ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Regione Toscana

RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

2015

Firenze, 19 febbraio 2016

RELAZIONI CON IL PUBBLICO
E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE
2015

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE

ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2015

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

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

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Collaboratori:

Vincenza Talesco (Dipartimento di Massa Carrara)

© ARPAT 2015

Regione Toscana

Indice

INDICE 4

INTRODUZIONE 5

RELAZIONI CON IL PUBBLICO 9

Contatti con il pubblico *9*

Esposti *19*

Reclami *24*

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE 28

Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media *29*

Notizie diffuse da ARPAT *30*

COMUNICAZIONE ESTERNA 34

Sito Web *34*

Social media *37*

Sistema di ascolto *42*

COMUNICAZIONE INTERNA 46

Omnibus *50*

Premessa

ARPAT in questi ultimi anni ha chiaramente individuato l'informazione ambientale come un proprio obiettivo strategico, che si traduce nell'impegno di mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle nostre attività istituzionali (monitoraggio e controllo, supporto) in modo: tempestivo, completo – esauriente, facilmente fruibile, facilmente comprensibile.

Questo ha significato un impegno forte per:

- rendere le attività primarie di ARPAT (controllo ambientale, supporto tecnico-scientifico agli enti, raccolta e organizzazione dei dati ambientali) più orientate a comunicare, a produrre informazione;
- rendere efficace l'uso di queste informazioni confezionando comunicazione professionale.

Puntare davvero sulla comunicazione come attività strategica dell'Agenzia ha significato assumere una impostazione volta ad affermare un ruolo proattivo di ARPAT, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori, e non aspettando le loro richieste.

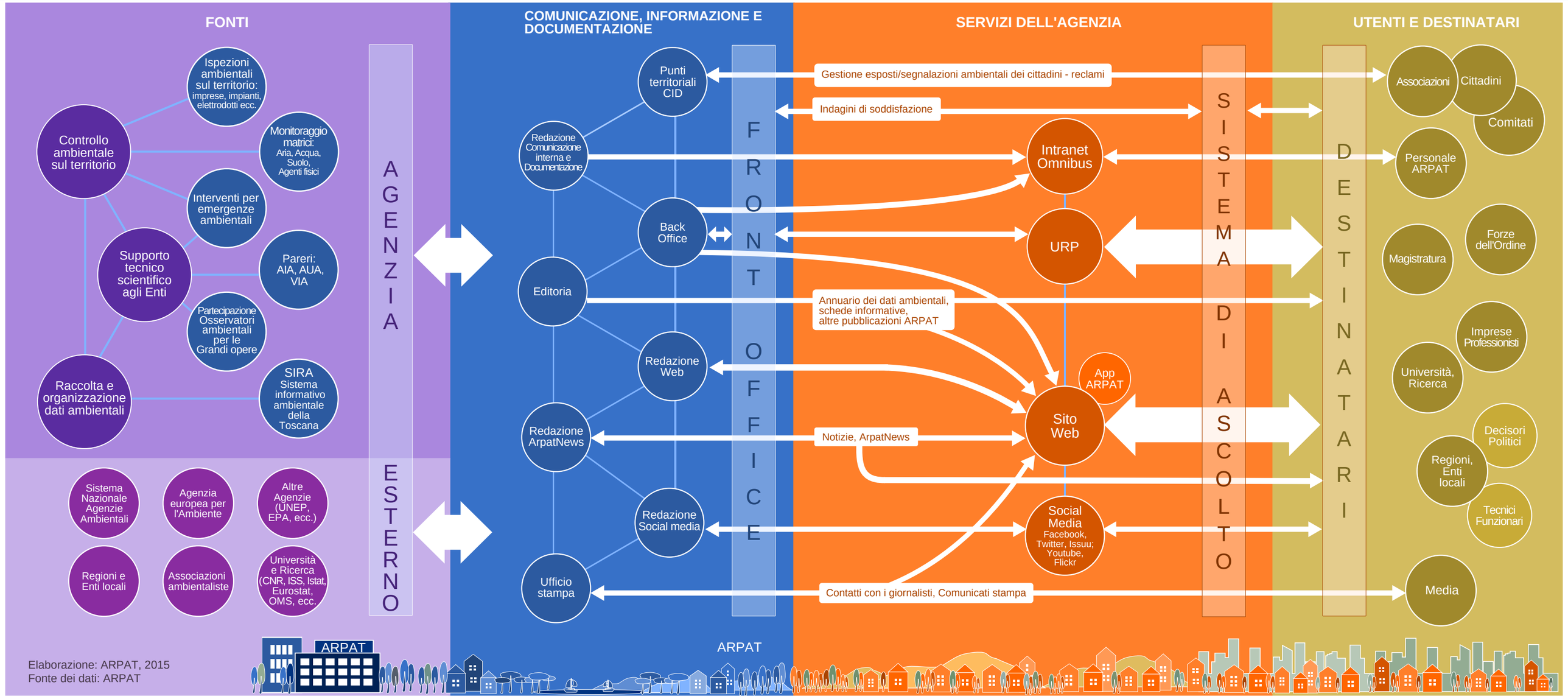
Con la riorganizzazione dell'Agenzia avvenuta nel 2012, è stata istituita una struttura complessa "Comunicazione, informazione e documentazione" a diretto riporto del Direttore generale di ARPAT, che presidia a livello regionale le attività di comunicazione interna ed esterna, di informazione verso i mezzi di comunicazione di massa, di relazioni con il pubblico ed il sistema di ascolto.

