenza del sito – è quello di ottenere un sito meno autoreferenziale e più vicino alla logica del suo utilizzatore finale (secondo i principi del cd. *user centered design*).

La necessità è stata confermata dalla realizzazione di un interessante esperimento di *card sorting* condotto nel corso dell'anno. Con il termine *card sorting* si indica una tecnica di coinvolgimento degli utenti nella definizione di raggruppamenti (classificazioni, categorizzazioni) di contenuti. In pratica si scrive ogni contenuto su un cartoncino e si chiede a diversi utenti di aggregarli per affinità confrontando poi le aggregazioni proposte dal gruppo di utenti (nel nostro caso un gruppo di giovani tra i 18 e i 25 anni) con quelle offerte dal sito sottoposto ad analisi.

Il risultato dell'esperimento ha mostrato che il sistema di classificazione dei contenuti può essere notevolmente migliorato per avvicinare la logica a quella degli utilizzatori del sito.

Nel corso del 2010 non sono state individuate risorse finanziarie sufficienti a supportare la riprogettazione del sito Web: è stato stabilito pertanto di procedere in modo indiretto sperimentando le nuove funzionalità nell'ambito della progettazione del sito relativo al progetto Gionha che ha impegnato la redazione del sito Web.

Nel sito Gionha è stato quindi sperimentato un sistema di navigazione alternativo a quello gerarchico-enumerativo che caratterizza la maggior parte dei siti Web istituzionali, compreso quello di ARPAT. Nonostante la sua grande diffusione è infatti un sistema che presenta dei limiti, soprattutto in caso di grandi quantità di informazioni classificabili sotto diversi punti di vista (es. matrice/i, processo/i, tipologia di contenuto, target ecc..) e che per propria natura si rivolge a target anche molto differenziati tra loro per età, preparazione culturale, conoscenza degli argomenti trattati e finalità delle ricerche (professionale/non professionale).

Il sistema di navigazione alternativo prescelto – cd. navigazione a faccette (che è adottato anche dal sito dell'[Agenzia Europea per l'Ambiente](#)) – consente di classificare il medesimo contenuto (ad esempio un report) con metadati che lo descrivano secondo una pluralità di parametri tipizzati consentendo più forme di aggregazione contemporanea e quindi il più agevole recupero dell'informazione da parte dell'utente.

Nel corso del 2011 l'esperienza e il know – how maturato per il sito Gionha verrà trasferito – con le necessarie personalizzazioni e customizzazioni – al sito Web ARPAT.

ARPATnews

Uno degli strumenti di punta della comunicazione dell'Agenzia è costituita dalla newsletter ARPATnews.

ARPATnews nasce il [14 luglio 2003](#) come notiziario d'informazione giornalistica, inizialmente per il personale dell'Agenzia, ma molto presto iniziò ad essere diffuso all'esterno ad un indirizzario di alcune migliaia di persone (amministratori e funzionari locali, operatori dell'informazione, associazioni ambientali, categorie economiche e universitari, e cittadini)

Nel tempo, mentre per il personale è stata sviluppato un sistema di comunicazione interna centrato sulla [intranet](#), la newsletter è diventata sempre di più uno strumento di divulgazione esterna.

E' possibile – tramite il sito - [richiedere](#) di ricevere con regolarità ARPATnews con varie modalità (frequenza quotidiana e settimanale), o solamente su alcuni temi; viene poi inviato con periodicità quindicinale ad una serie di destinatari con i quali l'Agenzia è entrata in contatto (parti interessate istituzionali e non).

La pubblicazione, registrata presso il Tribunale di Firenze, presenta in modo giornalistico argomenti legati alle tematiche ambientali, cercando di coniugare correttezza tecnica delle informazioni fornite ed un carattere divulgativo dei contenuti proposti.

La scelta operata è quella di proporre notizie ed approfondimenti su attività svolte dall'Agenzia, ma anche di trattare più in generale temi ambientali, a partire, frequentemente, da studi e rapporti pubblicati dall'Agenzia europea per l'ambiente, da altri enti, agenzie ed associazioni.

