



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Report ARPAT

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

2013

Firenze, 7 febbraio 2013



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

egione Toscana



**RELAZIONI CON IL PUBBLICO
E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE
2013**

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2013

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

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

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Collaboratori:

Vincenza Talesco (Dipartimento di Massa Carrara)

Si ringrazia:

(citare anche eventuali Enti che hanno contribuito alla redazione)



Indice

INDICE	4
INTRODUZIONE.....	5
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	7
<i>Contatti con il pubblico</i>	7
<i>Esposti</i>	10
<i>Reclami</i>	14
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE.....	17
<i>Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media</i>	17
<i>Notizie diffuse da ARPAT</i>	18
COMUNICAZIONE ESTERNA.....	22
<i>Sito Web</i>	22
<i>Social media</i>	30
<i>Sistema di ascolto</i>	34
COMUNICAZIONE INTERNA.....	43
<i>Omnibus</i>	43

Introduzione

Relazioni con il pubblico. Nel corso del 2013 è stato consolidato l'orario di funzionamento del numero verde, che ora è stato operativo i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di **36** ore settimanali per **252** giorni. I **contatti con il pubblico** gestiti dall'URP nel 2012 sono stati **5.065**, con un incremento del **7%** rispetto all'anno precedente.

E' stata assicurata la gestione degli **esposti**, come previsto dalla nuova istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, che risultano essere stati **1.547**, al 96% dei quali risulta essere (al 10 gennaio) già risposto, con un tempo medio di 16 giorni.

E' stata assicurata la gestione dei **reclami**, come previsto dalla nuova revisione della procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2014, che ha comportato un sensibile incremento delle segnalazioni gestite rispetto al passato, complessivamente **98**, all'88% delle quali è stato risposto nei tempi previsti dalla PG stessa.

Relazioni con i media: è stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli inerenti ARPAT pubblicati sulla stampa (**2491** nel 2013) e sono state prodotte **253** analisi quotidiane, in tutti i giorni lavorativi, di tali articoli diffusa alla struttura direzionale dell'Agenzia per valutare l'opportunità di eventuali interventi, concretizzati in **132** comunicati stampa diffusi. E' stato altresì assicurato il contatto quotidiano con i giornalisti per tutto il territorio regionale a seguito delle disposizioni in merito della Direzione dell'Agenzia (**237** contatti)

Produzione di notizie ambientali E' stata assicurata una costante produzione e diffusione di contenuti sui temi ambientali, con particolare riferimento alle attività svolte dall'Agenzia, in particolare sono state prodotte, **267** Arpatnews e **407** notizie brevi, oltre a 132 comunicati stampa,. Delle **806** notizie complessivamente diffuse il **59%** erano relative ad attività ARPAT. La newsletter ARPATnews è stata spedita con una media giornaliera di **15.934** destinatari, ed è stata "aperta" complessivamente circa 1.350.000 volte.

E' stato mantenuto un costante aggiornamento delle notizie relative alle attività ARPAT per l'emergenza Concordia (pubblicate **68** notizie sull'argomento, con quasi **50.000** accessi da parte di visitatori del sito)

Sito web: Nel corso dell'anno si è consolidato il nuovo sito web dell'Agenzia, è si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito, con un numero di visite medie quotidiane di **3.286** (ma che raggiungono quasi le **quattromila** unità nei giorni lavorativi) e in media circa **100.000** ogni mese, rispetto alle 1802 visite quotidiane del 2010 (dato maggiore del triennio precedente). Complessivamente quindi il sito web nel 2013 ha raggiunto le **1.199.522** visite, con oltre il raddoppio rispetto al 2010. Le pagine visitate hanno poi superato il numero di **26,5 milioni**, con un il triplicamento rispetto al 2010, a conferma della validità dei contenuti pubblicati.

Fortemente potenziata è stata la pubblicazione di report ambientali, circa **100** nel corso dell'anno, e, soprattutto, il completo rinnovamento della sezione "Dati e mappe", nella quale sono stati resi disponibili circa **250** risorse relative ai dati ambientali, fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici, tabelle, grafici e mappe, che già hanno registrato una percentuale di oltre il **15%** di accessi sul totale.

E' stata resa disponibile su Apple Store e Google market la **nuova APP** ARPAT gratuita per fruire in modo più agevole, di diversi contenuti presenti sul sito anche da smartphone e tablet.

Nel corso del 2013 è stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui principali canali informativi nei **social media**: *Twitter* (per i quali le notizie diffuse dall'Agenzia hanno (al 31.12.13) **1.402** follower (più che raddoppiati rispetto all'anno precedente), prevalentemente operatori dei media e

istituzioni); *Flickr*, nel quale sono pubblicate **845** foto visualizzate circa **42.000** volte; *YouTube*, nel quale sono pubblicati **70** video visualizzati oltre **16.000** volte; e *Issuu*, nel quale sono disponibili **39** pubblicazioni sfogliabili visualizzate circa **20.000** volte.

Produzione editoriale: Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione, particolarmente complessa, della prima esperienza di **Annuario dei dati ambientali** ARPAT che ha presentato in modo efficace ed immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2012 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. La versione online dell'Annuario ha ottenuto un rilevante interesse, essendo stata scaricata in formato pdf dal sito oltre **900** volte e sfogliata sul social media Issuu circa **8.800** volte. E' stata anche realizzata una versione in infografica dell'Annuario e questa tipologia di rappresentazione delle informazioni e dei dati ambientali è stata iniziata ad essere utilizzata in modo sistematico.

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

Comunicazione interna Ha iniziato ad essere sviluppata maggiormente la comunicazione rivolta al personale in merito alle varie iniziative e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.). E' confermato l'ampio utilizzo da parte del personale della intranet Omnibus, considerato il numero complessivo di **168.724** visite e di **895.674** pagine visitate.

Nella seguente tabella si riepilogano in modo sintetico i "numeri" dell'attività svolta nel periodo:

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

* intero anno

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

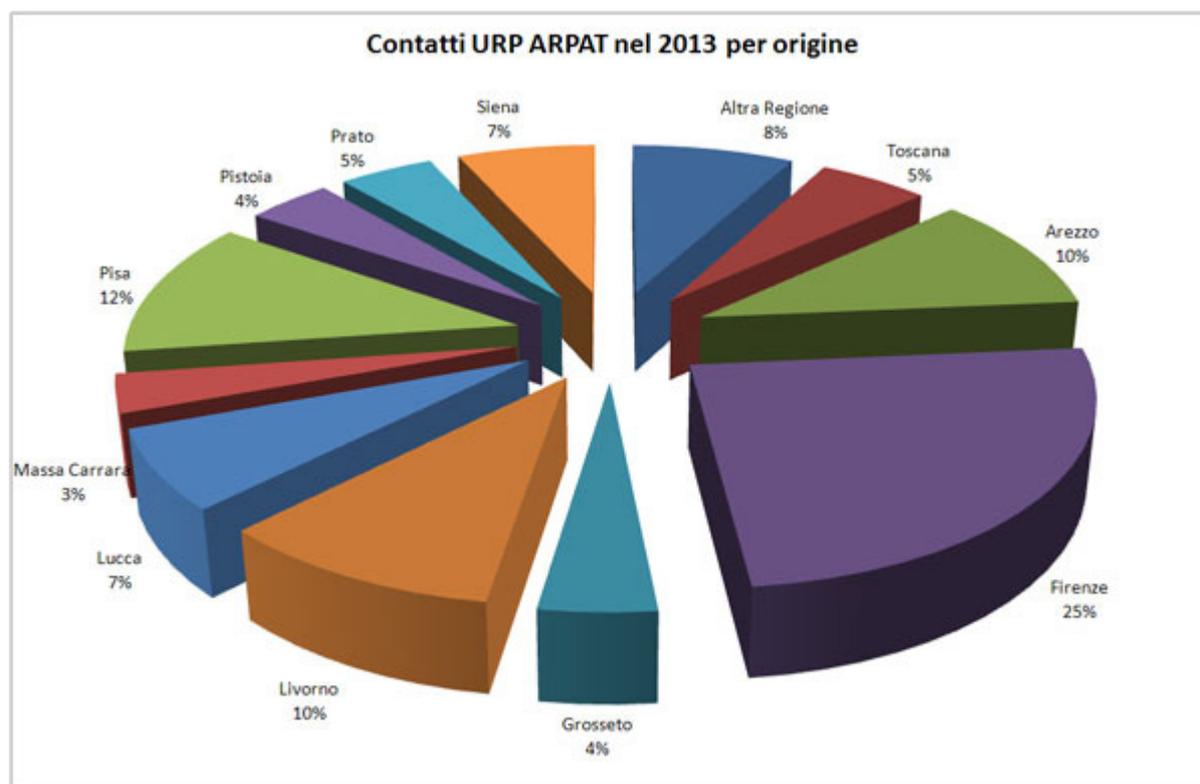
Contatti con il pubblico

I contatti gestiti complessivamente dall'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2013 sono stati **5.075**.

Si registra una significativa ulteriore crescita rispetto al 2012 (4861 contatti + 4,4%). Si reputa che tale incremento sia dovuto al consolidarsi dell'orario di funzionamento del numero verde **800800400** che ora si estende per 36 ore settimanali (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14,00 alle 18,00) ed alla unificazione del sistema telefonico per tutte le sedi, che ha favorito l'instradamento delle richieste di informazioni al numero verde.

Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (70%), il 54% attraverso il numero verde (800800400) ed il 16% tramite contatto telefonico normale con gli operatori URP, e la posta elettronica (28%), sempre in misura maggiore. Solamente una quota minima, ed in diminuzione, (2,8%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.



Utenti

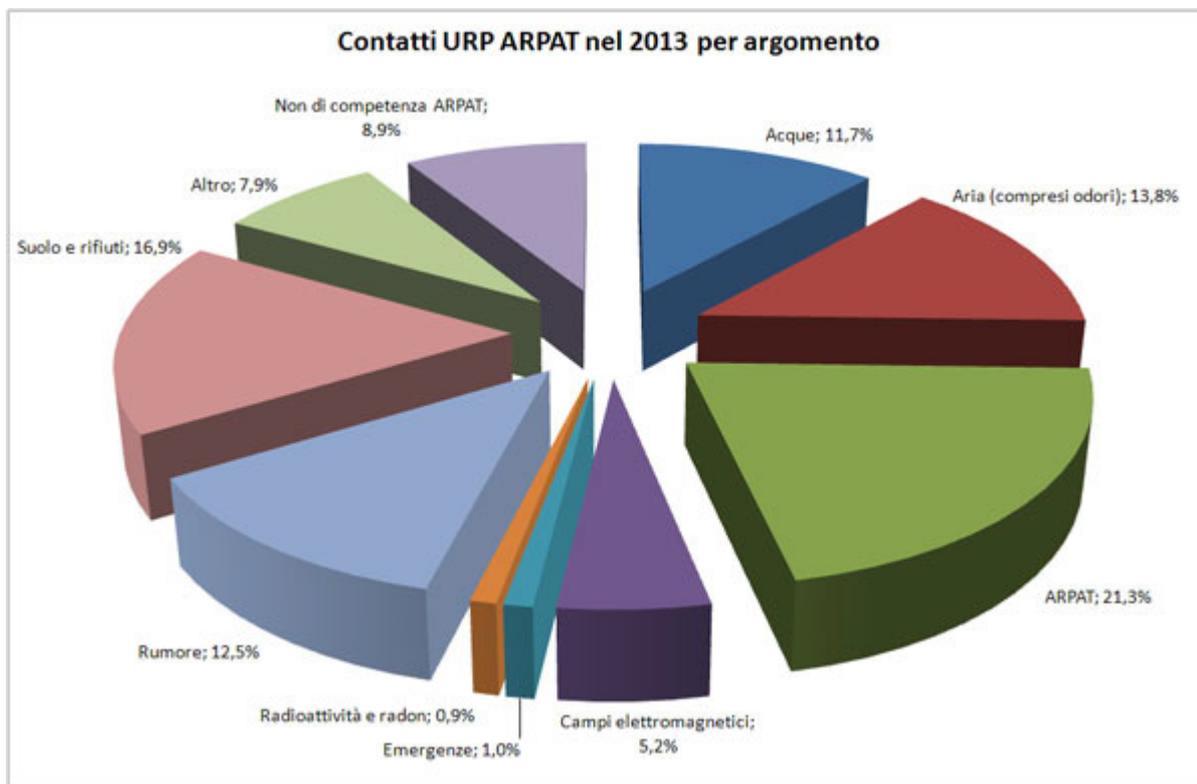
Chi sono i nostri utenti

Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2013 2120 donne (42%) e 2955 uomini (58%).

Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente provenienti dalla nostra Regione (92%). Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, sono soprattutto provenienti dalla provincia di Firenze (25%), ma anche da quella di Pisa (12%) e poi tutte le altre.

In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (60%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (21%) e di enti pubblici (13%). Da

segnalare l'incremento degli utenti professionali, il che tendenzialmente comporta richieste più complesse.



Cosa chiedono i nostri utenti

La maggior parte dei quesiti posti da coloro che entrano in contatto con l'URP è costituito da richieste di informazioni (75%), che in alcuni casi (4%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (20%) di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti).

Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (21%).

Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 19% 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 17% dei contatti, di cui parte rilevante sono relativi all'amianto, mentre quelle relative all'aria sono stati il 14% con una notevole parte relativi al problema delle maleodoranze.

ARPAT		
Accesso atti e dati ambientali	108	2,1%
contabilità, fatturazione	29	0,6%
educazione ambientale, comunicazione ed informazione ambientale, iniziative e materiale Arpat	82	1,6%
organizzazione e struttura ente, operatori, sedi, telefono, etc.	388	7,6%
personale, concorsi, stage, tirocini, cv, etc.	204	4,0%
procedimenti e normativa	268	5,3%
ACQUE		
Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	195	3,8%
Balneazione	144	2,8%
Inquinamento dovuto a civili abitazioni	72	1,4%
Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	15	0,3%
Inquinamento dovuto ad attività produttiva	104	2,0%
Moria di pesci ed altri animali	62	1,2%
ARIA		
Biobonitoraggio pollini	3	0,1%
Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	43	0,8%
Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	313	6,2%
Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	28	0,6%
Inquinamento veicolare	67	1,3%
Odori	246	4,8%
CAMPI ELETTROMAGNETICI		
Campi elettromagnetici - Elettrodi	126	2,5%
Campi elettromagnetici (SRB)	139	2,7%
EMERGENZE		
Costa Concordia	27	0,5%
Incendio	24	0,5%
RADIOATTIVITA' E RADON		
	46	0,9%
RUMORE		
Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	78	1,5%
Rumore prodotto da attività produttive	323	6,4%
Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	81	1,6%
Rumori condominiali, schiamazzi, campane	151	3,0%
SUOLO E RIFIUTI		
Amianto	374	7,4%
Bonifica siti inquinati	71	1,4%
Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	193	3,8%
Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	65	1,3%
Sversamento di sostanze sul terreno	50	1,0%
Terre e rocce di scavo	103	2,0%
ALTRO		
	403	7,9%
NON DI COMPETENZA ARPAT	450	8,9%

Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (81%). In alcuni casi (12%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'Agenzia. Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati ad altro Ente (se la competenza in materia non è dell'Agenzia)

o ad altra struttura dell'ARPAT, in particolar modo laddove si tratti di quesiti più specialistici. La tipologia di risposta è sensibilmente diversa in relazione al tipo di domanda (richiesta informazione o quesito specialistico) cui si deve rispondere.