Il settore, che è organizzato con personale distribuito nelle varie sedi dell'Agenzia, è organizzato al suo interno con modalità di funzionamento a rete, ed assicura una regia unitaria di tutte le attività di comunicazione interna ed esterna, nei confronti dei diversi destinatari, cioè una vera e propria comunicazione integrata.

Nella infografica sulla comunicazione integrata dell'Agenzia, nella pagina seguente, sono rappresentati i flussi informativi e le interrelazioni che portano il settore, a partire dalla elaborazione dei contenuti rilevati dalle fonti informative interne ed esterne, a gestire alcuni servizi e prodotti rivolti ai destinatari interni ed esterni.

Comunicazione integrata ARPAT

ARPAT
Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana



Elaborazione: ARPAT, 2015
Fonte dei dati: ARPAT

Introduzione

Relazioni con il pubblico. Nel corso del 2015 è stato confermato l'orario di funzionamento del numero verde, che è operativo tutti i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di **36** ore settimanali per **254** giorni nel 2015, per un numero complessivo di **1.828** ore di funzionamento al pubblico. Nel corso dell'anno è stato confermato un servizio di "sostituzione attiva" degli operatori in turno al numero verde (in sostanza se l'addetto sta rispondendo ad una chiamata e quindi il telefono è occupato, la nuova richiesta viene trasferita ad un altro operatore) che permette di soddisfare un maggior numero di richieste.
I **contatti con il pubblico** gestiti dall'URP nel 2015 sono stati **5.358,** con un andamento stabile rispetto all'anno precedente (+0,3%) ed un incremento nel quinquennio 2011-2015 del 18%..

E' stata assicurata la gestione degli **esposti**, come previsto dalla istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, che risultano essere stati **1.446,** al 96% dei quali risulta essere (al 28 gennaio) risposto, con un tempo medio di 15 giorni, e, nel 98,8% dei casi entro 30 giorni dal ricevimento..

E' stata assicurata la gestione dei **reclami**, come previsto dalla nuova revisione della procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, che sono stati, complessivamente **89, 43** esterni **(**al 98% delle quali è stato risposto nei tempi previsti dalla PG stessa) 26 interni**, 7** suggerimenti **e 13** apprezzamenti.

Relazioni con i media: è stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli inerenti ARPAT pubblicati sulla stampa (**2.835** nel 2015) e sono state prodotte 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 **98** 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 (**252** 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 **321** notizie brevi.

Delle **686** notizie complessivamente diffuse (compresi i comunicati stampa) il **48%** erano relative ad attività ARPAT. La newsletter ARPATnews è stata spedita con una media giornaliera (giorni lavorativi) di **27.000** destinatari..

Sito web: Nel corso dell'anno si è consolidato il sito web dell'Agenzia, e si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito, con un numero di visite medie quotidiane di **4.393** e in media quasi **134.000** ogni mese, rispetto alle 1419 visite quotidiane del 2011. Complessivamente quindi il sito web nel 2015 ha raggiunto le **1.603.619** visite, con un incremento del 210% nel quinquennio.