Con questa newsletter si è voluto cioè affermare un ruolo attivo di diffusione delle informazioni ambientali, cercando di applicare lo spirito della Convenzione di Aarhus e delle normative europee ed italiane.

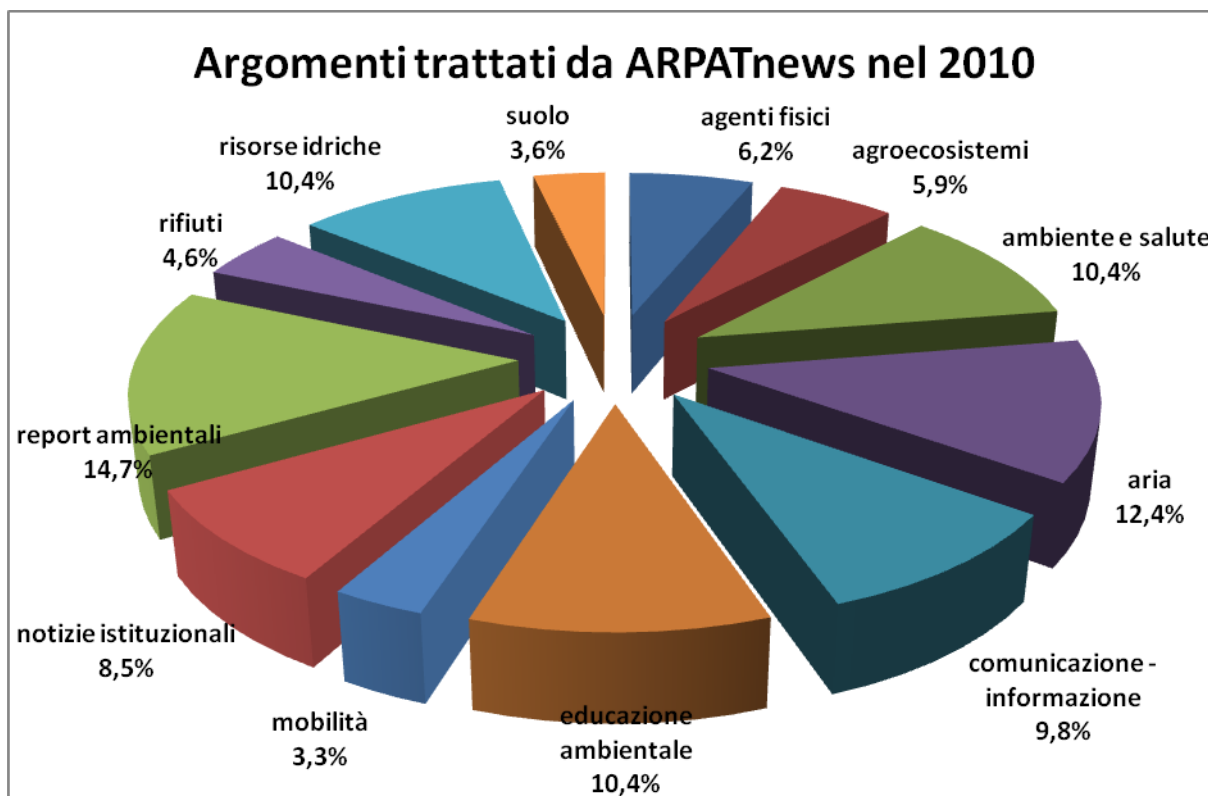
Nel tempo il notiziario ha avuto varie fasi di sviluppo: inizialmente veniva inviato via mail solamente come file pdf, quindi è stato reso disponibile sul sito dell'Agenzia nella medesima forma, e, da circa un anno, a seguito dell'utilizzo di un nuovo sistema di gestione dei contenuti del sito web, è diventato una [vera e propria pagina web](#), con collegamenti a documenti, link esterni, immagini, ecc.

Il notiziario, del quale sono stati pubblicati, al 31 dicembre 2010, 1.655 numeri, ha una periodicità quotidiana, ma è possibile scegliere fra diverse modalità di ricezione via mail (quotidiana, settimanale, tematica, quindicinale).