Riguardo agli strumenti utilizzati dagli operatori URP per rispondere alle richieste degli utenti, prevalentemente si fa riferimento alle conoscenze dirette, quindi alle "Faq ambientali" ed agli altri strumenti messi a disposizione dall'Agenzia (il sito web, il portale SIRA, la intranet Omnibus, ecc.) La quantità nettamente prevalente (78%) di risposte dirette attesta il considerevole bagaglio di conoscenze progressivamente acquisito dagli operatori della rete URP.

Esposti

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

E' possibile presentare all'Agenzia esposti/segnalazioni con varie modalità ([vedi sul sito](#)).

All'inizio del 2013, poi, è stata adottata una specifica istruzione operativa del Sistema di gestione certificato [ISO 9011:2008](#).

Tale documento definisce in dettaglio come devono essere gestiti gli esposti/segnalazioni ambientali dei cittadini.

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

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

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

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

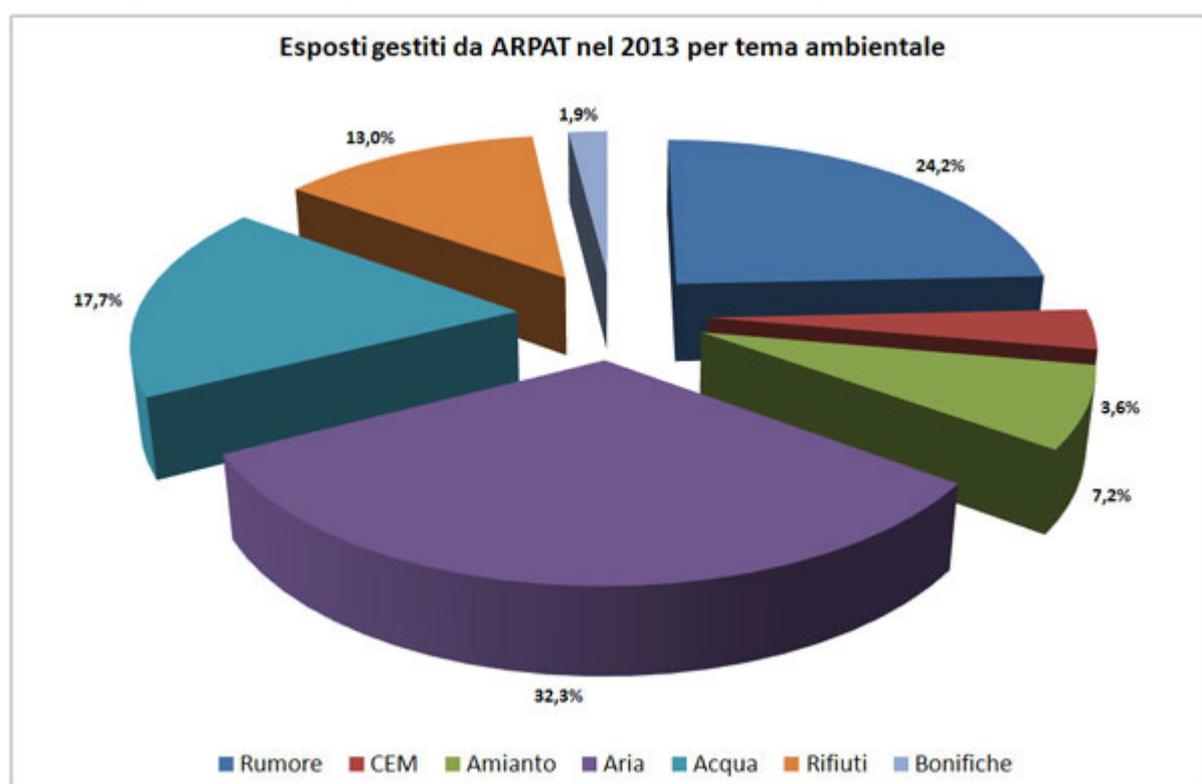
Complessivamente risultano essere stati gestiti nel 2013 **1547** esposti e segnalazioni. Al 96,5% dei quali (al 20 gennaio 2014) è stata data una risposta, nel 91,7% entro 30 giorni dal ricevimento, in media in 16 giorni.

Gli esposti/segnalazioni possono essere di competenza

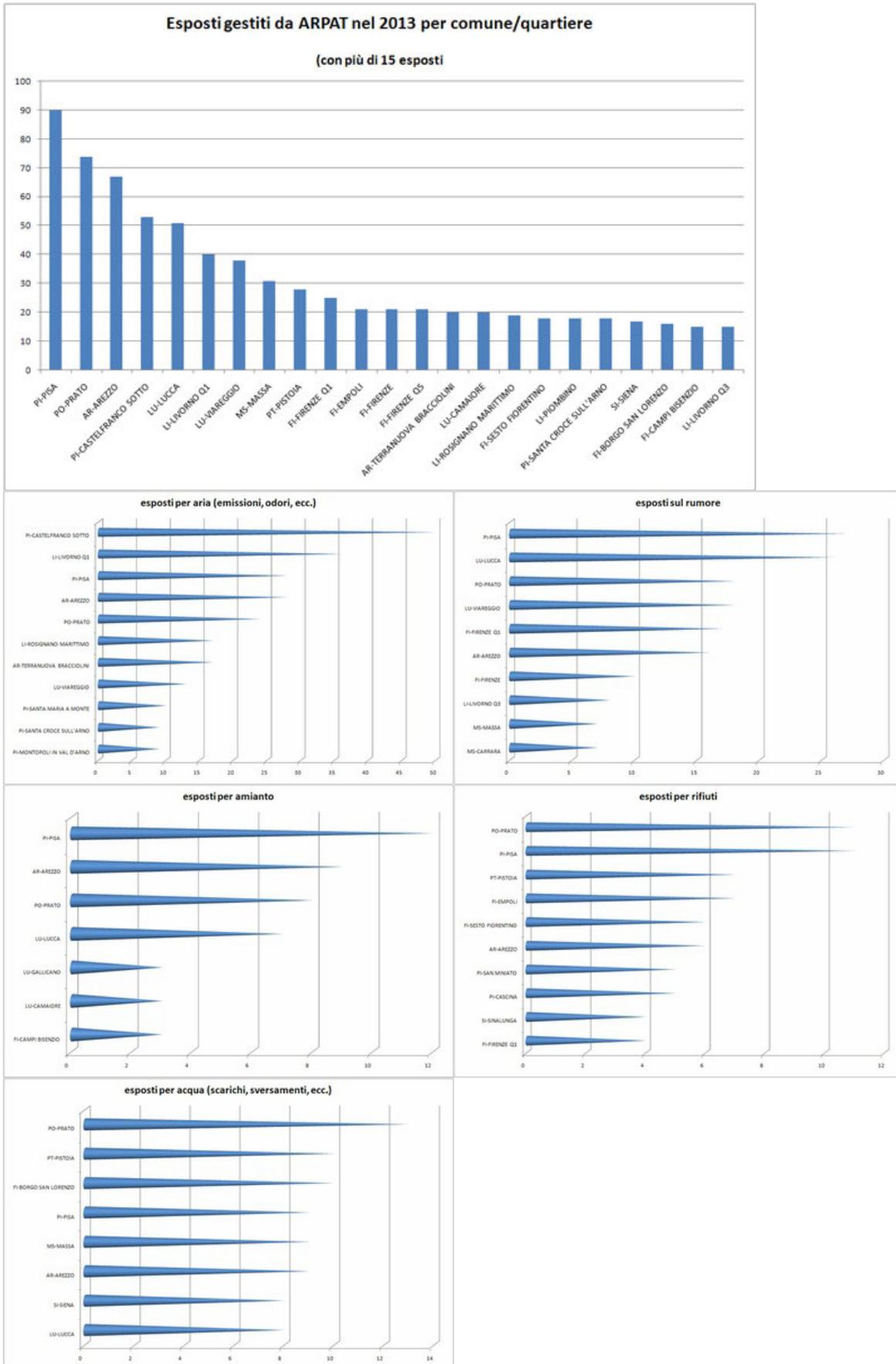
- del [dipartimento](#) territorialmente competente
- a livello di [Area Vasta](#) sono trattati gli esposti che richiedono interventi tecnici di carattere specialistico.

	esposti ai quali è stato risposto al 20.1.14	% risposte	tot. Esposti	risposte entro 30gg	% sulle risposte entro 30 gg	durata media proc. gg.
AREA VASTA CENTRO	38	97,4%	39	32	84,2%	24
AREA VASTA COSTA	23	95,8%	24	22	95,7%	18
AREA VASTA SUD	4	100,0%	4	4	100,0%	12
DIPARTIMENTO AREZZO	149	100,0%	149	146	98,0%	9
DIPARTIMENTO CIRCONDARIO EMPOLESE	70	97,2%	72	66	94,3%	14
DIPARTIMENTO FIRENZE	217	99,1%	219	170	78,3%	22
DIPARTIMENTO GROSSETO	54	100,0%	54	54	100,0%	15
DIPARTIMENTO LIVORNO	123	100,0%	123	105	85,4%	19
DIPARTIMENTO LUCCA	192	97,0%	198	189	98,4%	11
DIPARTIMENTO MASSA CARRARA	55	82,1%	67	49	89,1%	11
DIPARTIMENTO PIOMBINO-ELBA	38	95,0%	40	29	76,3%	26
DIPARTIMENTO PISA	274	98,9%	277	267	97,4%	18
DIPARTIMENTO PISTOIA	96	88,9%	108	87	90,6%	18
DIPARTIMENTO PRATO	84	86,6%	97	74	88,1%	19
DIPARTIMENTO SIENA	76	100,0%	76	75	98,7%	12
	1493	96,5%	1547	1369	91,7%	16

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 maleodoranze, polveri, ecc.) pari al 32,3%, seguiti dall'inquinamento acustico con il 24,2%. Di seguito troviamo la categoria "Acqua" (17,7%) 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 (13%) e l'amianto (7,2%). Piuttosto ridimensionato, rispetto al recente passato, sembra essere l'attenzione nei confronti dei campi elettromagnetici (che comprende sia le stazioni radio base che gli elettrodotti) con il 3,6%.

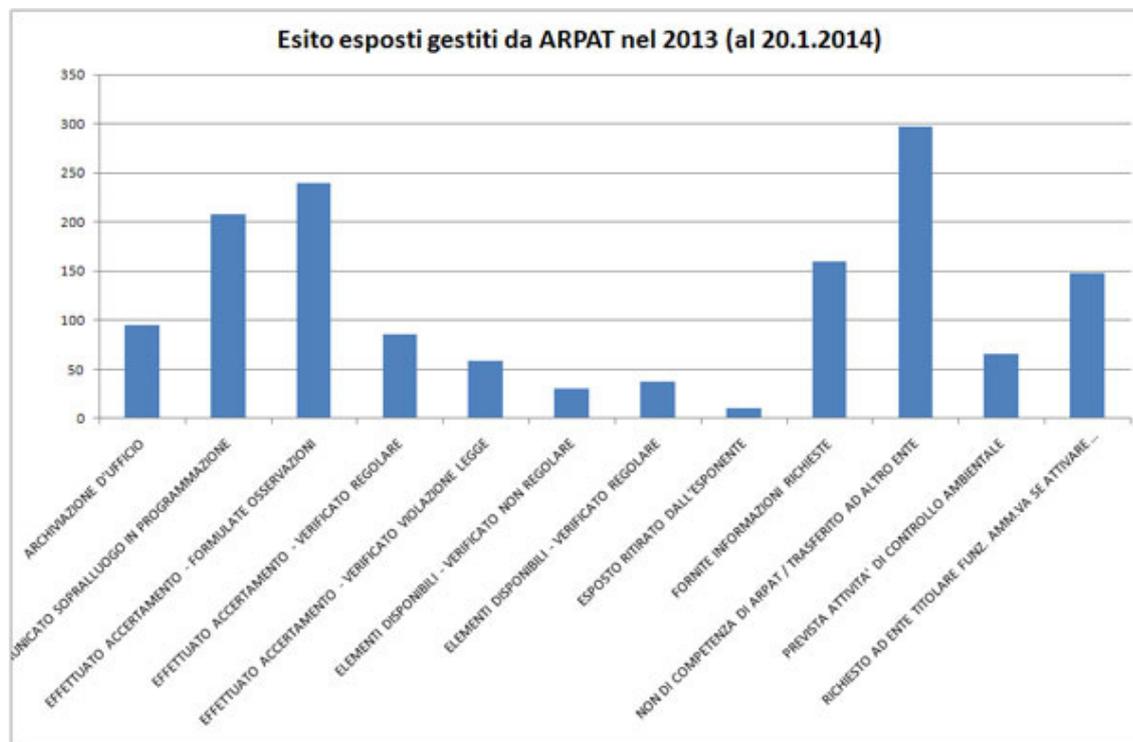


Nella figura seguente sono indicati i comuni (e per Firenze e Livorno le circoscrizioni) che hanno registrato 15 o più segnalazioni nel corso del 2013. E poi, sono incrociati i dati relativi al problema ambientale segnalato con il territorio (comune/quartiere) in cui si è verificato.

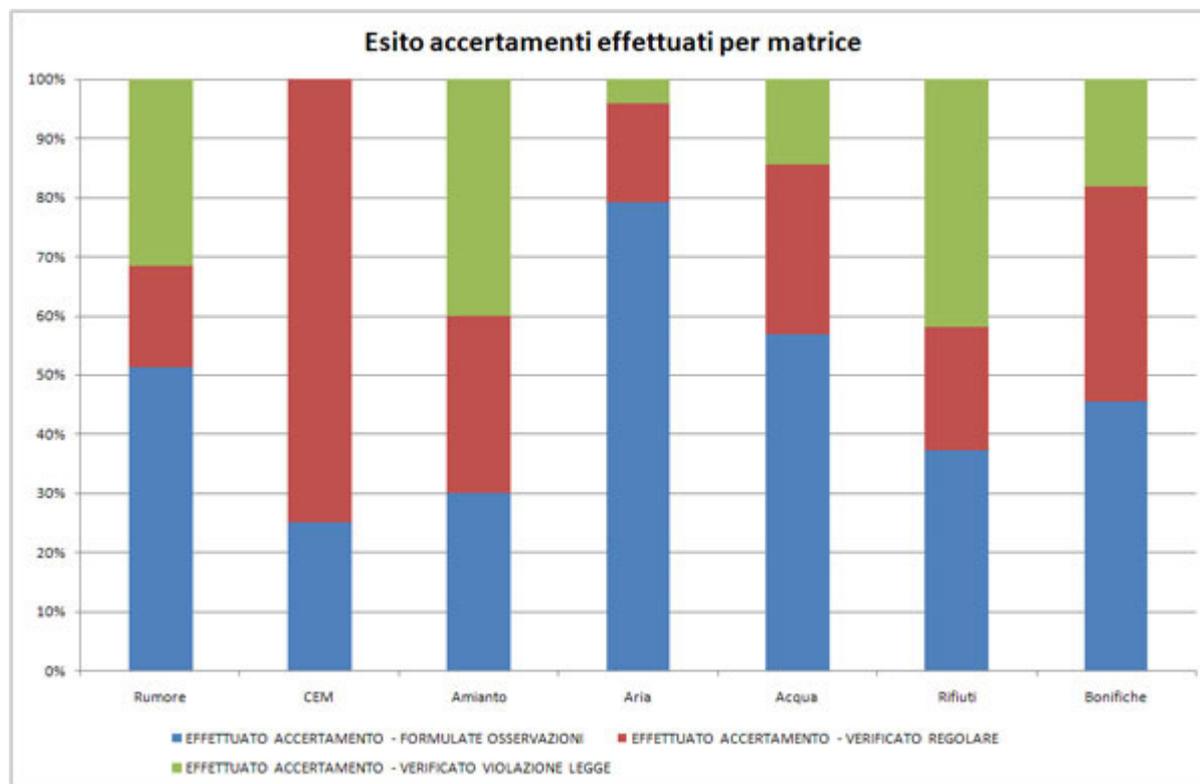


Di particolare rilevanza è anche il dato relativo all'esito dei pratiche di esposti terminate.