Nel corso del 2015 sono stati pubblicati **70** report ambientali, e consolidata la sezione "Dati e mappe", nella quale sono stati resi disponibili quasi **400** risorse relative ai dati ambientali, fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici (compresi quelli relativi alla qualità dell'aria, per i quali dal mese di dicembre c'è stata una importante implementazione con un notevole miglioramento, tabelle, grafici e mappe, che già hanno registrato una percentuale circa del **22%** degli accessi sul totale.

La **APP** ARPAT gratuita, disponibile su Apple Store e Google market, per fruire in modo più agevole, di diversi contenuti presenti sul sito anche da smartphone e tablet, è stata scaricata da **2.194** utenti.

Nel corso del 2015 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 31.12.15) **3.682** follower, prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Fickr*, nel quale sono pubblicate circa **1.500** foto visualizzate circa **340.000** volte; *YouTube*, nel quale sono pubblicati **70** video visualizzati oltre **23.800** volte; e *Issuu,* nel quale sono disponibili **100** pubblicazioni sfogliabili visualizzate circa **125.000** volte.

Produzione editoriale: Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della quarta esperienza di **Annuario dei dati ambientali** ARPAT che ha presentato in modo efficace ed immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2014 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti, inoltre è stata realizzata la seconda edizione dei 10 fascicoli provinciali, con il dettaglio dei dati disponibili fino al livello comunale.

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

Comunicazione interna E' stata sviluppata la comunicazione rivolta al personale in merito alle varie iniziativa e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.). E' confermato l'ampio utilizzo da parte del personale della intranet Omnibus, considerato il numero complessivo di **187.080** visite e di **980.625** pagine visitate. A cavallo fra il 2014 ed il 2015 è stata effettuata una rilevazione sulla soddisfazione del personale in merito alla comunicazione interna, che – insieme alla mappatura dei contenuti della intranet effettuata nella seconda parte dell'anno - sarà utilizzata per la riprogettazione della Omnibus e la definizione di una revisione complessiva della comunicazione interna.

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

Attività	2011	2012	2013	2014	2015
ARPATnews pubblicate	250	256	267	262	2367
Notizie brevi pubblicate	401	472	407	387	321
Comunicati stampa pubblicati	85	116	132	122	98
Articoli in cui si parla di ARPAT	2.881	2.506	2.491	3.861	2.835
Contatti con i giornalisti	140	256	237	213	252
Contatti URP	4.546	4.861	5.065	5.340	5.358
Esposti	1.882	1.750	1.547	1.512	1.446
Reclami da soggetti esterni gestiti	37	21	54	58	43
Visite medie giornaliere sito web	1.419	2.412	3.286	3.861	4.393
Visite complessive sito web	518.002	882.853	1.199.522	1.409.283	1.603.619
Tweet diffusi (al 31.12)	-	2.790	6.489	9.918	13.600
Follower su Twitter (al 31.12)	-	655	1.402	2.573	3.682
APP ARPAT scaricate	-	-	547	1.295	2.194