Ogni giorno nuove persone compilano il modulo di richiesta disponibile sul sito web per richiedere di ricevere regolarmente la pubblicazione. Nelle stesse pagine è possibile iscriversi alla newsletter, scegliendo le modalità di ricezione (file/link), la periodicità (quotidiana/settimanale) ovvero selezionare solamente alcuni dei temi da ricevere fra quelli trattati: Agenti fisici (campi elettromagnetici, rumore, energia); Agroecosistemi (alimenti, fitopatologia e vivaismo, OGM, biodiversità, natura); Ambiente e salute (salute ambiente e territorio, sicurezza); Aria (inquinamento atmosferico, clima); Comunicazione e informazione; Educazione ambientale; Mobilità (grandi infrastrutture di mobilità, trasporti); Notizie istituzionali (acquisti, normativa, qualità, rapporti con altre istituzioni); Report ambientali; Risorse idriche; Suolo (bonifiche siti inquinati, rifiuti, aziende a rischio di incidente rilevante).

Nell'invio periodico delle mail si sono aggiunte, nel corso dell'ultimo anno, anche informazioni relative ad altre sezioni del sito che hanno avuto un particolare sviluppo, in particolare le “[Notizie brevi](#)” e gli “[Eventi](#)”.

Nel 2010 ne sono stati pubblicati 234 numeri su varie tematiche. Tutta la raccolta di Arpatnews è visibile anche sul sito dell'Agenzia in un'apposita sezione <http://www.arpat.toscana.it/news>.



L'indirizzario esterno per l'invio di ARPATnews, al 31 dicembre 2010 è costituito da 6.684 abbonati (persone che hanno richiesto di ricevere la newsletter regolarmente). Di questi 1563 abitano nella provincia di Firenze, 2831 nel resto della Toscana e 2290 nelle altre regioni.

Da dicembre 2008, grazie al sistema di liste mailman, di cui si è dotata l'Agenzia, viene inviata regolarmente, oltre che agli abbonati, con cadenza quindicinale all'intero indirizzario per le relazioni esterne composto a fine 2010 da circa ulteriori 33.000 nominativi (8.250 della provincia di Firenze, 13.740 del resto della Toscana, 7.600 di altre regioni e 3.450 di altre agenzie ambientali).

Attività editoriale

L'attività editoriale di ARPAT è orientata alla pubblicazione di indagini, studi, ricerche svolte dall'Agenzia, atti di convegni e seminari organizzati da ARPAT o in collaborazione con altri enti, di opuscoli monotematici, a carattere divulgativo, che affrontano di volta in volta argomenti tra i più attuali in campo ambientale (campi elettromagnetici, amianto polveri atmosferiche...) oltre che a quella di pieghevoli e brochure informative a carattere istituzionale o riguardanti uno specifico progetto. Si tende dunque a raggiungere un pubblico molto eterogeneo, preoccupandosi di diffondere la conoscenza ambientale adeguando il più possibile linguaggio e contenuti ai vari destinatari.

E' per questo che l'Agenzia ha negli anni creato e utilizzato le seguenti collane editoriali:

- **Quaderni**. Destinata per lo più a un pubblico esperto, questa collana comprende pubblicazioni frutto del lavoro di studio, ricerca, controllo, educazione, formazione svolto dall'Agenzia, anche in collaborazione con altri enti.
- **Aquattro**. A carattere più divulgativo rispetto ai Quaderni, distribuiti gratuitamente, trattano prettamente argomenti attuali, più sottoposti "a scadenza", i cui contenuti variano dai cataloghi dei corsi o dei periodici ARPAT, ai materiali didattici, alle indagini e monitoraggi annuali, alle relazioni sullo stato dell'ambiente di un territorio specifico.
- **CdRom**. Vengono di norma utilizzati per la pubblicazione di materiale molto corposo o con molti colori, tabelle, grafici. Il carattere è prettamente scientifico, la distribuzione gratuita.
- **CdRom con testo breve**. Utilizzati per la pubblicazione di materiale molto corposo o con molti colori, tabelle, grafici, ma per il quale è utile mettere in evidenza attraverso la pubblicazione cartacea introduzioni, premesse o brevi paragrafi relativi al contenuto del CD.
- **Schede informative**. Sono a carattere divulgativo, stampate abitualmente in 10.000 copie. Monotematiche, trattano argomenti utili per l'informazione alla cittadinanza utilizzando un linguaggio adeguato che non comprometta il rigore scientifico dei contenuti.
- **Guide istituzionali**. Sono un "nuovo ingresso". Di formato maneggevole e leggero (A5 con un massimo di 64 pagine) sono adatte a presentare le diverse attività svolte dall'Agenzia con un taglio che coniuga un linguaggio discorsivo a contenuti tecnico-scientifici.