Va sottolineata una percentuale significativa di accertamenti effettuati (o messi in programmazione) a seguito di esposti da parte dei cittadini (46%).



Riguardo agli accertamenti già effettuati, sono state riscontrate violazioni di legge nel 15% dei casi (4% sul totale degli esposti) e sono state fatte cosservazioni nel 62% dei casi (17% sul totale degli esposti).



Nella figura sopra sono evidenziati gli esiti dei sopralluoghi effettuati in relazione alle tematiche di cui si trattava. Dal grafico si evidenzia come, a seguito degli accertamenti, siano state verificate

violazioni di legge in proporzione prevalentemente a seguito di esposti inerenti i rifiuti e l'amianto, anche se sono state formulate osservazioni, e quindi situazioni da correggere, soprattutto in relazioni ad emissioni in atmosfera e inquinamento della risorsa idrica.

Reclami

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

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

RECLAMI ESTERNI 2013 - DATI GENERALI

Tipologia reclamante	n	%
ente pubblico	30	55,6%
azienda	7	13,0%
associazione categoria	1	1,9%
cittadino	16	29,6%
	54	

Processo interessato dal reclamo	n	%
controllo	23	42,6%
supporto	21	38,9%
laboratorio	1	1,9%
comunicazione	9	16,7%
	54	

Tipologia di reclamo	n	%
Insoddisfazione per risposta e suoi contenuti tecnici	10	18,5%
mancata risposta o risposta in tempi lunghi	32	59,3%
problemi di comunicazione con l'Agenzia e dell'Agenzia	8	14,8%
altro	4	7,4%
Totale complessivo	54	

Struttura competente a gestire il reclamo	n	%
Direzione Generale	8	14,8%
Direzione Tecnica	1	1,9%
AVCentro	22	40,7%
AVCosta	11	20,4%
AVSud	12	22,2%
Totale complessivo	54	

Valutazione reclamo da parte del responsabile della struttura competente	n	%
Fondato	20	37,0%
Non fondato	33	61,1%
Da valutare	1	1,9%
	54	

Tempi di risposta	n	%
Tempo medio risposta: 15 giorni		
Risposto entro 45 gg	47	87,0%
Risposto dopo 45 gg	5	9,3%
Non risposto	1	1,9%
Da rispondere (ancora nei tempi)	1	1,9%
	54	

RECLAMI ESTERNI 2013 - DATI GENERALI

processo	valutazione	tipologia reclamo	n.	%
controllo	fondato	mancata risposta o risposta in tempi lunghi	6	26,1%
		mancata risposta o risposta in tempi lunghi	12	52,2%
	non fondato	Insoddisfazione per risposta e suoi contenuti tecnici	2	8,7%
		lamenta problemi di comunicazione con l'Agenzia e dell'Agenzia	1	4,3%
		altro	2	8,7%
			23	
supporto	da valutare	Insoddisfazione per risposta e suoi contenuti tecnici	1	4,8%
	fondato	Insoddisfazione per risposta e suoi contenuti tecnici	6	28,6%
		mancata risposta o risposta in tempi lunghi	2	9,5%
	non fondato	Insoddisfazione per risposta e suoi contenuti tecnici	1	4,8%
		mancata risposta o risposta in tempi lunghi	10	47,6%
		altro	1	4,8%
			21	
laboratorio	fondato	altro	1	100,0%
			1	
comunicazione	fondato	problemi di comunicazione con l'Agenzia e dell'Agenzia	5	55,6%
		problemi di comunicazione con l'Agenzia e dell'Agenzia	2	22,2%
	non fondato	mancata risposta o risposta in tempi lunghi (esposti)	2	22,2%
			9	

valutazione da valutare	processo	struttura ARPAT competente	n	%
da valutare	supporto	Dipartimento di Firenze	1	100,0%
			1	
fondato	comunicazione	Direzione generale - Settore CID	5	25,0%
		Area Vasta Costa - Settore Agenti Fisici	2	10,0%
	controllo	Dipartimento di Firenze	3	15,0%
		Dipartimento di Siena	1	5,0%
	laboratorio	AV Sud - laboratorio	1	5,0%
		AV Centro - Agenti Fisici	1	5,0%
	supporto	Dipartimento Arezzo	1	5,0%
		Dipartimento Pistoia	6	30,0%
			20	
non fondato	comunicazione	Direzione generale - Settore CID	3	9,1%
		Direzione tecnica	1	3,0%
	controllo	AV Centro - agenti fisici	1	3,0%
		Dipartimento Arezzo	1	3,0%
		Dipartimento Firenze	1	3,0%
		Dipartimento Grosseto	1	3,0%
		Dipartimento Grosseto	1	3,0%
		Dipartimento Livorno	1	3,0%
		Dipartimento Lucca	2	6,1%
		Dipartimento Piombino-Elba	2	6,1%
		Dipartimento Pisa	2	6,1%
		Dipartimento Pistoia	2	6,1%
		Dipartimento Prato	2	6,1%
		Dipartimento Siena	1	3,0%
	supporto	AV Centro	1	3,0%
		AV Centro - agenti fisici	2	6,1%
		Dipartimento Arezzo	4	12,1%
		Dipartimento Firenze	1	3,0%
		Dipartimento Livorno	1	3,0%
		Dipartimento Lucca	1	3,0%
Dipartimento Pistoia	1	3,0%		
Dipartimento Siena	1	3,0%		
			33	

RECLAMI INTERNI 2013

Tipologia attività	n	%
amministrazione	17	38,6%
comunicazione	3	6,8%
formazione	1	2,3%
Indirizzi tecnici	3	6,8%
informatica	17	38,6%
laboratorio	2	4,5%
sistema gestione	1	2,3%
	44	

Struttura competente	fondato	non fondato	non valutato	da valutare	n.tot	%
Dir.Gen PCSG		3		1	4	9,1%
Dir.Gen SCID	1	2			3	6,8%
Tot. Direzione Generale	1	5	0	1	7	15,9%
Dir.Tec SIRA	4	7	3	1	15	34,1%
Dir.Tec SITA		3			3	6,8%
Tot. Direzione Tecnica	4	10	3	1	18	40,9%
Dir.Amm GRU	1	1			2	4,5%
Dir.Amm PIIR	3		1		4	9,1%
Dir.Amm PROVV	3	1			4	9,1%
Tot. Direzione Amministrativa	7	2	1	0	10	22,7%
AVCentro CAV		1			1	2,3%
AVCentro Settore Amm	1	1			2	4,5%
Tot. AV Centro	1	2	0	0	3	6,8%
AVL Costa Settore Amm	1				1	2,3%
AVL Costa Settore Laboratori	1	2			3	6,8%
Tot. AV Costa	2	2	0	0	4	9,1%
AVSud CAV	1				1	2,3%
AVSud Settore Amm	1				1	2,3%
Tot. AV Sud	2	0	0	0	2	4,5%
Totale Agenzia	17	21	4	2	44	
	38,6%	47,7%	9,1%	4,5%		

Tempi di risposta	n	%
Tempo medio risposta: 25 giorni		
Risposto entro 45 gg	36	81,8%
Risposto dopo 45 gg	2	4,5%
Non risposto	4	9,1%
Da rispondere (ancora nei tempi)	2	4,5%
	44	

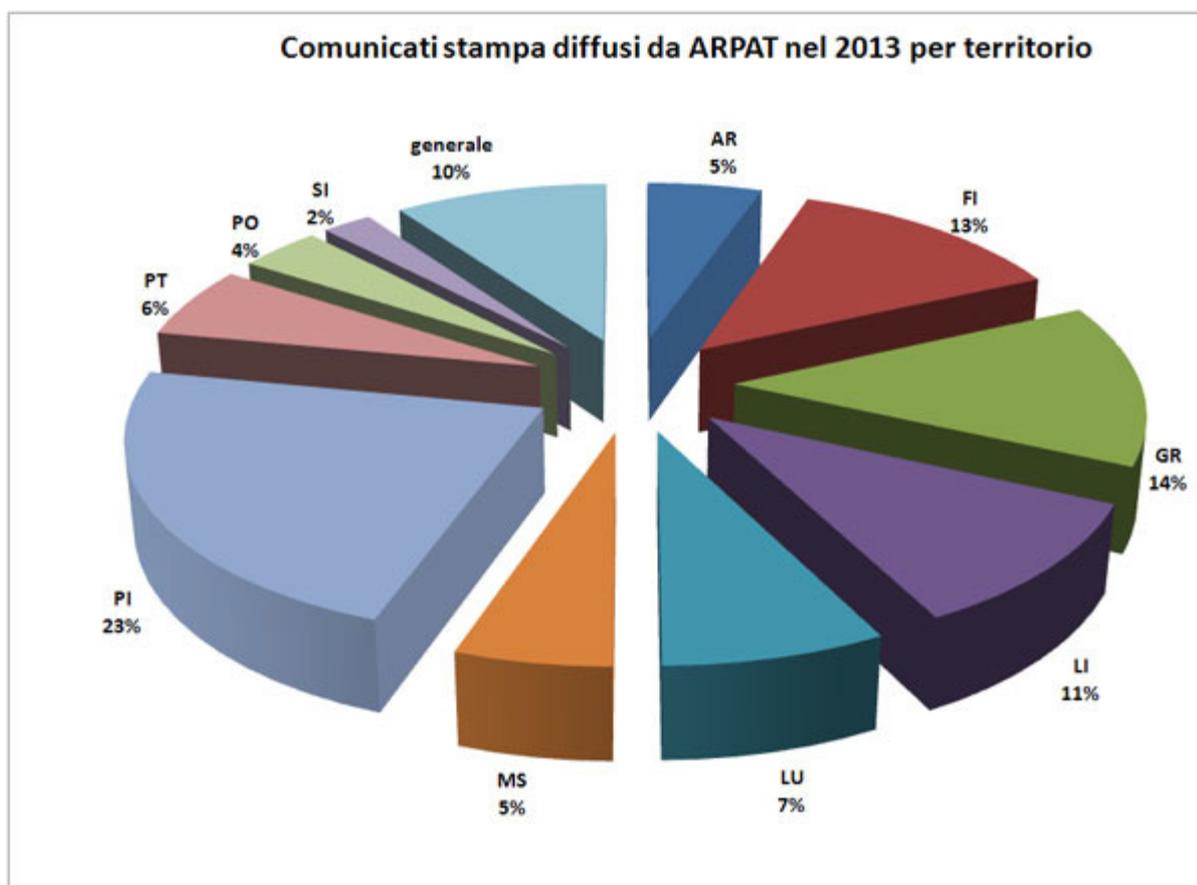
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media

Anche nel 2013 l'Agenzia ha realizzato in modo sistematico il monitoraggio della rassegna stampa, iniziato nel 2012, (con particolare riferimento agli articoli nei quali si parla di ARPAT "Si parla di noi").

ARPAT è piuttosto presente sulla stampa locale, nel 2013 sono stati **2491** gli articoli di stampa nei quali l'Agenzia è stata citata (circa 48 articoli la settimana).

Ogni giorno operatori del settore comunicazione dell'Agenzia segnalano alla Direzione ed ai responsabili delle varie strutture territoriali la presenza di articoli nei quali si parla dell'Agenzia e la necessità di formulare eventuali chiarimenti e/o precisazioni, concretizzati in **132 comunicati stampa** diffusi.

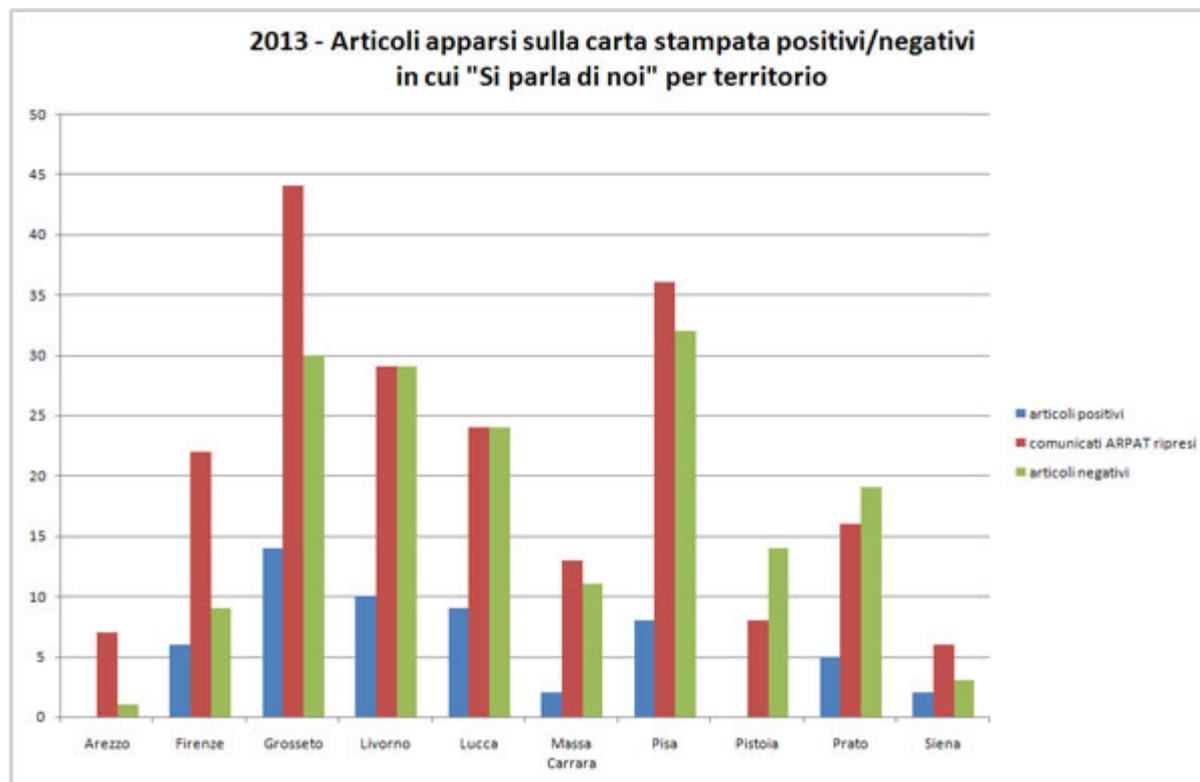


D'altra parte l'indirizzo della Direzione dell'Agenzia alle strutture territoriali è proprio quello di assicurare il massimo di informazione nei confronti della pubblica opinione sulle attività svolte.

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

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

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



Degli articoli in cui ARPAT è stata citata, ne abbiamo valutati in modo positivo 261 (di cui 205 a seguito di comunicati ARPAT) e 172 in modo negativo. Per quanto riguarda il territorio di riferimento, gli articoli positivi riguardano principalmente la provincia di Grosseto, seguita da Pisa e Livorno, quelli negativi riguardano principalmente le province di Pisa, seguite da Grosseto e Livorno.