* intero anno

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

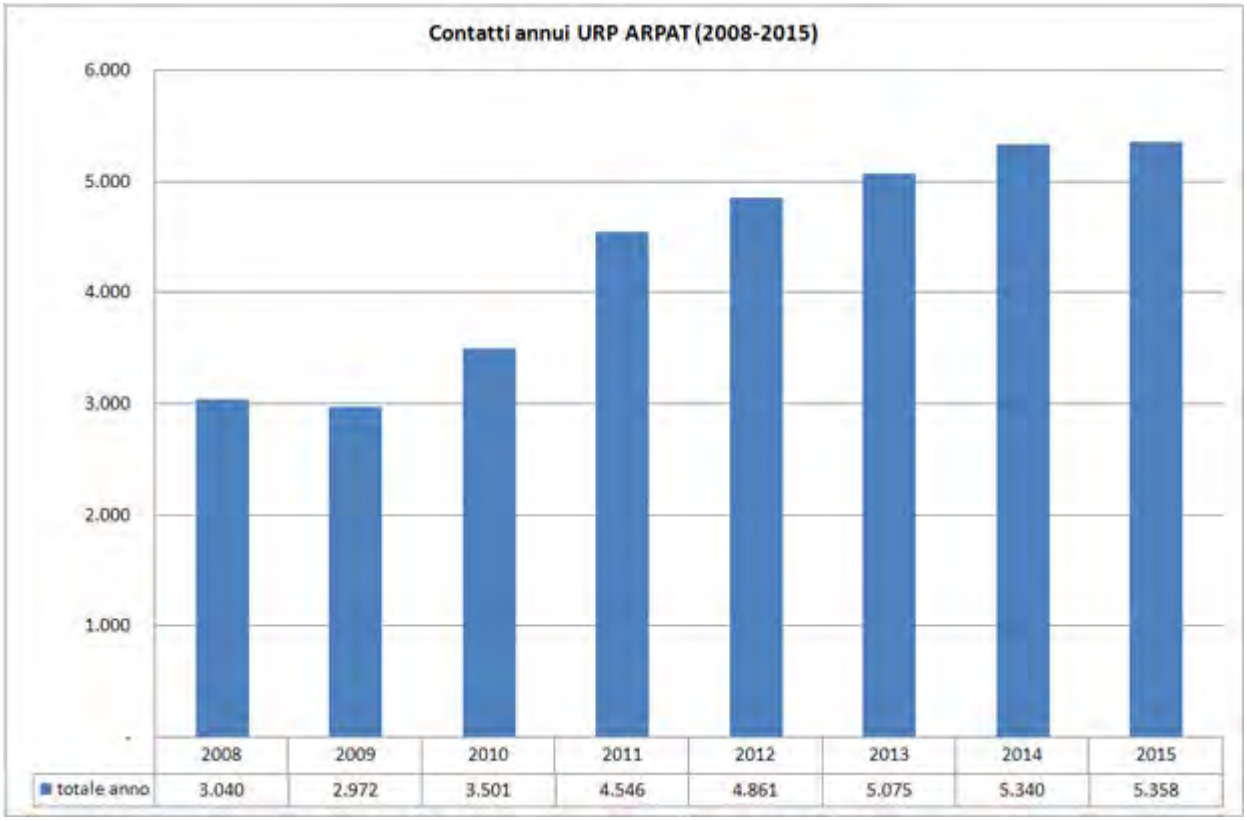
Contatti con il pubblico

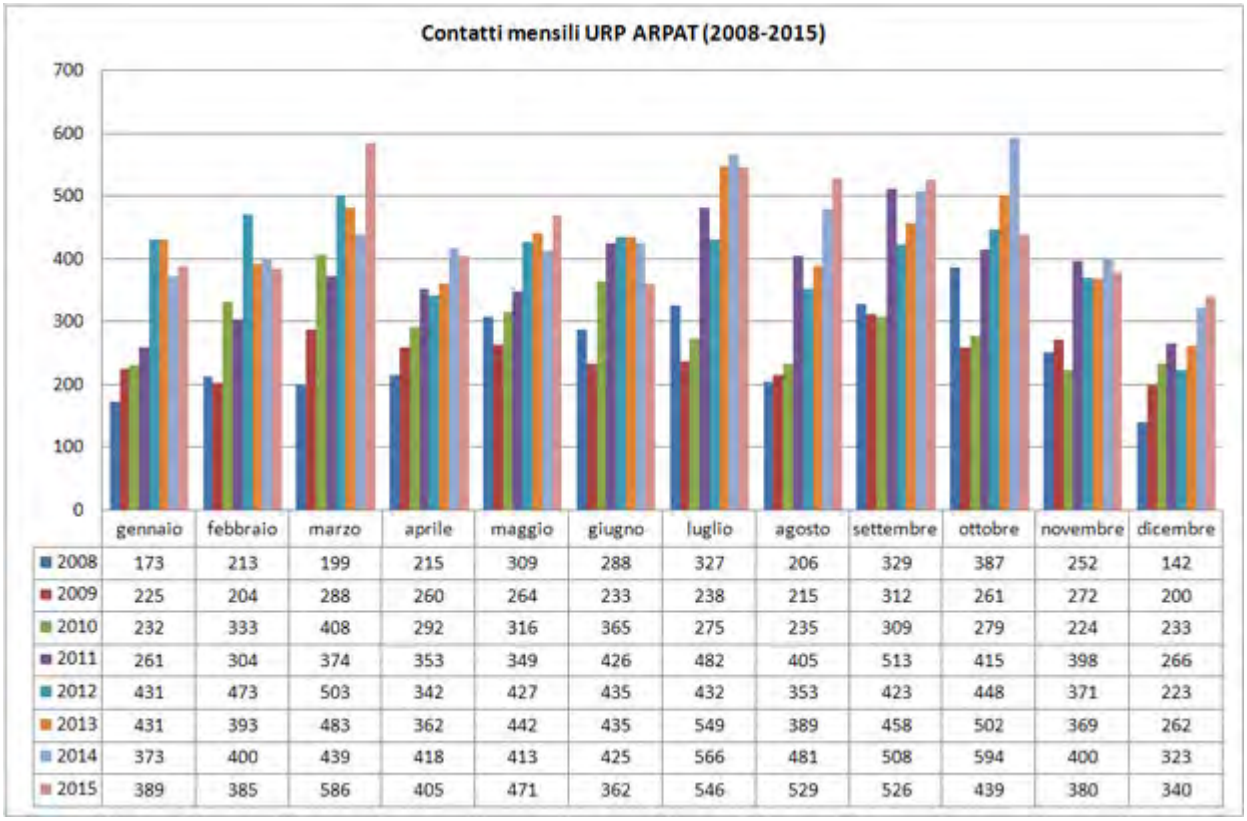
I contatti gestiti complessivamente dall'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2014 sono stati **5.358**.