Sono state realizzate 10 delle 15 pubblicazioni previste dal Piano Annuale di Comunicazione, alcune delle quali in una collana diversa da quella preventivata. Ciò in parte perché si è ritenuto di adattare il formato allo sviluppo che il prodotto ha preso in corso d'opera, e in parte perché i fondi "risparmiati" dalle pubblicazioni previste e non realizzate sono stati utilizzati per migliorare il prodotto editoriale:

Quaderni: *Valutazione della qualità ambientale del Padule di Fucecchio*

La valutazione e il controllo nelle attività estrattive

Aquattro: *Progettazione integrata locale: essere, fare, lavorare in rete*

CdRom: *Progetto BIOMART*

Analisi di rischio ambientale e tossicologia

CdRom con testo breve: *ARPAT 2006-2010, cinque anni di attività dell'Agenzia*

Schede informative: *Monitoraggio dei grandi vertebrati marini*

Guide istituzionali: *Il Comitato pari opportunità di ARPAT*

Verde e salute

Inoltre: *Guida al Convegno verde – Progetto UNEP in formato elettronico (layout in bozza)*

Tra le pubblicazioni previste in una collana e poi realizzate in una diversa rientra *ARPAT 2006-2010, cinque anni di attività dell'Agenzia*.

Da un iniziale progetto di realizzazione cartacea (collana Quaderni) si è infatti passati al CD rom con testo breve, soluzione che ha consentito di raccogliere una quantità di documentazione impossibile da condensare in un volume, e allo stesso tempo ci ha permesso di utilizzare comunque una parte cartacea per la presentazione del lavoro.

ARPAT 2006-2010 è stato realizzato anche in versione web: ciò ha richiesto una stretta collaborazione organizzativa/tecnico/editoriale che è stato possibile mettere in pratica anche grazie alla costituzione di un gruppo di lavoro. Composto da addetti alla comunicazione e componenti della Direzione generale e tecnica, coordinato dal settore comunicazione e informazione, tale gruppo ha organizzato e suddiviso il lavoro secondo le specifiche competenze di ognuno, che si sono potute integrare tra loro consentendo una ottimizzazione della pianificazione dei contenuti, passando per la stesura dei testi e la loro revisione sia scientifica che redazionale, la raccolta del materiale di documentazione, l'editing, l'impaginazione, l'impostazione grafica e comunque tutto il processo di realizzazione del prodotto editoriale.

Organizzazione e partecipazione a convegni, seminari ed altri eventi

La gestione, l'organizzazione e la partecipazione alle più significative manifestazioni regionali e nazionali sulle tematiche ambientali ha da sempre rappresentato un'attività molto importante per la nostra Agenzia.

Tutte le iniziative pubbliche nazionali e regionali sono da sempre una preziosa occasione per migliorare la visibilità di ARPAT, promuovendo quindi un maggiore suo avvicinamento ai cittadini, alle istituzioni, agli esperti del settore.

La partecipazione a questi eventi prevede di norma la predisposizione di uno stand dove vengono presentate le attività e i servizi dell'Agenzia tramite materiale informativo, libri, pannelli esplicativi, visione dei servizi sul proprio sito web.

L'attività viene pianificata annualmente, prevedendo sia la "consueta" partecipazione alle iniziative annuali sia l'organizzazione di rassegne, convegni, seminari in nuovi contesti, anche come supporto tecnico per le diverse occasioni ed esigenze dei Dipartimenti provinciali.