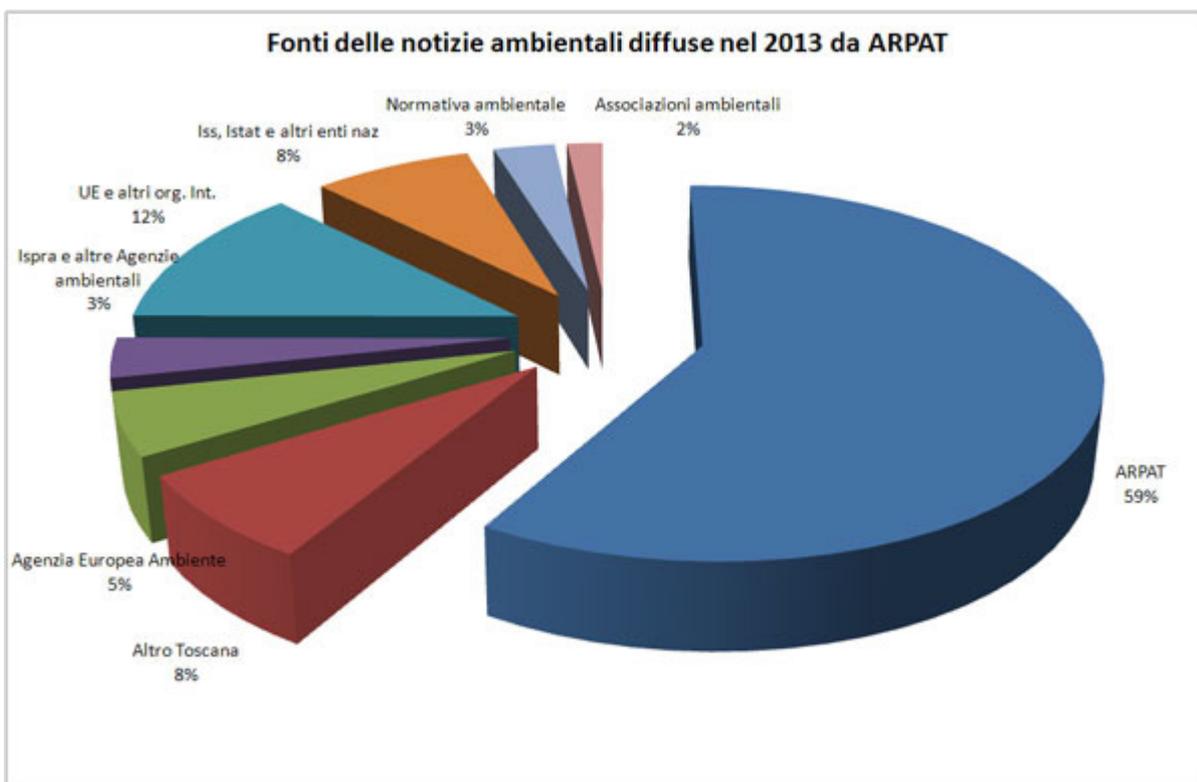
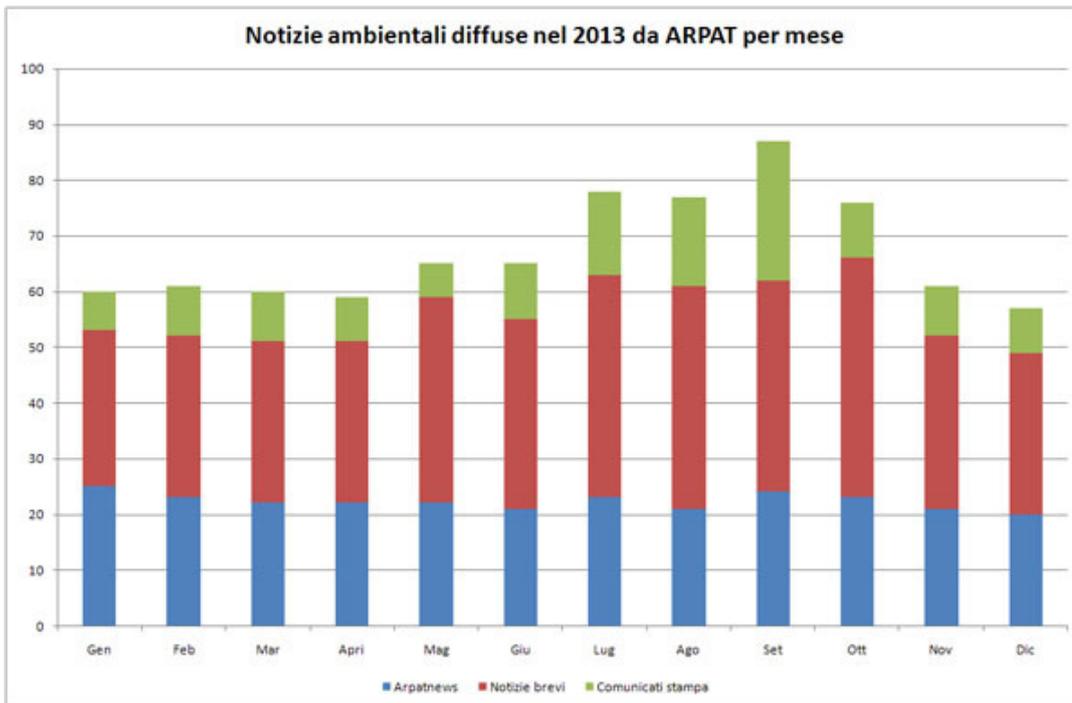
Notizie diffuse da ARPAT

Nel corso del 2013 si è ulteriormente consolidato lo sforzo dell'Agenzia per diffondere attraverso il proprio sito web www.arpad.toscana.it e la propria newsletter ARPATnews notizie sulle tematiche ambientali.

Nel 2013 sono stati pubblicati **267 ARPATnews** (articoli più approfonditi), **407 notizie brevi** e **132 comunicati stampa**. In media, cioè sono state prodotte più di 3 notizie per ogni giorno lavorativo dell'anno.

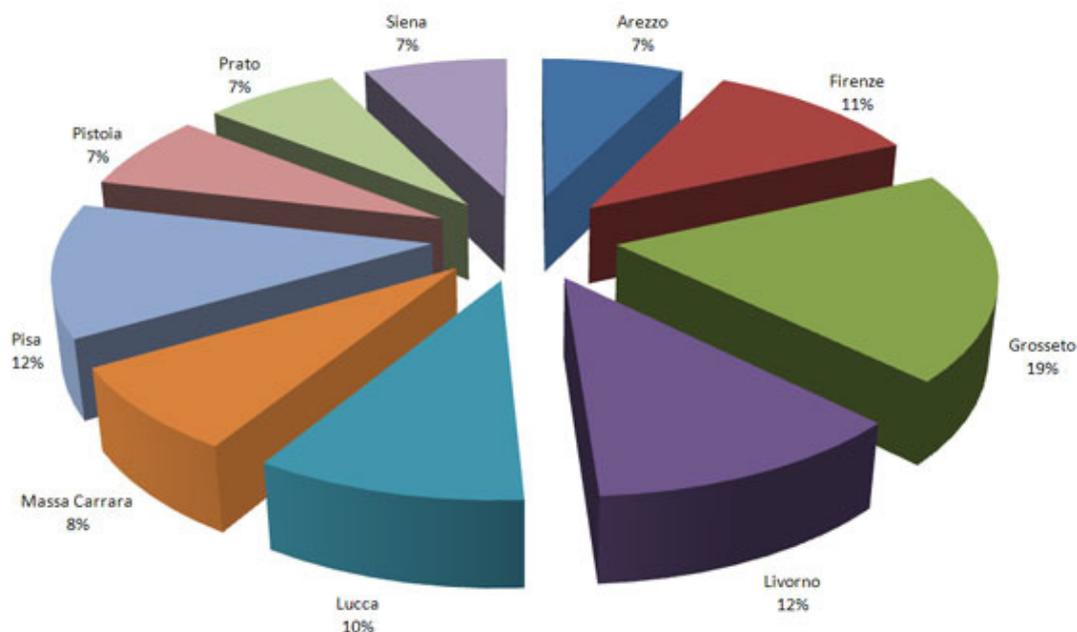
Si tratta di una notevole quantità di informazioni inerenti sia le attività svolte dall'Agenzia, con un'attenzione sempre più accentuata al controllo ambientale svolto sul territorio, ed alla diffusione dei risultati di tali attività, sia notizie e documentazione ambientale proveniente da altre fonti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

Si tratta di un patrimonio informativo che via via si consolida e che messo a disposizione di tutti: nella sezione "Notizie" del sito ARPAT sono disponibili circa **4500** notizie sulle tematiche ambientali prodotte dall'Agenzia in questi anni.

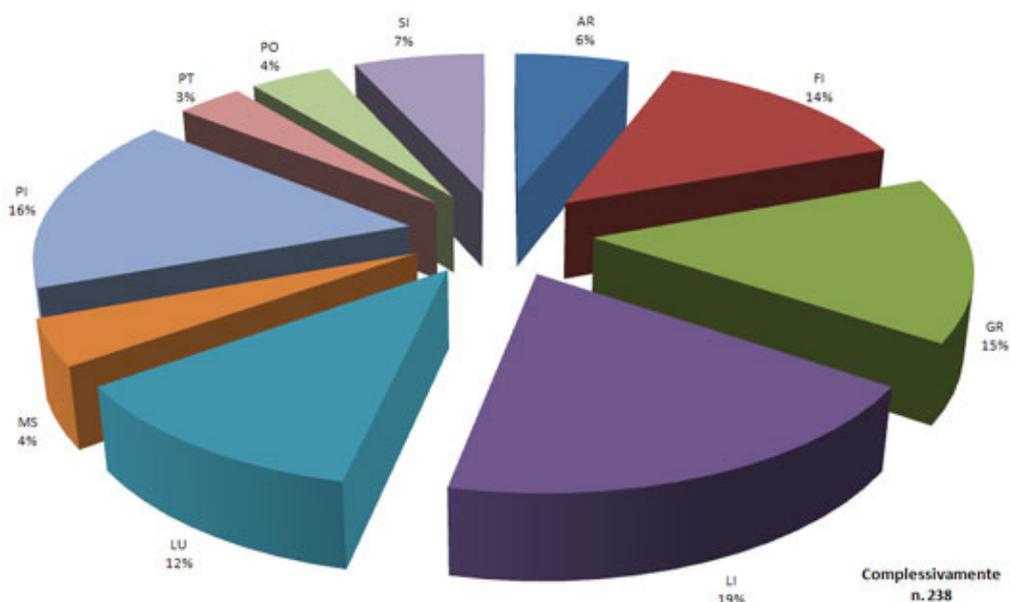


Sempre più l'attenzione è comunque dedicata a questioni ambientali relative alla Toscana, ed in particolare ad interventi svolti dall'Agenzia nei diversi territori.

Territorio cui si riferivano le notizie ambientali diffuse sulla Toscana da ARPAT nel 2013



Notizie diffuse da ARPAT nel 2013 relative ad interventi effettuati a livello locale (escluso bidoni tossici e mon. Concordia)



Il nuovo sistema navigazione detto “[a faccette](#)”, ripreso dal sito dell’Agenzia Europea per l’Ambiente e simile a quelli in uso nei siti di e-commerce, rende molto agevole la ricerca all’interno di questa “miniera di contenuti”.

La navigazione a faccette (pessima traduzione, ormai di uso comune dell’inglese *faceted navigation*) è un metodo di navigazione utile per guidare l’utente verso le informazioni ricercate, offrendogli la massima libertà di scelta e di selezione. Un’applicazione pratica di tale sistema di è disponibile sul sito Web ARPAT per la ricerca di Notizie e Documentazione. Molto presto il medesimo sistema sarà applicato anche per la ricerca dei Dati e Mappe ambientali.

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

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

Via via che l'utente flagga i campi di suo interesse al centro della pagina viene presentata un'anteprima di tutti i contenuti rispondenti ai requisiti specificati nella ricerca. Il numero di risultati visualizzati nella prima pagina può essere controllato dall'utente tra un minimo di 5 e un massimo di 30 risultati.

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

The screenshot shows the ARPAT website search interface. At the top, there is the ARPAT logo and navigation links: MAPPA DEL SITO, ACCESSIBILITÀ, PEC, CONTATTI. Below the logo is the text "Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana" and the slogan "INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE". A search bar is present with a "Cerca" button and a checkbox for "solo nella sezione corrente". A green navigation bar contains links for Agenzia, Temi Ambientali, Attività, Documentazione, Notizie, Dati e Mappe, and URP. The main content area is titled "Notizie" and includes a search bar with "CERCA" and options for "Cerca", "archivio", and "selezione corrente".

On the left side, there are three filter panels:

- TERRITORIO:** A list of provinces with checkboxes and counts: Arezzo (175), Firenze (476), Grosseto (429), Livorno (336), Lucca (274), Massa Carrara (190), Pisa (308), Pistoia (135), Prato (117), Siena (137).
- TIPO:** A list of content types with checkboxes and counts: ARPATNews (2423), Evento (392), Notizia (1625), Comunicato Stampa (442). An "Espandi" button is located below.
- DATA DI PUBBLICAZIONE:** Fields for "Data inizio" and "Date di fine".

In the center, there is a "RISULTATI PER PAGINA" dropdown set to 5. Below this, three search results are displayed:

- 008-14 - Il contributo della Toscana alla conservazione della biodiversità marina**
 ARPAT - 14/01/2014 15:15
 ARPAT e la Conferenza nazionale sulla biodiversità
 Leggi il resto
- In una intervista il Direttore di ISPRA fa il punto sulla riforma del Sistema delle Agenzie ambientali**
 14/01/2014 15:00
 Nello stesso intervento un quadro illustra alcuni elementi fondamentali riguardanti le AIA (Autorizzazioni Integrate Ambientali)
 Leggi il resto
- Amianto accanto ai cassonetti davanti alla scuola Collodi a Pisa**
 ARPAT - 14/01/2014 14:45
 Replica a notizie errate su intervento e cartello a firma Arpat
 Leggi il resto

On the right side, there is a "TEMI AMBIENTALI" panel with a list of environmental topics and their counts:

- Acque di scarico (6)
- Acque marine e costiere (564)
- Acque sotterranee (34)
- Acque superficiali (344)
- Acquisti pubblici sostenibili (59)
- Alta velocità (18)
- Ambiente e salute (350)
- Amianto (49)
- Aria - qualità (441)
- Aziende a rischio incidente rilevante (34)
- Balneazione (55)
- Biodiversità (144)
- Bonifica siti contaminati (68)
- Campi elettromagnetici (121)
- Emergenze ambientali (315)
- Emissioni (179)
- Fitorfarmaci (13)
- Geotermia (19)
- IPPC - Autorizzazione integrata ambientale (11)
- Radioattività (45)
- Rifiuti (364)
- Rumore (184)
- Sostanze e preparati pericolosi (40)
- Suolo (63)