Si registra una sostanziale stasi rispetto al 2014 (5.340 contatti +0,3%). Complessivamente nel 2014 sono state assicurate al pubblico **oltre 1.800 ore** di funzionamento del numero verde e gestiti una media di **21** contatti con il pubblico ogni giorno feriale

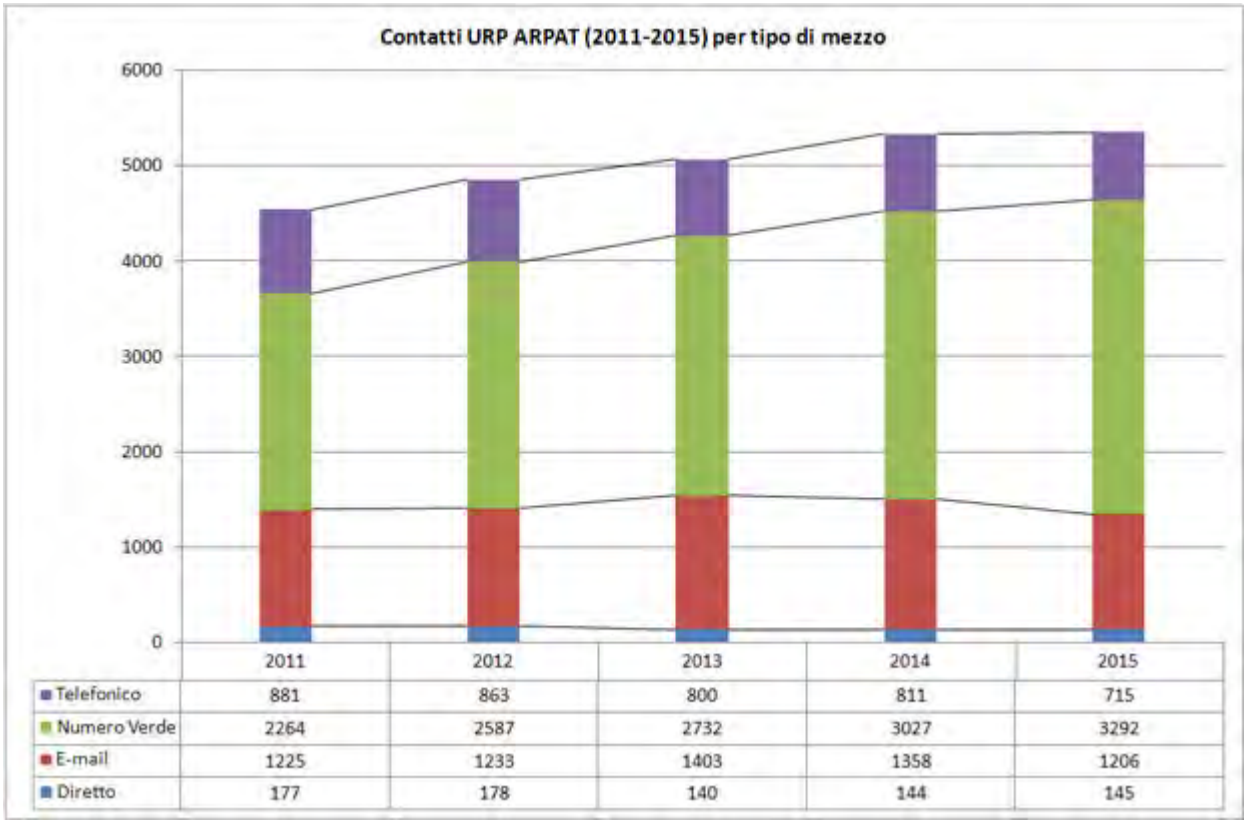
Tipologia di contatti

I contatti con il pubblico avvengono in modo nettamente prevalente "a distanza", attraverso il mezzo telefonico (75%), il 61,4% attraverso il numero verde (800800400) ed il 13,3% tramite contatto telefonico normale con gli operatori URP, e la posta elettronica (22,5%), sempre in misura maggiore. Solamente una quota minima, ed in diminuzione, (2,7%) è costituita da persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.