Nel corso del 2010 si è organizzato o partecipato all'organizzazione dei seguenti eventi:

- Supporto tecnico - Seminario *Edilizia, ambiente e salute*- 22 gennaio 2010, Firenze. Per conto dell'A.F. Epidemiologia sono stati curati i seguenti aspetti: rapporti con alcuni relatori, predisposizione dell'Auditorium del Consiglio Regionale, realizzazione dell'invito.
- Supporto tecnico - Presentazione *–Relazione sullo Stato dell'Ambiente in Toscana: alcuni elementi territoriali* - 15 gennaio 2010, Firenze, 18 gennaio Siena, 21 gennaio Livorno.
- Partecipazione alla Mostra convegno internazionale *TERRAFUTURA* 28-30 maggio 2010, Firenze - postazione all'interno dello stand della Regione Toscana. Tema dell'edizione 2010 è la Biodiversità e le buone pratiche di vita, temi su cui ARPAT ha progettato e realizzato otto fra laboratori, workshop e seminari.

- Giornata mondiale per l'ambiente *Vivi l'ambiente - ARPAT porte aperte* –31 maggio – 5 giugno 2010: Contatti con i vari Dipartimenti provinciali, predisposizione, stampa, grafica del programma e delle locandine. (vedi punto specifico)
- Supporto tecnico, informativo, editoriale e grafico per la predisposizione di due pannelli, e presentazione CD “Verde, ambiente e salute: approccio multidisciplinare alla gestione del verde per la promozione della salute”, *realizzato come da PAC 2009*. Nell’ambito del Convegno *Vestire il paesaggio*, 1-3 luglio 2010, Pistoia.
- Supporto tecnico, informativo, editoriale e grafico per il Workshop *Farmaci, salute e ambiente*- 1 luglio 2010, Firenze: organizzazione (in collaborazione con SIASS) della giornata di lavoro presso Direzione generale ARPAT. Predisposizione delle sale, contatti con i relatori, realizzazione di schede e inviti.
- *FESTAMBIENTE* 6-15 agosto 2010, Rispescia, Grosseto. ARPAT ha partecipato alla rassegna con un suo spazio espositivo di 16 mq, nel quale, attraverso brochure, libri, depliant, ha divulgato l’attività dell’Agenzia. Quest’anno sono stati appositamente realizzati anche sei pannelli di cm. 150 x 100.
- *DIRE & FARE* –17-20 novembre 2010, Firenze – L’Agenzia partecipa con un suo spazio espositivo di 12 mq, nel quale, attraverso brochure, libri, depliant, schede informative ha illustrato le proprie attività. In particolare: organizzazione e realizzazione del seminario “L’attività di ARPAT per gli Enti locali alla luce della nuova disciplina dell’Agenzia”, presso la Sala dell’arco.
- Supporto tecnico per il Workshop "La VIS, opportunità d'integrazione tra ambiente e salute", realizzato da ARPAT e AIE, nell’ambito del Congresso EUROEPI 2010 – 6-9 novembre 2010, Firenze.

ARPAT PORTE APERTE 2010

Di seguito si riepiloga sinteticamente come è andata nel 2010 la consueta iniziativa realizzata in occasione della Giornata mondiale dell’ambiente.

DIREZIONE

Al laboratorio previsto ha partecipato al laboratorio un geometra del Comune di Firenze e consigliere di Istituto di una scuola superiore. Molto interessato e già attivo, soprattutto nella scuola. E' stato n'interessante scambio di idee e informazioni.

AREZZO

Non si è registrata alcuna visita.

FIRENZE

Una ventina di persone (prevalentemente studenti universitari, ma anche normali cittadini) hanno visitato i laboratori del Dipartimento, manifestando soddisfazione ed apprezzamento per quanto appreso.

Una troupe del TGT ha effettuato un servizio sui laboratori, con riprese per oltre 40' di filmati, poi andato in onda nell'ambito di una rubrica televisiva di approfondimento.