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

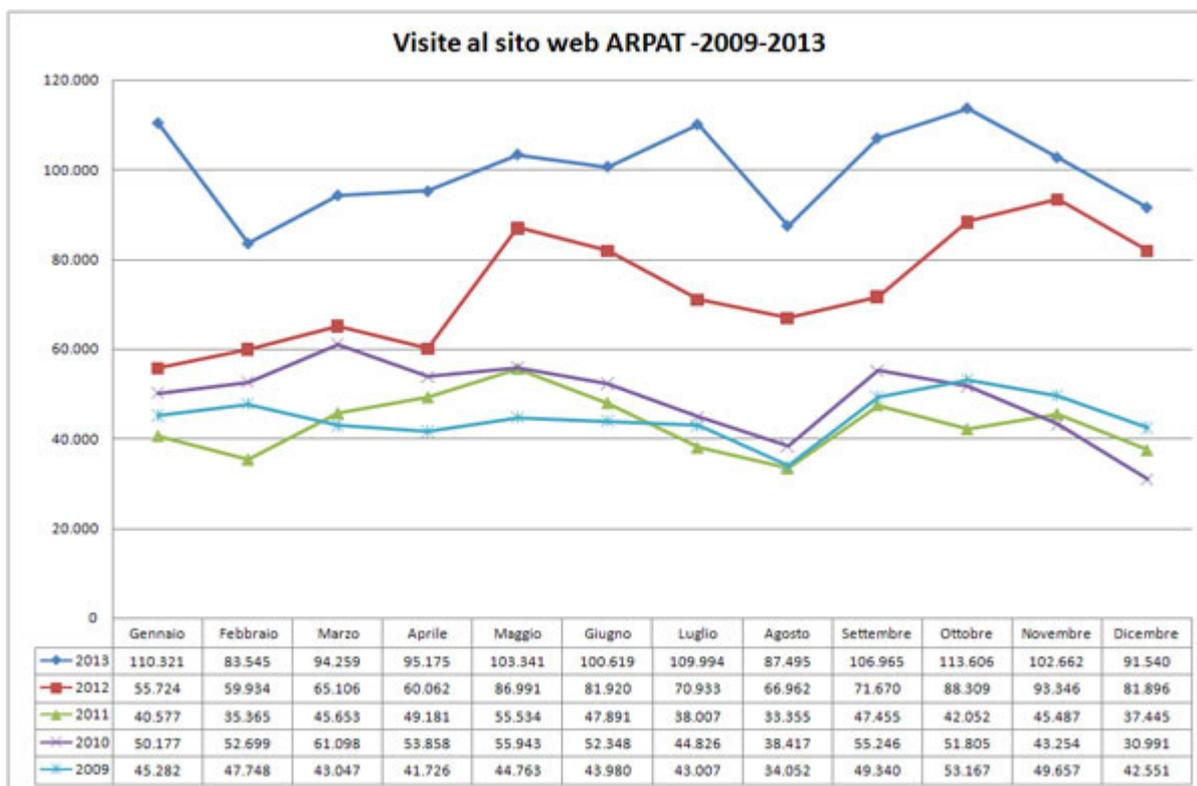
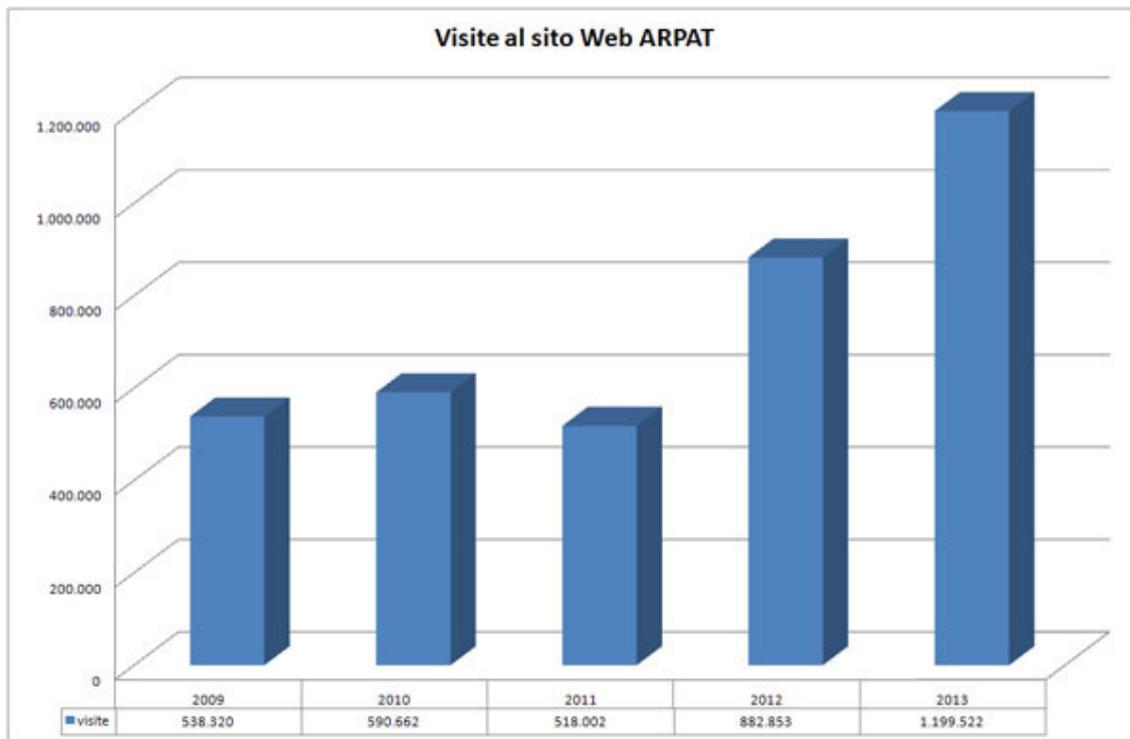
Nel corso del 2013 si è consolidato il nuovo sito web dell’Agenzia ([pubblicato il 24 giugno 2011](#)), è si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito, con un numero di visite medie quotidiane di **3.286**(ma che raggiungono quasi le quattromila unità nei giorni lavorativi) e in media circa **100.000** ogni mese, rispetto alle 1802 visite quotidiane del 2010 (dato maggiore del triennio precedente).

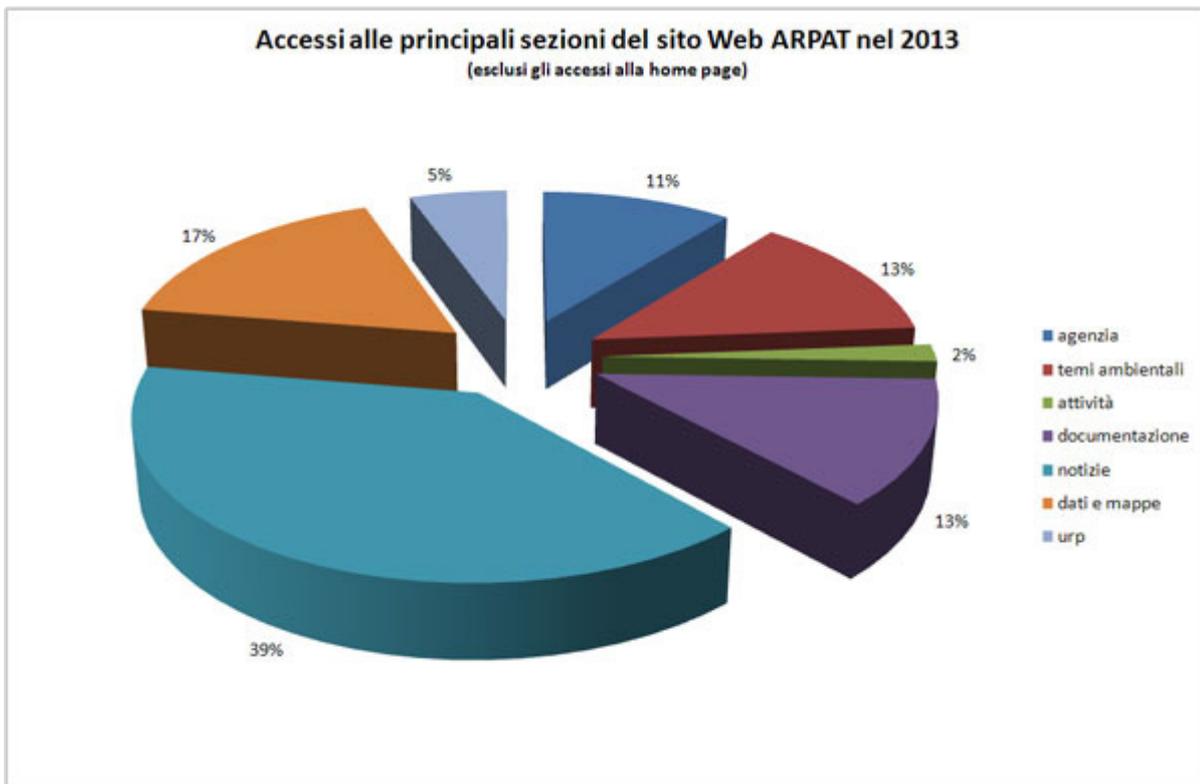
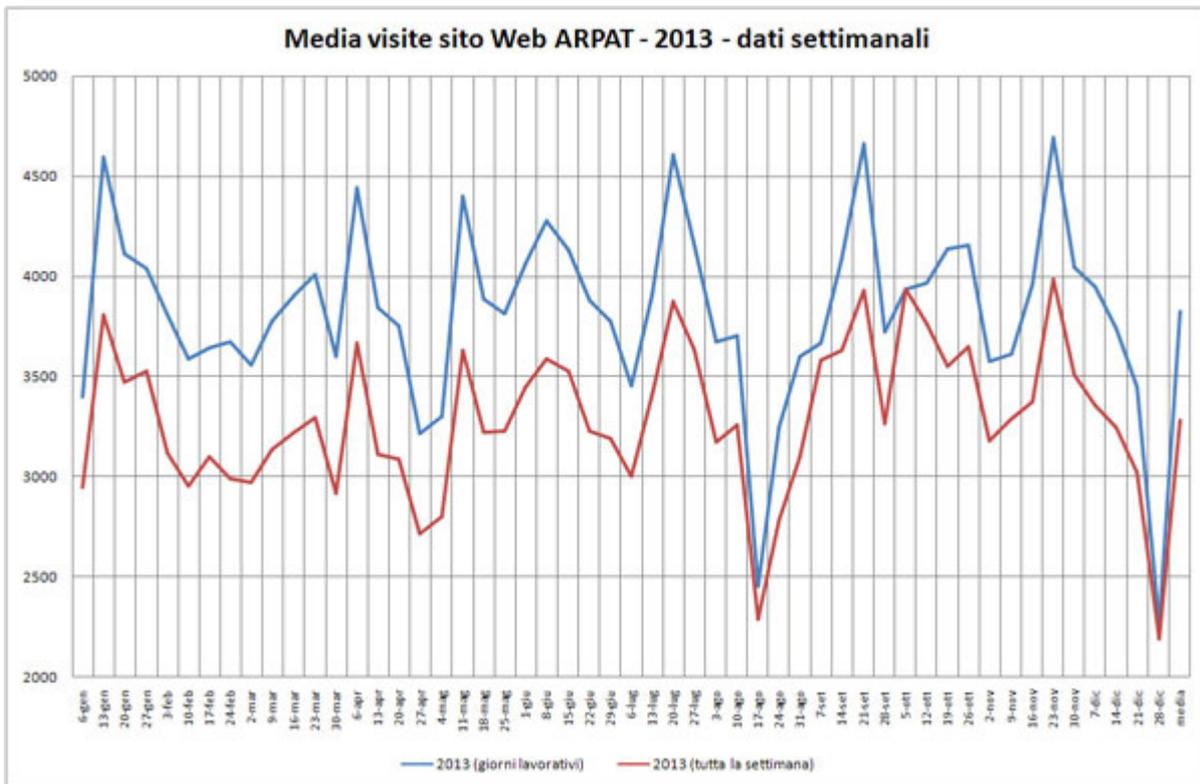
Complessivamente quindi il sito web nel 2013 ha raggiunto le **1.199.522** visite, con oltre il raddoppio rispetto al 2010. Le pagine visitate hanno poi superato il numero di **26,5 milioni**, con un il triplicamento rispetto al 2010, a conferma della validità dei contenuti pubblicati.

Per quanto riguarda la [APP ARPAT](#), resa disponibile a fine luglio 2013, scaricabile gratuitamente dall'Apple store e dal Google Market, a fine anno è stata scaricata 547 volte (256 per dispositivi IOS e 291 per dispositivi Android).

Fortemente potenziata è stata la pubblicazione di report ambientali, circa **100** nel corso dell’anno, e, soprattutto, il completo rinnovamento della sezione “**Dati e mappe**”, nella quale sono stati resi disponibili circa **250** risorse relative ai dati ambientali, fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici, tabelle, grafici e mappe, che già hanno registrato una percentuale di circa il 17% di accessi sul totale.

Naturalmente questi dati non sono comparabili a siti generalisti di informazione, o a quelli di molti enti locali o anche di agenzie ambientali che forniscono anche - a differenza di ARPAT - anche informazioni meteorologiche. Tuttavia un termine di riferimento interessante può essere costituito ad esempio dagli analoghi dati di ISPRA (l'agenzia ambientale a livello nazionale), che, in un interessante rapporto sulla "[Analisi statistica dell'utenza Web del portale ISPRA](#)" ha documentato il numero di visitatori del 2011 (1 milione e 140 mila), con una media giornaliera di 3.122 visitatori e circa 5 milioni di pagine viste.





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

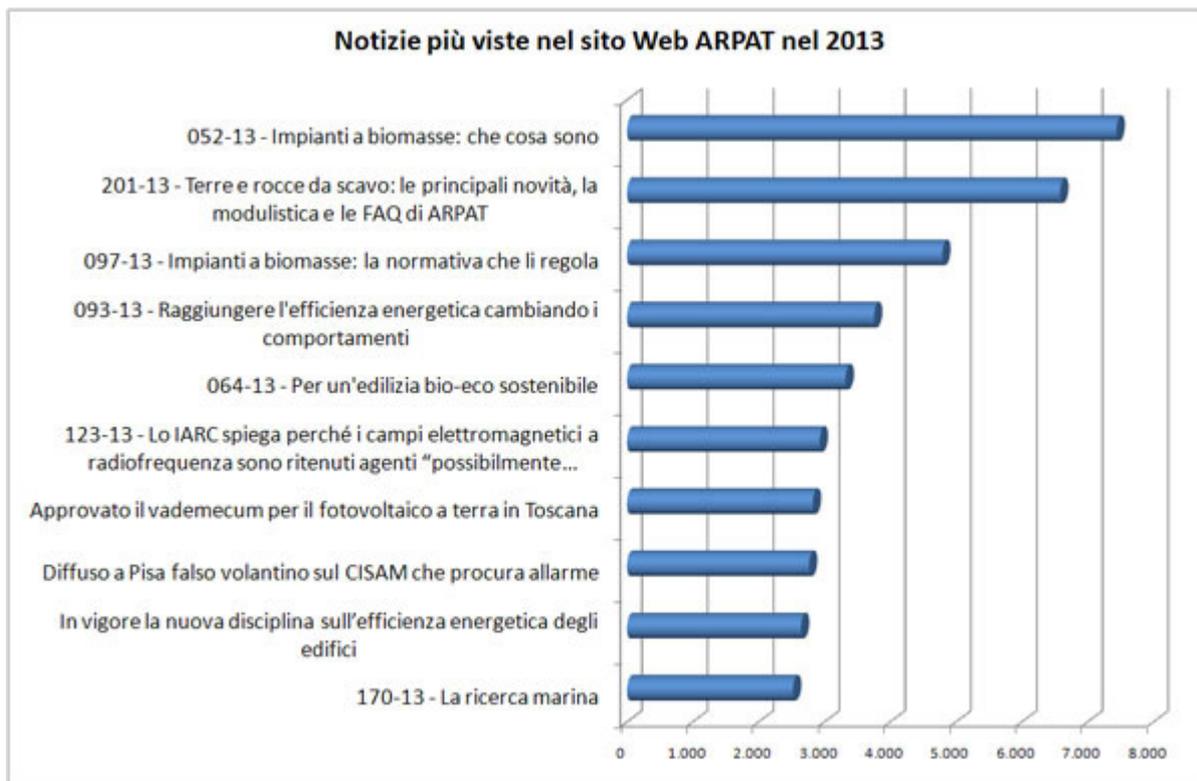
Al fine di capire quali sono gli argomenti che più interessano i navigatori che vengono a visitare il nostro sito Web, abbiamo analizzato i singoli (nel senso che non si sono considerate le raccolte di contenuti) contenuti più "cliccati" nel corso del 2013, secondo quattro "categorie":

- le notizie (ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa);
- la documentazione (report e pubblicazioni);
- i dati e mappe (banche dati, bollettini, tabelle, grafici, mappe);
- le pagine "istituzionali" del sito dedicate ai temi ambientali.