	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
2008	173	213	199	215	309	288	327	206	329	387	252	142
2009	225	204	288	260	264	233	238	215	312	261	272	200
2010	232	333	408	292	316	365	275	235	309	279	224	233
2011	261	304	374	353	349	426	482	405	513	415	398	266
2012	431	473	503	342	427	435	432	353	423	448	371	223
2013	431	393	483	362	442	435	549	389	458	502	369	262
2014	373	400	439	418	413	425	566	481	508	594	400	323
2015	389	385	586	405	471	362	546	529	526	439	380	340

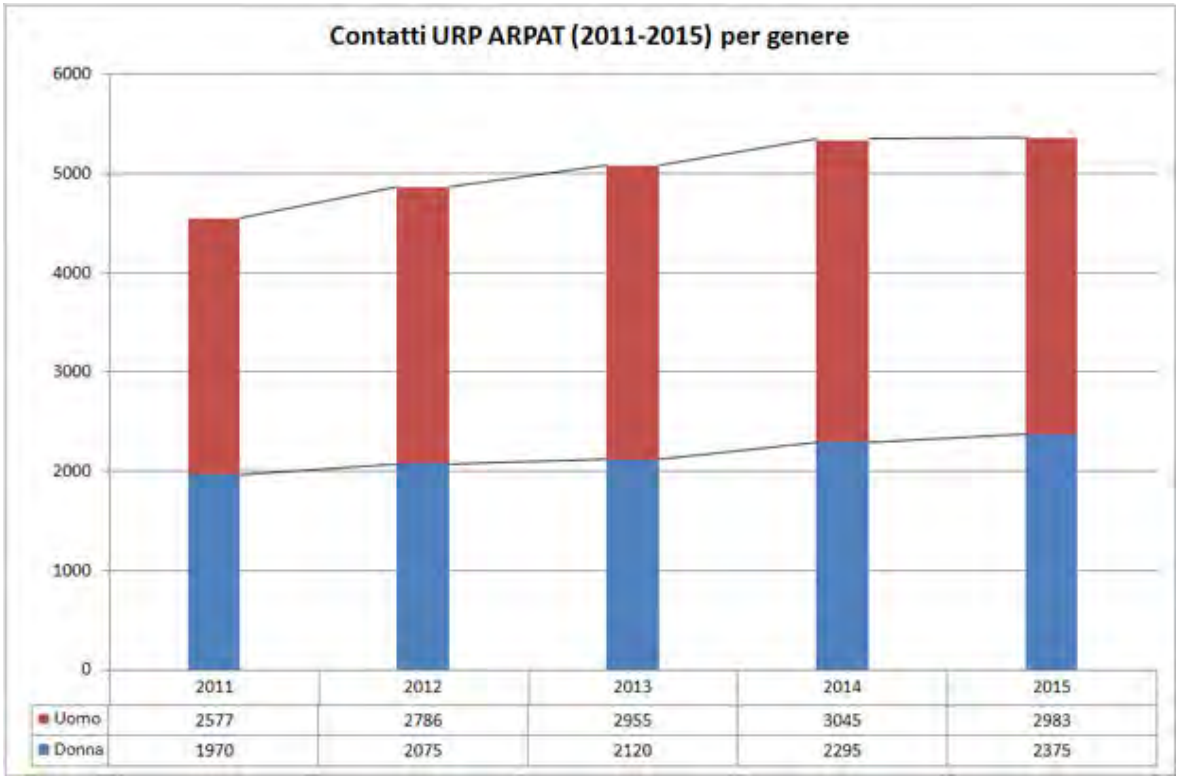


	2011	2012	2013	2014	2015
Telefonico	881	863	800	811	715
Numero Verde	2264	2587	2732	3027	3292
E-mail	1225	1233	1403	1358	1206
Diretto	177	178	140	144	145