GROSSETO

Il Dipartimento è stato visitato da 4 scolaresche di una scuola media per un totale di 90 bambini e 4 insegnanti che hanno visitato il laboratorio di biologia per vedere come si fanno le analisi delle acque e per osservare al microscopio gli invertebrati. Dai questionari di gradimento compilati emerge che la visita ai laboratori ha rappresentato un'esperienza positiva per la quasi totalità dei bambini e che a scuola i temi ambientali sono ormai affrontati e dibattuti (comunque se ne parla!). E' sconcertante invece rilevare che in famiglia ancora si parla poco di ambiente. Le insegnanti hanno segnalato che avrebbero voluto un accesso ai laboratori organizzato a piccoli gruppi invece che per classi e avrebbero voluto anche poter utilizzare alcuni strumenti.

Ha poi visitato il Dipartimento un esponente del WWF locale, che ha fatto molte domande su varie problematiche che hanno spaziato dalle attività di ARPAT alle fonti energetiche alternative, all'inceneritore di Scarlino.

Due televisioni locali: TV 9 e Tele Tirreno hanno visitato il Dipartimento effettuando delle interviste a dei tecnici andate in onda nei giorni successivi.

E' stato infine programmato anche un incontro pubblico insieme alla provincia di Grosseto riguardante il tema dei controlli dei rifiuti e il tema dell'educazione ambientale in provincia di Grosseto. All'incontro erano presenti la stampa e le TV locali che hanno intervistato il RD ed il Responsabile UOC PCAI. Solo 2 persone, attiviste di Legambiente, hanno partecipato all'incontro, nonostante l'ampia pubblicità data sulla stampa locale e sul sito della provincia. L'incontro si è trasformato quindi in una chiacchierata informale tra "addetti ai lavori" di ARPAT e della Provincia che era presente con l'Assessore e il Dirigente del Settore Ambiente.

LIVORNO

Numerose persone che hanno partecipato alla prima giornata di Arpat Porte Aperte (in occasione della giornata del mare) effettuando un percorso, per conoscere gli strumenti, le attività ed i programmi messi in atto dall'Area Mare dell'Agenzia per la difesa dell'ecosistema marino, che li ha portati prima a bordo del battello oceanografico *Poseidon*, ormeggiato nel porto mediceo di Livorno, e poi al laboratorio di biologia marina presso la sede del Dipartimento provinciale Arpat di Livorno.

Il giorno 4 giugno nell'arco della mattina alcune scolaresche di una scuola media ed un gruppo di studenti dell'Università di Pisa, hanno seguito percorsi tematici e visite guidate ai laboratori. Nel pomeriggio una rappresentanza di cittadini e di associazioni hanno partecipato all'incontro pubblico sul lavoro quotidiano dell'Agenzia per la tutela dell'ambiente e dei cittadini dall'inquinamento elettromagnetico prodotto dagli impianti di telefonia mobile nel territorio livornese.

LUCCA

Non si è registrata alcuna visita. Pellegrini ha però rilasciato nell'occasione una intervista a La Nazione, che ha dato largo spazio.

MASSA CARRARA

Non ci sono state visite di cittadini al Dipartimento, mentre sono state presenti alcune classi della scuola elementare di Cerreto Montignoso. Le maestre di tutte le classi avevano svolto un progetto integrato interamente dedicato all'acqua. L'incontro con i nostri tecnici e l'ingresso nei laboratori ha quindi avuto come argomento l'acqua, quella sorgiva, fluviale, marina.

Il 4 giugno è stato organizzato un forum pubblico su "L'abbandono dei rifiuti e le discariche abusive: aspetti normativi e civili." In questo caso, considerata che la promozione dell'iniziativa è stata rivolta ad un pubblico molto ben definito (Polizie Municipali, Polizia Provinciale, Guardia di Finanza, Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Capitaneria di Porto, gestori della raccolta dei rifiuti), si è avuto un notevole successo di partecipazione.

PIOMBINO

Nessun visitatore ha partecipato alla presentazione delle attività di ARPAT sulle varie tematiche ambientali e alla visita guidata dei laboratori di analisi. Il battello oceanografico "Poseidon" ormeggiato nel Porto di Salivoli, invece, è stato visitato da 8 persone (5 adulti e 3 bambini). I bambini che hanno visitato il Poseidon hanno ritenuto l'esperienza "molto interessante" e hanno apprezzato "molto" le informazioni ricevute. Dai questionari di gradimento emerge, inoltre, che in famiglia e a scuola si parla "molto o abbastanza" di temi ambientali.