Attività svolta		2010	2011	2012	2013
Informazione ambientale	Notizie (ARPATnews e notizie brevi) pubblicate al 31.12	1.864	2.514	3.241	3.913
	Documenti (report e pubblicazioni) pubblicate al 31.12	452	528	582	616
	Prodotti divulgativi (opuscoli, infografiche, presentazioni convegni) pubblicate al 31.12	11	45	113	169
	Dati (Banche dati, bollettini periodici, mappe, tabelle, grafici) pubblicati al 31.12	-	-	-	245
<i>Nel corso del 2013 è stata pubblicata una nuova sezione del sito Web nel quale sono raccolti tutti i contenuti relativi ai dati ambientali disponibili</i>					

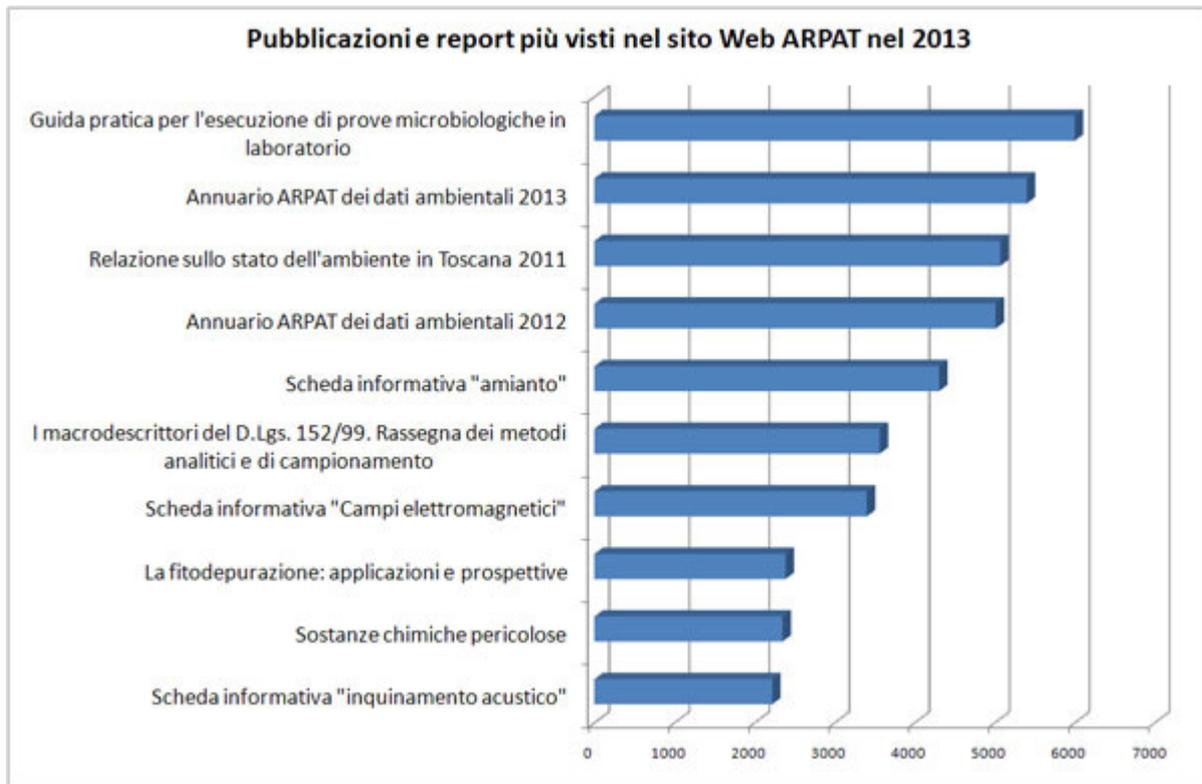
Diversi e articolati i contenuti più visti, che rappresentano in qualche modo un "termometro" dell'attenzione dell'opinione pubblica e degli addetti ai lavori sui diversi aspetti ambientali: dalle biomasse alle terre e rocce di scavo, dai diversi aspetti energetici all'amianto. Significativi sono anche i riscontri che si hanno per quei dati ambientali che sempre più ci si sforza di rendere disponibili in modo tempestivo, ad esempio i dati sui risultati dei controlli per la balneazione delle acque ed i conseguenti divieti.

Ecco di seguito i risultati:



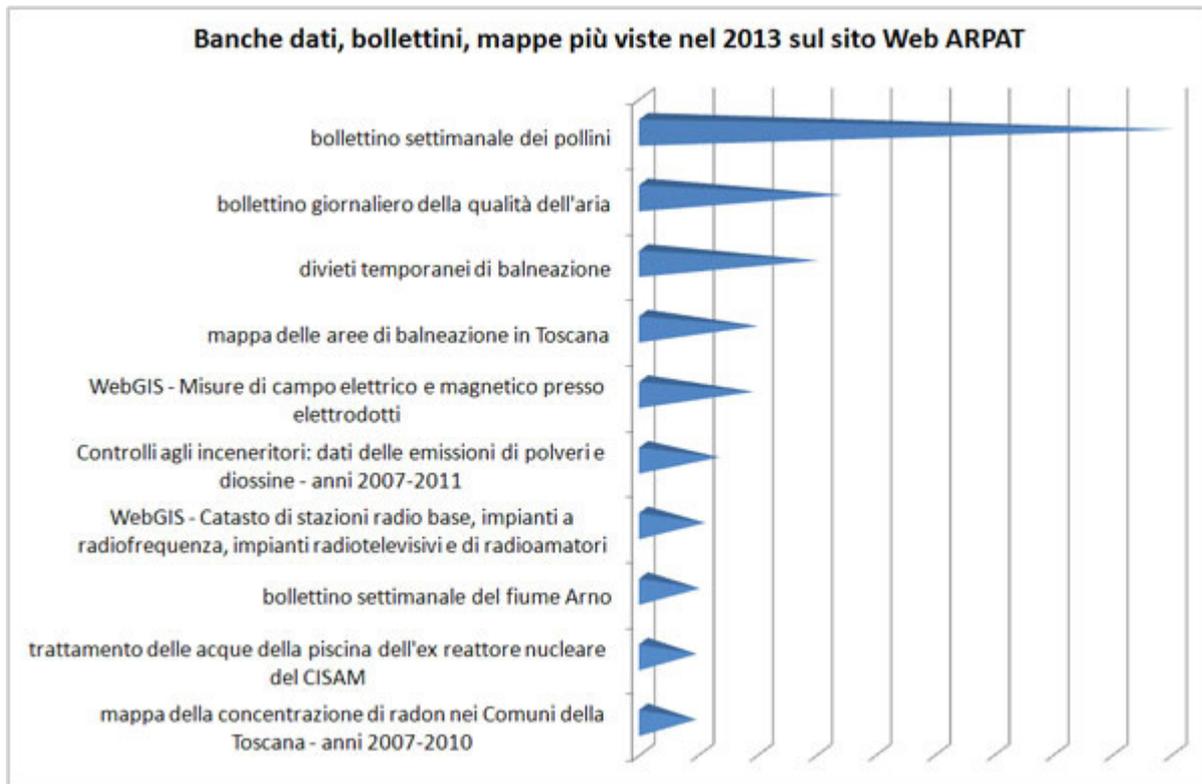
Le Notizie più viste

1. [052-13 - Impianti a biomasse: che cosa sono](#)
2. [201-13 - Terre e rocce da scavo: le principali novità, la modulistica e le FAQ di ARPAT](#)
3. [097-13 - Impianti a biomasse: la normativa che li regola](#)
4. [093-13 - Raggiungere l'efficienza energetica cambiando i comportamenti](#)
5. [064-13 - Per un'edilizia bio-eco sostenibile](#)
6. [123-13 - Lo IARC spiega perché i campi elettromagnetici a radiofrequenza sono ritenuti agenti "possibilmente cancerogeni"](#)
7. [Approvato il vademecum per il fotovoltaico a terra in Toscana](#)
8. [Diffuso a Pisa falso volantino sul CISAM che procura allarme](#)
9. [In vigore la nuova disciplina sull'efficienza energetica degli edifici](#)
10. [170-13 - La ricerca marina](#)



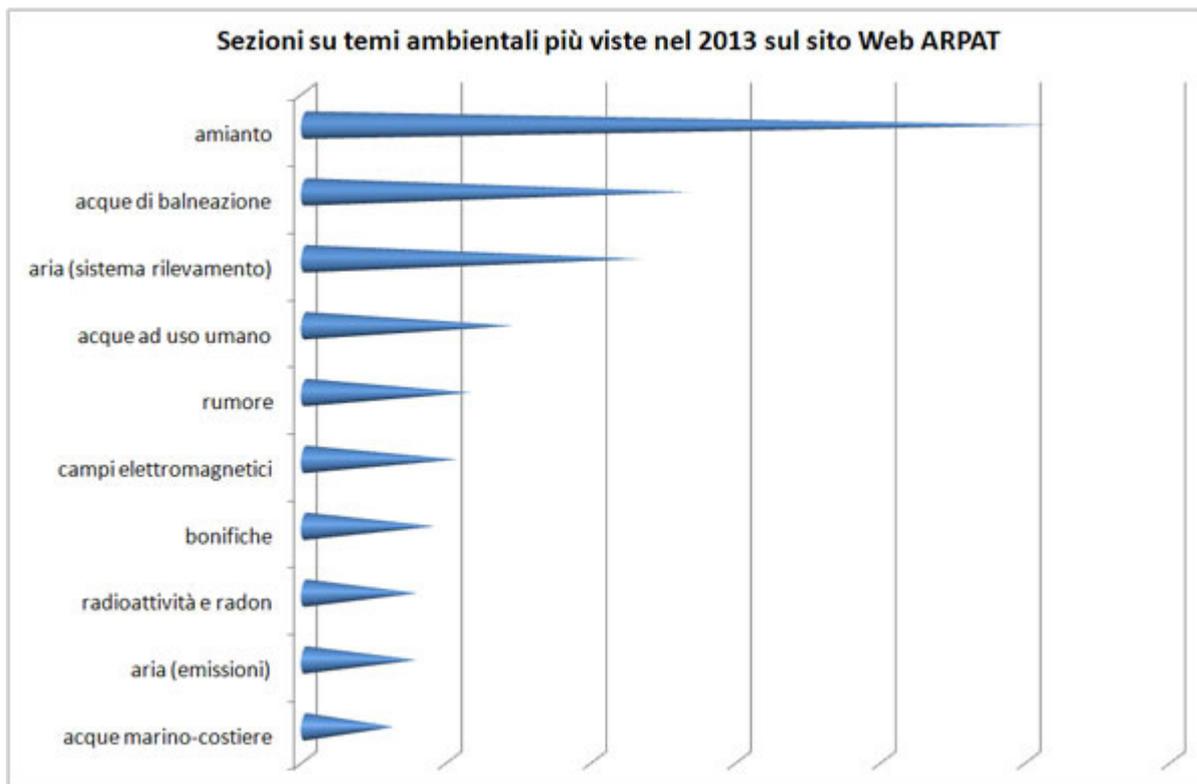
I rapporti e le pubblicazioni più viste

1. [Guida pratica per l'esecuzione di prove microbiologiche in laboratorio](#)
2. [Annuario ARPAT dei dati ambientali 2013](#)
3. [Relazione sullo stato dell'ambiente in Toscana 2011](#)
4. [Annuario ARPAT dei dati ambientali 2012](#)
5. [Scheda informativa "amianto"](#)
6. [I macrodescrittori del D.Lgs. 152/99. Rassegna dei metodi analitici e di campionamento](#)
7. [Scheda informativa "Campi elettromagnetici"](#)
8. [La fitodepurazione: applicazioni e prospettive](#)
9. [Sostanze chimiche pericolose](#)
10. [Scheda informativa "inquinamento acustico"](#)



Banche dati, bollettini, mappe più viste

1. [bollettino settimanale dei pollini](#)
2. [bollettino giornaliero della qualità dell'aria](#)
3. [divieti temporanei di balneazione](#)
4. [mappa delle aree di balneazione in Toscana](#)
5. [WebGIS - Misure di campo elettrico e magnetico presso elettrodotti](#)
6. [Controlli agli inceneritori: dati delle emissioni di polveri e diossine - anni 2007-2011](#)
7. [WebGIS - Catasto di stazioni radio base, impianti a radiofrequenza, impianti radiotelevisivi e di radioamatori](#)
8. [bollettino settimanale del fiume Arno](#)
9. [trattamento delle acque della piscina dell'ex reattore nucleare del CISAM](#)
10. [mappa della concentrazione di radon nei Comuni della Toscana - anni 2007-2010](#)



Sezioni su temi ambientali più viste

1. [amianto](#)
2. [acque di balneazione](#)
3. [aria \(sistema rilevamento\)](#)
4. [acque ad uso umano](#)
5. [rumore](#)
6. [campi elettromagnetici](#)
7. [bonifiche](#)
8. [radioattività e radon](#)
9. [aria \(emissioni\)](#)
10. [acque marino-costiere](#)

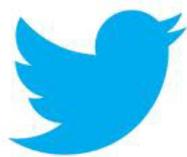
Social media

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

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

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

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



Twitter (www.twitter.com/arpatoscana)

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

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



ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012. Nel corso del 2013 ha diffuso **3.699** tweet (una parte dei quali costituita da rilancio di tweet di altri soggetti importanti in campo ambientale, come ad esempio l'Agenzia Europea per l'Ambiente o l'Agenzia dell'ONU per l'ambiente). Al 31.12.2013 Sono stati **1.402** gli utenti che si sono registrati per ricevere i nostri tweet, in molti casi si tratta di giornalisti, testate online, enti istituzionali, associazioni, amministratori locali, ma anche singoli cittadini.

Si tratta di un mezzo di comunicazione molto efficace, che può essere facilmente utilizzato, anche direttamente da smartphone, e quindi anche al di fuori delle normali ore di lavoro, per fornire in modo assai tempestivo informazioni anche in relazioni ad interventi compiuti dall'Agenzia per varie situazioni di emergenza ambientale, come più volte è stato fatto nel corso del 2012.