Utenti

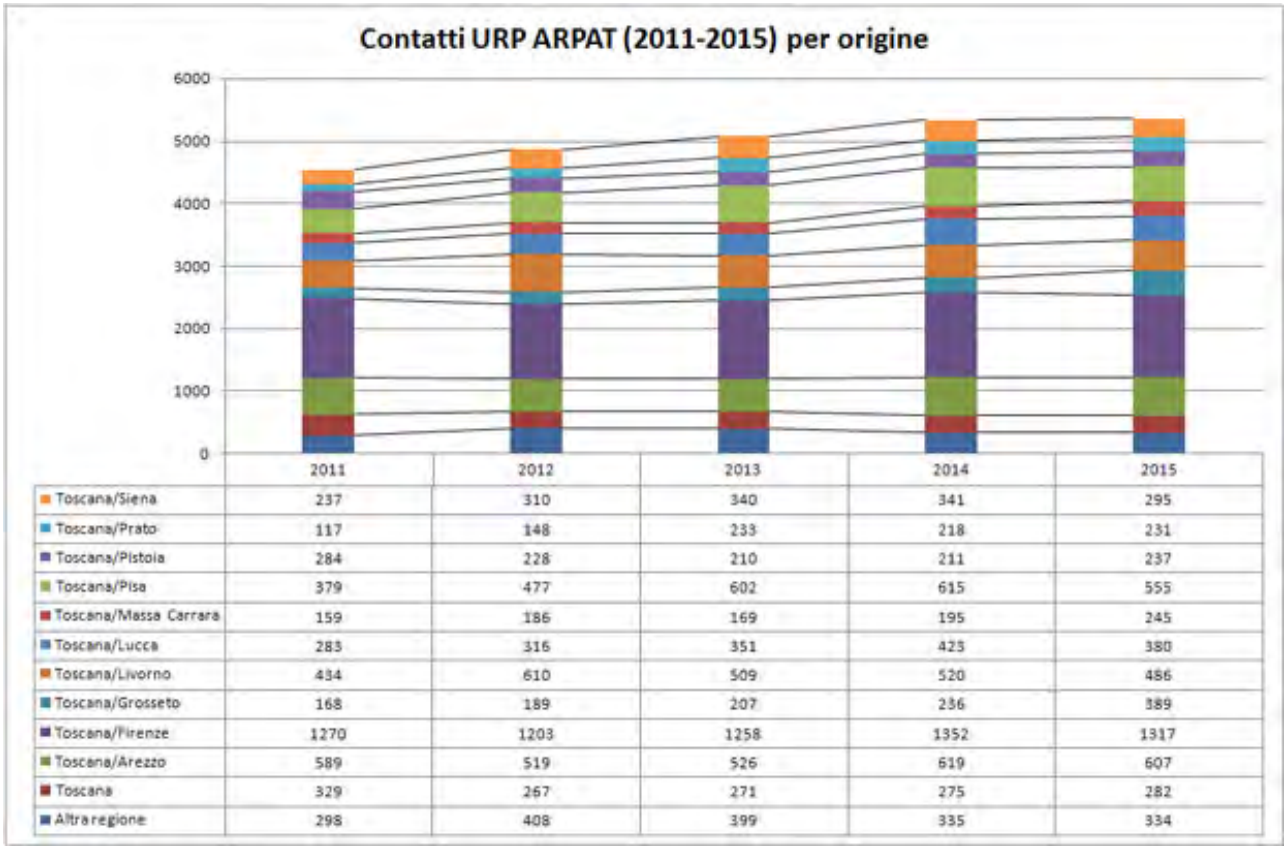
Chi sono i nostri utenti

Hanno contattato l'URP a rete dell'Agenzia nel corso del 2015 **2.375** donne (44%) e **2.983** uomini (56%).