PISA

Il Dipartimento è stato visitato da una classe di una scuola media inferiore, e da n°2 persone per quanto riguarda cittadini, persone componenti di comitati e associazioni (un ingegnere professionista, interessato a conoscere l'attività dell'ARPAT ed un cittadino interessato all'accesso agli atti).

Le scuole intervenute hanno apprezzato, come lo scorso anno, le prove su campo ed i ragazzi si sono mostrati molto interessati; come al solito il personale del Dipartimento intervenuto si è dimostrato particolarmente motivato rispetto all'iniziativa sia sul piano organizzativo che sul piano tecnico per la messa a punto degli interventi di settore.

PISTOIA

Il Dipartimento è stato visitato da due persone, una interessata al settore pollini e spore fungine e l'altra al settore ogm, che, alla fine della visita hanno dichiarato di essere rimaste soddisfatte di quanto hanno appreso e della disponibilità e gentilezza del personale.

PRATO

Non si è registrata alcuna visita da parte di cittadini.

Due emittenti televisive hanno effettuato riprese dei laboratori del Dipartimento e della struttura nel suo insieme, nonché una intervista che oltre ad accompagnare le immagini, ha presentato e commentato alcune criticità ambientali e peculiarità del controllo nella provincia pratese.

Le riprese sono state mandate in onda il giorno stesso alle ore 20,30 e successive edizioni notturne da TV Prato e, analogamente, da Toscana TV il giorno successivo.

SIENA

E' stata ricevuta una sola prenotazione. E' stato inviato all'interessato la documentazione relativa alle buone pratiche di sostenibilità previste dal programma della giornata.

OSSERVAZIONI

Come previsto l'iniziativa promossa quest'anno essenzialmente per dare continuità e pubblicizzata in modo molto limitato, non ha riscontrato grande partecipazione da parte del pubblico dei cittadini. La partecipazione delle scolaresche riflette l'attività svolta nei diversi Dipartimenti in relazione alla presenza di referenti per l'educazione ambientale.

Si registra un certo interesse da parte dei media.

Per il prossimo anno sarò opportuno ridefinire, già in sede di predisposizione del Piano di Comunicazione, una pianificazione più attenta dell'evento, che ha potenzialità importanti e criticità evidenti.

Archivio degli interlocutori

Per la gestione delle relazioni con le parti interessate, istituzionali e non, è importante poter disporre di un archivio, unico per l'Agenzia, che metta a disposizione di tutto il personale interessato l'elenco dei soggetti che concretamente rappresentano tali interlocutori, che costituiscono un pubblico di riferimento essenziale per l'insieme delle attività di comunicazione ed anche di una delle più rilevanti rilevazioni periodiche sulla soddisfazione.

Nel corso del 2010 è stata avviata la realizzazione di tale archivio, articolato per Province e reso disponibile su intranet (<http://cms.arp.at.toscana.it/omnibus/portale/direzione-generale/comunicazione/Archivio-interlocutori>).

L'archivio è ad oggi costruito in formato excel e si compone di undici file (uno per ogni Provincia e uno per il livello regionale); si prevede che i dati siano trasferiti, quanto prima, in un unico strumento informatico, così come richiesto agli uffici competenti.

Per procedere alla costruzione dell'archivio sono state inizialmente individuate le tipologie degli interlocutori (cfr Tabella 1) e le specifiche dei dati da inserire (cfr Tabella 2).

L'archivio oggi disponibile è stato popolato dagli operatori della rete, ciascuno secondo la propria competenza geografica.