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

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



YouTube (www.youtube.com/arpatoscana)

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

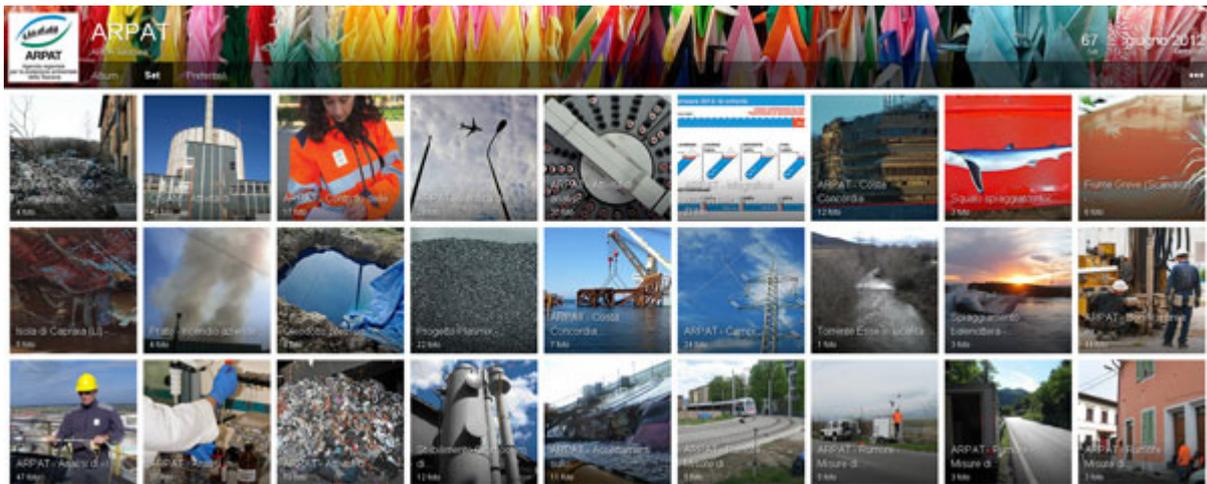
ARPAT ha attivato la sua presenza su YouTube nella seconda metà del 2011. A fine 2013 sono stati resi disponibili **70** video (prevalentemente costituiti da servizi realizzati da varie emittenti televisive, in cui si parla dell'Agenzia), visti da quasi **16.000** visitatori. Una parte significativa è costituita da video relativi alle attività svolte per le emergenze della [Costa Concordia](#) e dei [bidoni tossici dispersi dall'eurocarga Venezia](#), ma anche sulla geotermia.



Flickr (www.flickr.com/arpatoscana)

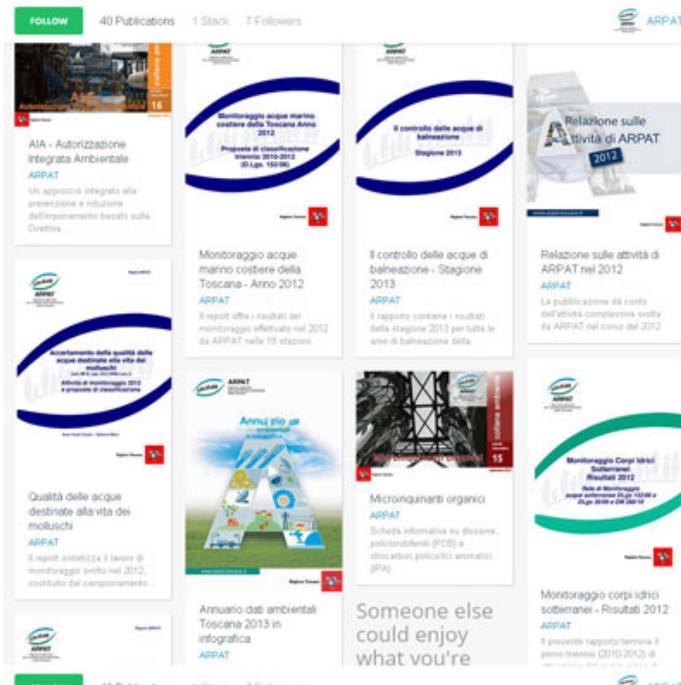
Flickr è un sito Web che permette agli iscritti di condividere fotografie personali con chiunque abbia accesso a Internet. Il sito Web ha una libreria in continua crescita contando ogni minuto più di duemila nuove foto inserite da parte dei suoi sette milioni di utenti.

ARPAT ha attivato la sua presenza su Flickr nel mese di luglio 2012. A fine 2013 sono state rese disponibili **oltre 800** immagini, che hanno registrato quasi **50.000** visualizzazioni. Fra queste alcune raccolte di foto che presentano le attività svolte dall'Agenzia (ad esempio il [monitoraggio delle acque di balneazione dal campionamento in mare fino alle analisi in laboratorio](#), [il campionamento delle emissioni di atmosfera ad un camino di una raffineria](#), [i controlli in un sito inquinato in bonifica](#), [le attività di monitoraggio del CISAM](#), [il monitoraggio del rumore aeroportuale](#), [le analisi di laboratorio](#), ecc.) che singoli eventi di interesse ambientale (ad esempio l'intervento in caso di incendio di un impianto produttivo).



Issuu (www.issuu.com/arpatoscana)

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



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

ARPAT ha attivato la sua presenza su Issuu nel mese di luglio 2012. A fine 2013 sono stati resi disponibili i report ambientali e le pubblicazioni dell'Agenzia edite dal 2012, fra le quali l'[Annuario dei dati ambientali ARPAT 2013](#), nonché tutta la serie delle schede informative rivolte alla divulgazione su alcuni temi di interesse generale (amianto, rumore, radon, campi elettromagnetici, microinquinanti, AIA, ecc.). Complessivamente **38** pubblicazioni, che sono state viste **quasi 23.000** volte, con un massimo netto per l'Annuario 2013 (visualizzato quasi 9.000 volte).



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

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

ARPAT, che è presente solo su tre dei social network presi in considerazione (Twitter, YouTube, Flickr), ha un indice che sinora è variato nel 2013 fra **48** e **50**. Ad esempio, l'Agenzia Europea per l'Ambiente (EEA) ha un indice di 63, Il Ministero dell'Ambiente ed Ispra di 56.

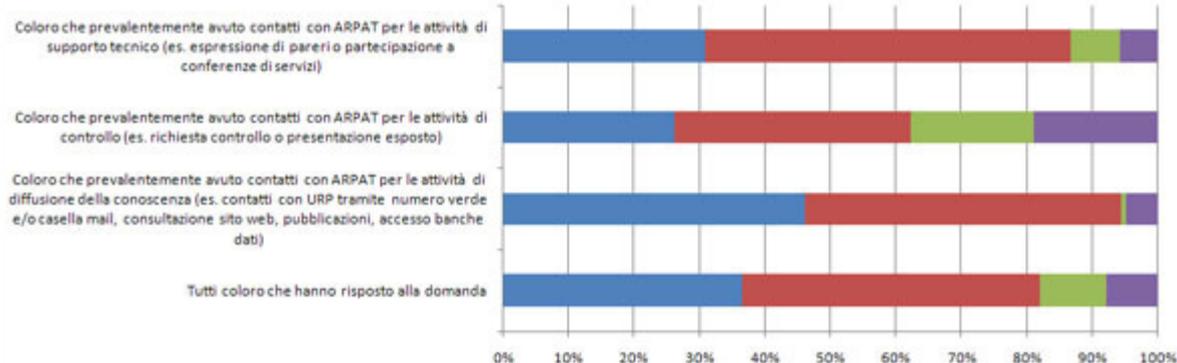
Sistema di ascolto

Nell'ambito delle attività del proprio [Sistema di Ascolto](#), l'Agenzia, per il quarto anno, ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web dall'1 gennaio 2013 al 31 gennaio 2013, per verificare il livello di soddisfazione dei propri interlocutori nei riguardi dei principali processi svolti dall'Agenzia: controllo e monitoraggio; supporto tecnico scientifico agli enti; attività di laboratorio; organizzazione e diffusione della conoscenza.

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

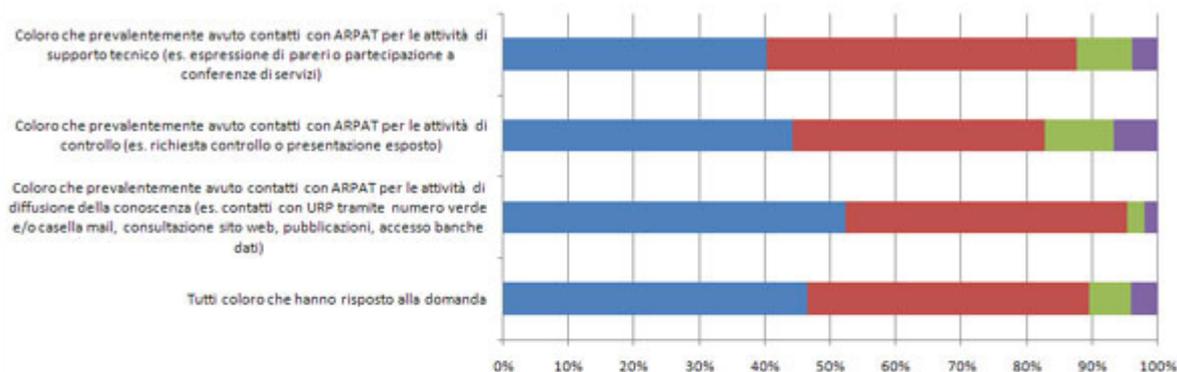
Con una prima batteria di cinque domande è stato chiesto di esprimere un giudizio su altrettanti fattori di qualità dei servizi erogati dall'Agenzia, utilizzando una scala a 4 valori (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto):

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



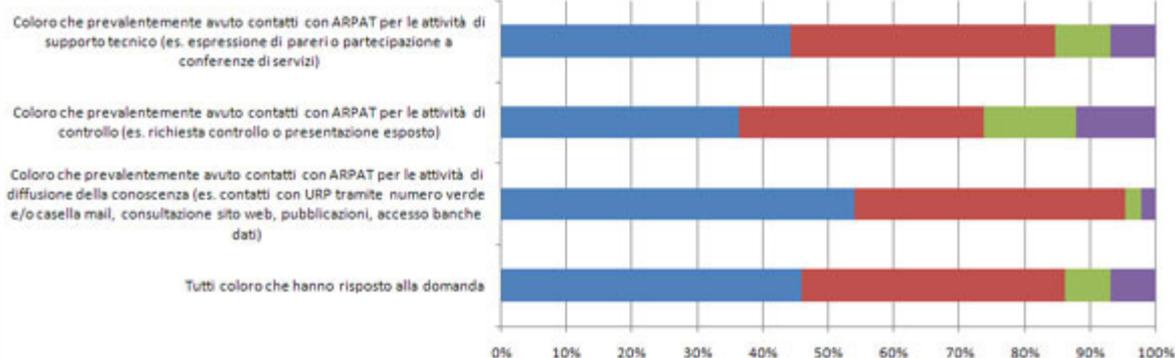
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	36,4%	46,1%	26,2%	30,8%
■ Abbastanza soddisfatto	45,6%	48,2%	35,9%	55,8%
■ Poco soddisfatto	10,2%	0,7%	18,9%	7,5%
■ Per niente soddisfatto	7,9%	4,9%	18,9%	5,8%

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?



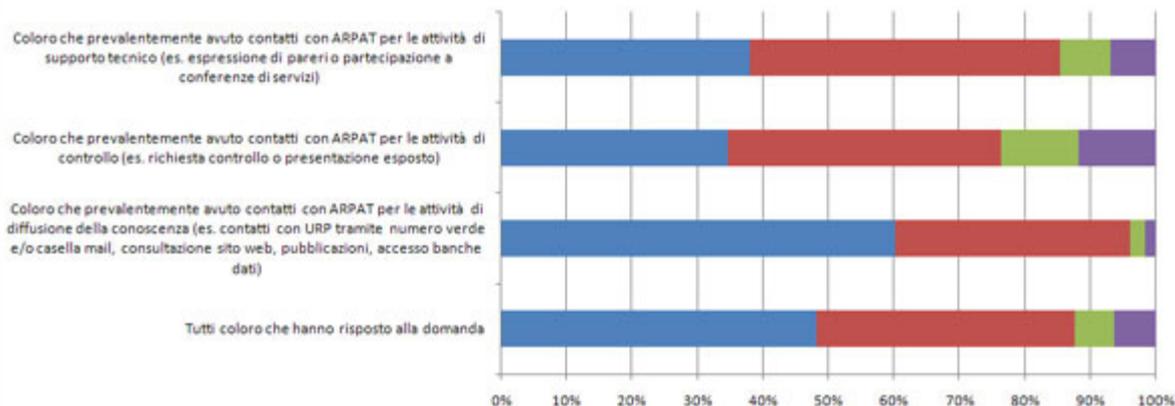
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	46,4%	52,3%	44,1%	40,3%
■ Abbastanza soddisfatto	43,0%	43,0%	38,6%	47,3%
■ Poco soddisfatto	6,5%	2,7%	10,5%	8,5%
■ Per niente soddisfatto	4,1%	2,0%	6,8%	3,9%

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



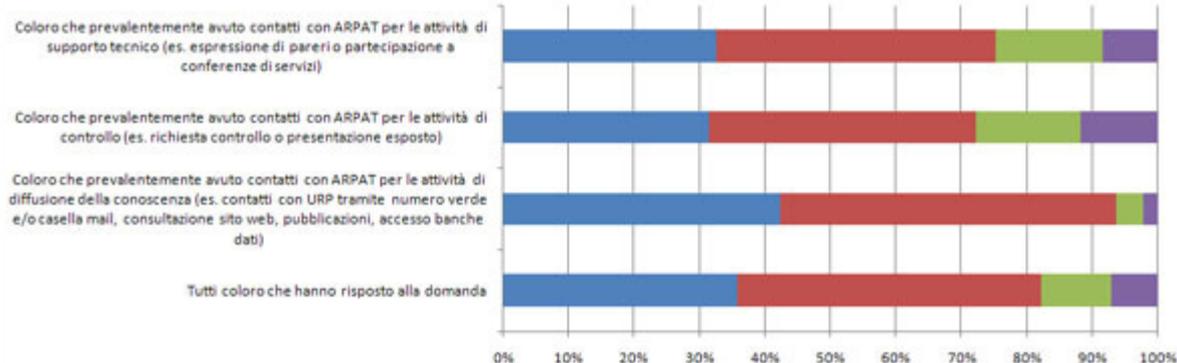
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	45,9%	54,0%	36,4%	44,2%
■ Abbastanza soddisfatto	40,1%	41,3%	37,3%	40,3%
■ Poco soddisfatto	7,1%	2,3%	14,1%	8,5%
■ Per niente soddisfatto	6,9%	2,3%	12,3%	7,0%

Quanto sei soddisfatto chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?