Rispetto alle tipologie di utenti e di dati, attualmente le informazioni presenti nei file sopra menzionati sono relative ai seguenti soggetti:

- Componenti Giunta e Consiglio Regionale
- Direttori generali della Regione
- Responsabili Aree e Settori delle Direzioni generali della Regione (quelle con cui l'Agenzia intrattiene relazioni)
- Componenti Giunte e Consigli Provinciali
- Sindaci e Assessori all'Ambiente dei Comuni

- Resp.li Uffici Ambiente di Province e Comuni

In alcuni casi si è cominciato ad inserire in archivio i dati relativi ai Consigli e alle Giunte comunali e ai Servizi di prevenzione delle aziende sanitarie.

Per ciascuno di questi interlocutori, le informazioni presenti sono quelle previste in Tabella 2.

L'archivio è stato utilizzato per la promozione dell'iniziativa svolta da ARPAT all'interno dell'ultima edizione di Dire e Fare.

Relazioni con i media

Nel corso del 2010 è continuata l'esperienza dei cosiddetti "Fatti d'attualità".

Si tratta cioè di note prodotte sulla base di relazioni tecniche, diffuse attraverso il sito web e mediante l'invio alle varie testate giornalistiche, con le quali si esprime il punto di vista dell'Agenzia e, se necessario, si precisa la situazione rispetto ad affermazioni apparse sui quotidiani non corrispondenti a quanto effettivamente accaduto.

Ecco di seguito i "Fatti di attualità" pubblicati:

| | | |
|-----------------------------------|--|------------------------|
| Dipartimento di Firenze | Superamento dei limiti di concentrazioni del pm10 e comunicazioni Arpat | aria |
| Dipartimento di Firenze | Gli abitanti di Via Zeffirini ed il rumore del cantiere dell'alta velocità | rumore |
| Dipartimento di Firenze | Lavori notturni per l'asfaltatura di strade a Firenze | rumore |
| Dipartimento di Firenze -Muse | L'incendio all'impianto di selezione e compostaggio "case passerini" | rifiuti |
| Dipartimento di Grosseto | Grosseto: i divieti sulla balneazione | acqua |
| Dipartimento di Grosseto | Il controllo del rumore a Scarlino | rumore |
| Dipartimento di Livorno | Livorno: gli esiti degli accertamenti sull'impianto di stagno | aria |
| Dipartimento di Lucca - Viareggio | L'abbattimento a Viareggio del platano detto Mirto | agroecosistemi |
| Dipartimento di Massa | La situazione riguardo al forno crematorio del cimitero di mirteto | aria |
| Dipartimento di Massa | Il laboratorio Arpat di Massa Carrara e le attività di biologia ambientale | organizzazione |
| Dipartimento di Pisa | Maleodoranze negli abitati di Gello e Calcinaria | aria |
| Dipartimento di Pisa | Impianti per la telefonia cellulare in località La Cagnola nel comune di Calci | campi elettromagnetici |
| Dipartimento di Pisa | Il punto sull'attività svolta da ARPAT per l'aeroporto di Pisa | rumore |
| Dipartimento di Pistoia | Pistoia: gli esiti analitici per ricerca di glyphosate in campioni di acqua | acqua |
| Dipartimento di Pistoia | L'inceneritore di Montale e le emissioni di pcb | aria |
| Dipartimento di Pistoia | Valutazione dati centralina di Montale ed elaborazione IRSE | aria |
| Dipartimento Siena/Arezzo | La Chiana si tinge di rosso | acqua |
| Direzione | ARPAT per le grandi opere - il nodo di Firenze dell'alta velocità | grandi opere |
| Direzione | I dirigenti ARPAT | organizzazione |

Nell'ultima parte del 2010 in modo sperimentale, e poi dall'inizio del 2011 la Rete ha attivato un servizio di analisi della rassegna stampa quotidiana e di segnalazione alle strutture territoriali degli articoli apparsi sulla stampa sui quali risulta opportuno effettuare precisazioni e per la elaborazione di queste note, con il coinvolgimento diretti dei vari riferimenti per la comunicazione a livello territoriale (che già hanno iniziato a dare il loro contributo a supporto dei responsabili di dipartimento) e le funzioni comunicazione a livello centrale.

Gli articoli nella rassegna stampa dell'anno 2010 nei quali è citata l'Agenzia ("Si parla di noi" sono stati complessivamente 3193.