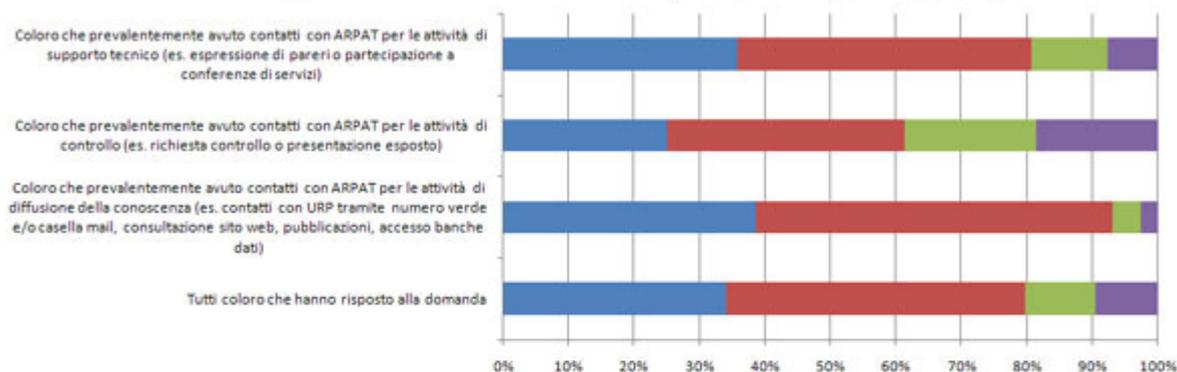
	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	48,1%	60,1%	34,5%	38,0%
■ Abbastanza soddisfatto	39,4%	35,9%	41,8%	47,3%
■ Poco soddisfatto	6,1%	2,3%	11,8%	7,8%
■ Per niente soddisfatto	6,3%	1,7%	11,8%	7,0%

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



	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	35,6%	42,3%	31,4%	32,6%
■ Abbastanza soddisfatto	46,6%	51,3%	40,9%	42,6%
■ Poco soddisfatto	10,7%	4,0%	15,9%	16,3%
■ Per niente soddisfatto	7,2%	2,3%	11,8%	8,5%

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



	Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)
■ Molto soddisfatto	34,0%	38,6%	25,0%	35,7%
■ Abbastanza soddisfatto	45,8%	54,4%	36,4%	45,0%
■ Poco soddisfatto	10,7%	4,4%	20,0%	11,6%
■ Per niente soddisfatto	9,5%	2,7%	18,6%	7,8%

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



- Attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)
- Attività di monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)
- Attività di supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE E IMPORTANZA

QUANTO E' SODDISFATTO PER:

cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	Totale	
Abbastanza	304	43,0%
Molto	328	46,4%
Per niente	29	4,1%
Poco	46	6,5%
Totale complessivo	707	

competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	Totale	
Abbastanza	284	40,2%
Molto	325	46,0%
Per niente	49	6,9%
Poco	50	7,1%
Totale complessivo	708	

chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	Totale	
Abbastanza	286	40,5%
Molto	349	49,4%
Per niente	46	6,5%
Poco	44	6,2%
Totale complessivo	725	

Tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	Totale	
Abbastanza	319	45,1%
Molto	244	34,5%
Per niente	49	6,9%
Poco	73	10,3%
Totale complessivo	685	

accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	Totale	
Abbastanza	317	44,8%
Molto	235	33,2%
Per niente	66	9,3%
Poco	74	10,5%
Totale complessivo	692	

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Totale	
Abbastanza soddisfatto	278	39,3%
Molto soddisfatto	222	31,4%
Per niente soddisfatto	48	6,8%
Poco soddisfatto	62	8,8%
Totale complessivo	610	

QUALE IMPORTANZA ATTRIBUISCE A:

Cortesia e disponibilità del personale	Totale	
Abbastanza	279	39,7%
Molta	382	54,3%
Nessuna	15	2,1%
Poca	27	3,8%
Totale complessivo	703	

Competenza tecnica e professionalità del personale	Totale	
Abbastanza	96	13,7%
Molta	584	83,1%
Nessuna	14	2,0%
Poca	15	2,1%
Totale complessivo	709	

Chiarezza di linguaggio	Totale	
Abbastanza	200	28,4%
Molta	481	68,4%
Nessuna	10	1,4%
Poca	23	3,3%
Totale complessivo	714	

Tempi di risposta	Totale	
Abbastanza	252	35,8%
Molta	409	58,2%
Nessuna	15	2,1%
Poca	25	3,6%
Totale complessivo	701	

Accuratezza nello svolgimento del servizio	Totale	
Abbastanza	154	21,9%
Molta	512	72,8%
Nessuna	25	3,6%
Poca	17	2,4%
Totale complessivo	708	

Indice sintetici (scala 1:4)	di soddisfazione	di importanza	gap
Cortesia e disponibilità del personale	3,32	3,46	0,15
Competenza tecnica e professionalità del personale	3,25	3,76	0,51
Chiarezza di linguaggio	3,29	3,61	0,32
Tempi di risposta	3,11	3,50	0,40
Accuratezza nello svolgimento del servizio	3,04	3,63	0,59
Giudizio complessivo espresso direttamente	3,10		
Indice medio di soddisfazione (ponderato importanza)	3,20		

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE IN RELAZIONE MOTIVO PRINCIPALE CONTATTO CON AGENZIA

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	36,4%	45,6%	10,2%	7,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	46,1%	48,2%	0,7%	4,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	26,2%	35,9%	18,9%	18,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	30,8%	55,8%	7,5%	5,8%

Quanto sei soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ARPAT?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	46,4%	43,0%	6,5%	4,1%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	52,3%	43,0%	2,7%	2,0%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	44,1%	38,6%	10,5%	6,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	40,3%	47,3%	8,5%	3,9%

Quanto sei soddisfatto della competenza tecnica e della professionalità del personale ARPAT?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	45,9%	40,1%	7,1%	6,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	54,0%	41,3%	2,3%	2,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	36,4%	37,3%	14,1%	12,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	44,2%	40,3%	8,5%	7,0%

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE IN RELAZIONE MOTIVO PRINCIPALE CONTATTO CON AGENZIA

Quanto sei soddisfatto chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	48,1%	39,4%	6,1%	6,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	60,1%	35,9%	2,3%	1,7%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	34,5%	41,8%	11,8%	11,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	38,0%	47,3%	7,8%	7,0%

Quanto sei soddisfatto dei tempi con cui ARPAT risponde (es. in caso di emissione pareri, richiesta informazioni, presentazione esposto)?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	35,6%	46,6%	10,7%	7,2%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	42,3%	51,3%	4,0%	2,3%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	31,4%	40,9%	15,9%	11,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	32,6%	42,6%	16,3%	8,5%

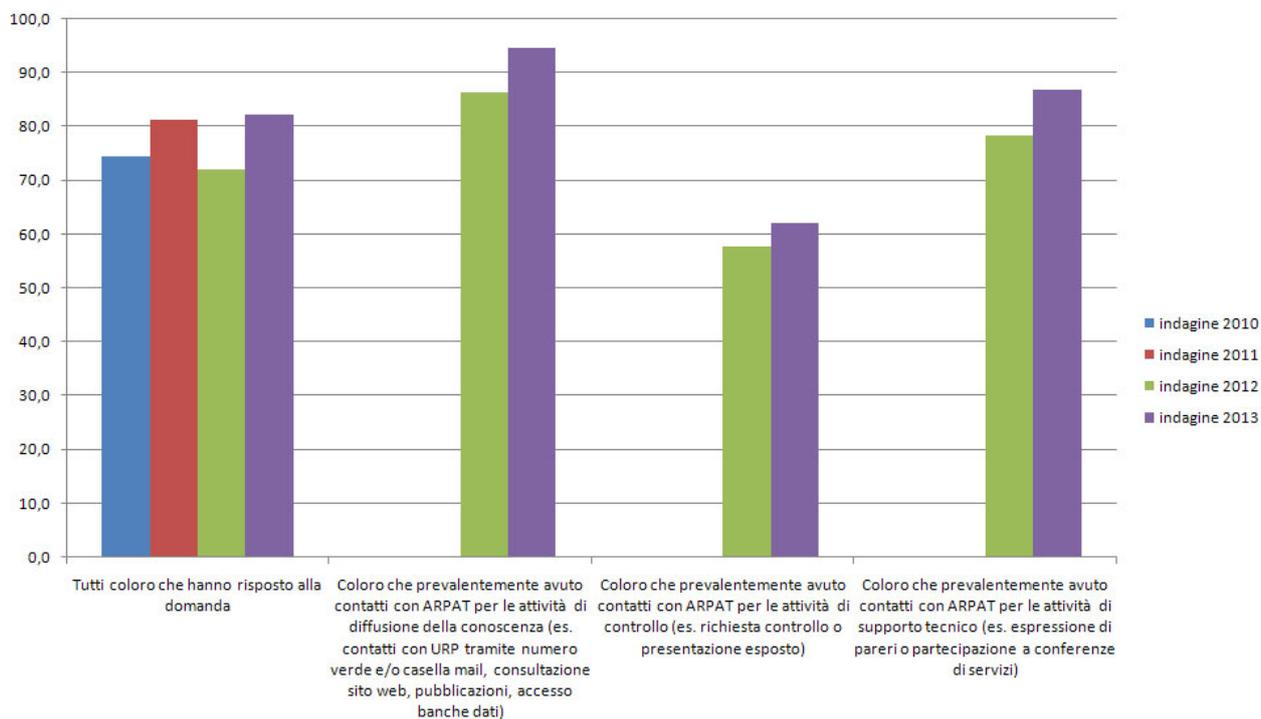
Quanto sei soddisfatto della accuratezza nello svolgimento dei servizi svolti da ARPAT (es: accuratezza di un controllo, completezza parere, etc...)?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	34,0%	45,8%	10,7%	9,5%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	38,6%	54,4%	4,4%	2,7%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	25,0%	36,4%	20,0%	18,6%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	35,7%	45,0%	11,6%	7,8%

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - SODDISFAZIONE MOTIVO PRINCIPALE CONTATTO CON AGENZIA E AREA VASTA CONTATTATA

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Tutti coloro che hanno risposto alla domanda	36,4%	45,6%	10,2%	7,9%
Tutti coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	26,2%	35,9%	18,9%	18,9%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo sedi Area Vasta Centro	31,0%	32,1%	16,7%	20,2%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo sedi Area Vasta Costa	20,0%	34,3%	18,6%	27,1%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di controllo sedi Area Vasta Sud	27,9%	41,9%	23,3%	7,0%
Tutti coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	30,8%	55,8%	7,5%	5,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico sedi Area Vasta Centro	26,4%	60,4%	9,4%	3,8%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico sedi Area Vasta Costa	44,0%	52,0%	4,0%	0,0%
Coloro che prevalentemente avuto contatti con ARPAT per le attività di supporto tecnico sedi Area Vasta Sud	13,3%	70,0%	16,7%	0,0%

Sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con ARPAT, quale giudizio complessivo puoi esprimere sull'Agenzia?	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Altra Regione	56,4%	38,4%	3,5%	1,7%
Provincia di Arezzo	22,9%	50,0%	14,6%	12,5%
Provincia di Firenze	27,6%	51,5%	9,7%	11,2%
Provincia di Grosseto	29,2%	45,8%	20,8%	4,2%
Provincia di Livorno	35,1%	43,9%	8,8%	12,3%
Provincia di Lucca	22,6%	51,6%	9,7%	16,1%
Provincia di Massa-Carrara	0,0%	37,5%	12,5%	50,0%
Provincia di Pisa	28,6%	50,0%	14,3%	7,1%
Provincia di Pistoia	35,5%	51,6%	9,7%	3,2%
Provincia di Prato	30,4%	43,5%	21,7%	4,3%
Provincia di Siena	29,6%	48,1%	18,5%	3,7%

Confronto giudizio complessivo positivo nei confronti dell'Agenzia (molto+abbastanza soddisfatto)



CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2013 - DATI GENERALI

Genere	N.	
Donna	225	37,7%
Uomo	372	62,3%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

Età	N.	
18-30 anni	33	5,5%
31-40 anni	101	16,9%
41-50 anni	180	30,2%
51-60 anni	200	33,5%
61 o più anni	83	13,9%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

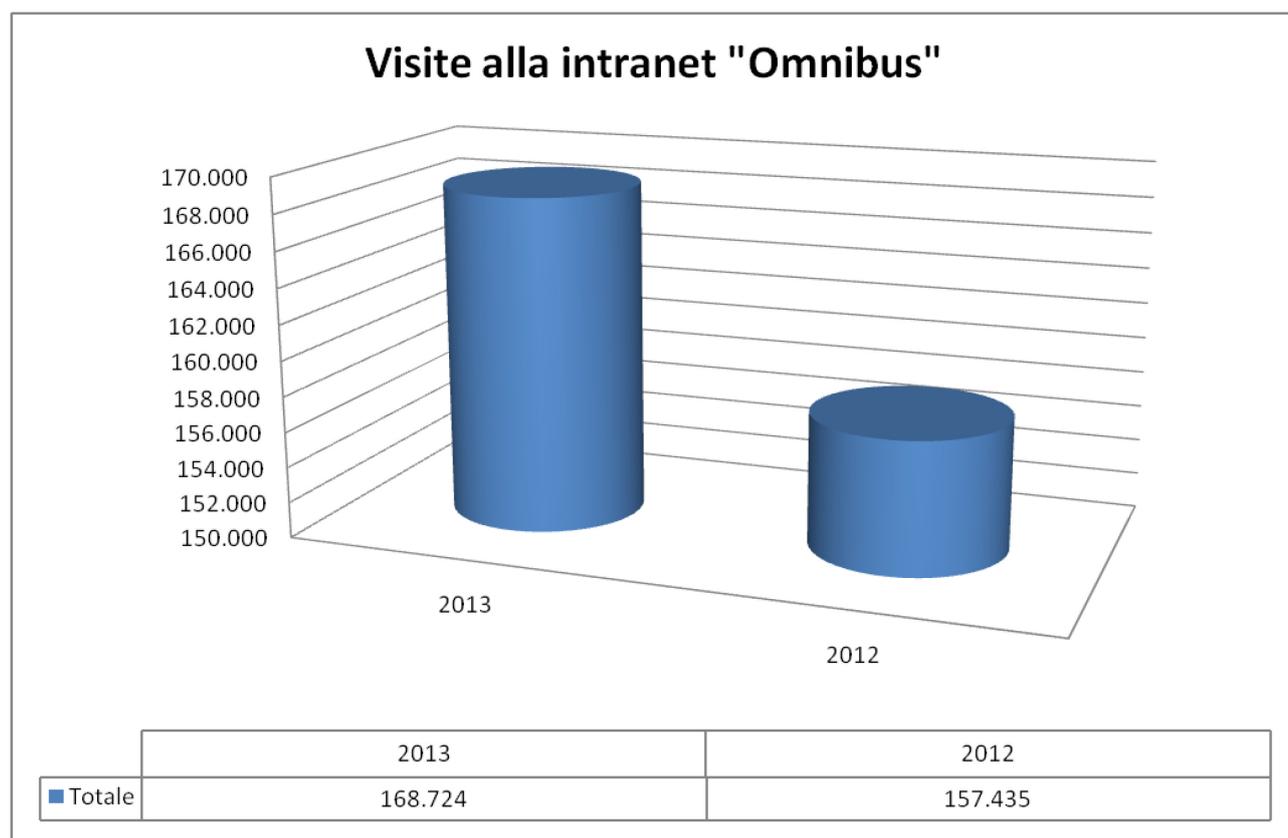
Studi effettuati	N.	
Diploma di scuola secondaria superiore	225	37,7%
Laurea	266	44,6%
Master o specializzazione post laurea	89	14,9%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	17	2,8%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

Settore lavorativo	N.	
Agenzia ambientale	66	11,1%
Altro	149	25,0%
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	5	0,8%
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	43	7,2%
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	27	4,5%
Amministrazione provinciale	12	2,0%
Associazione ambientalista o consumatori	6	1,0%
Associazione di categoria	6	1,0%
Azienda di servizi pubblici	19	3,2%
Azienda privata	121	20,3%
Azienda sanitaria o ospedaliera	25	4,2%
Comitato cittadini	9	1,5%
Forza di polizia	9	1,5%
Istituto di ricerca	25	4,2%
Istituto scolastico	10	1,7%
Media	5	0,8%
Ministero	16	2,7%
Ordine professionale	25	4,2%
Organismo statale (Prefettura, Capit. di porto, etc..)	7	1,2%
Regione Toscana	9	1,5%
Sindacato	3	0,5%
Totale complessivo	597	
Non risponde	133	

COMUNICAZIONE INTERNA

Omnibus

Sulla base dei dati relativi alle statistiche di accesso alla intranet Omnibus si è potuto constatare l'ampio utilizzo da parte del personale di questo strumento di comunicazione interna, considerata la media giornaliera di **724** visite (rispetto alle 601 del 2012).



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

E' stata poi completata la nuova sezione "Cosa fare in caso di..." per quanto riguarda le informazioni sulla gestione del personale, che dovrebbe costituire un esempio di come sviluppare anche altre parti della intranet.

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