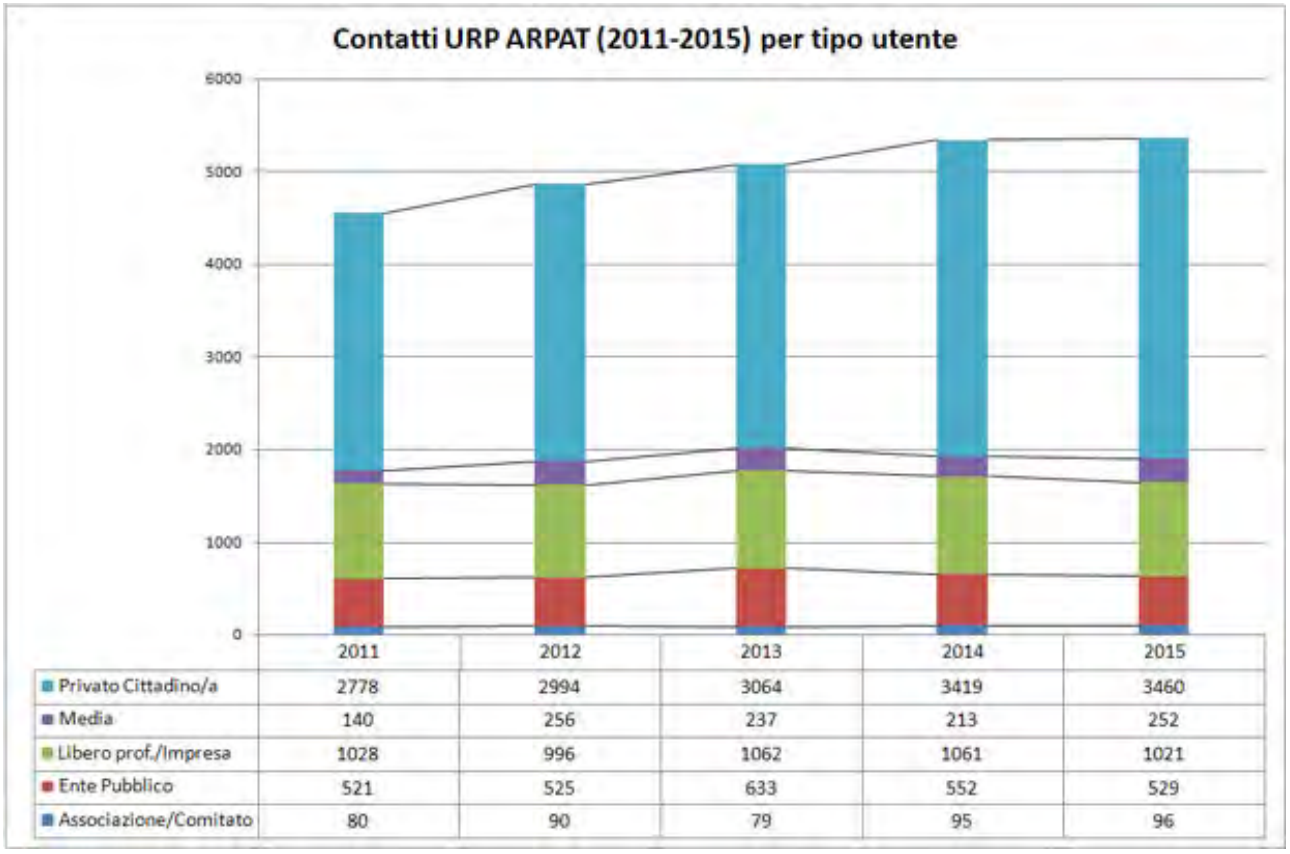
	2011	2012	2013	2014	2015
Uomo	2577	2786	2955	3045	2983
Donna	1970	2075	2120	2295	2375

Riguardo all'origine dei contatti, sono in modo largamente prevalente provenienti dalla nostra Regione (95%). Per quelli che hanno specificato la provincia di origine, sono soprattutto provenienti dalla provincia di Firenze (18%), ma anche da quella di Arezzo e Pisa (8%), poi tutte le altre.



	2011	2012	2013	2014	2015
Toscana/Siena	237	310	340	341	295
Toscana/Prato	117	148	233	218	231
Toscana/Pistoia	284	228	210	211	237
Toscana/Pisa	379	477	602	615	555
Toscana/Massa Carrara	159	186	169	195	245
Toscana/Lucca	283	316	351	423	380
Toscana/Livorno	434	610	509	520	486
Toscana/Grosseto	168	189	207	236	389
Toscana/Firenze	1270	1203	1258	1352	1317
Toscana/Arezzo	589	519	526	619	607
Toscana	329	267	271	275	282
Altra regione	298	408	399	335	334

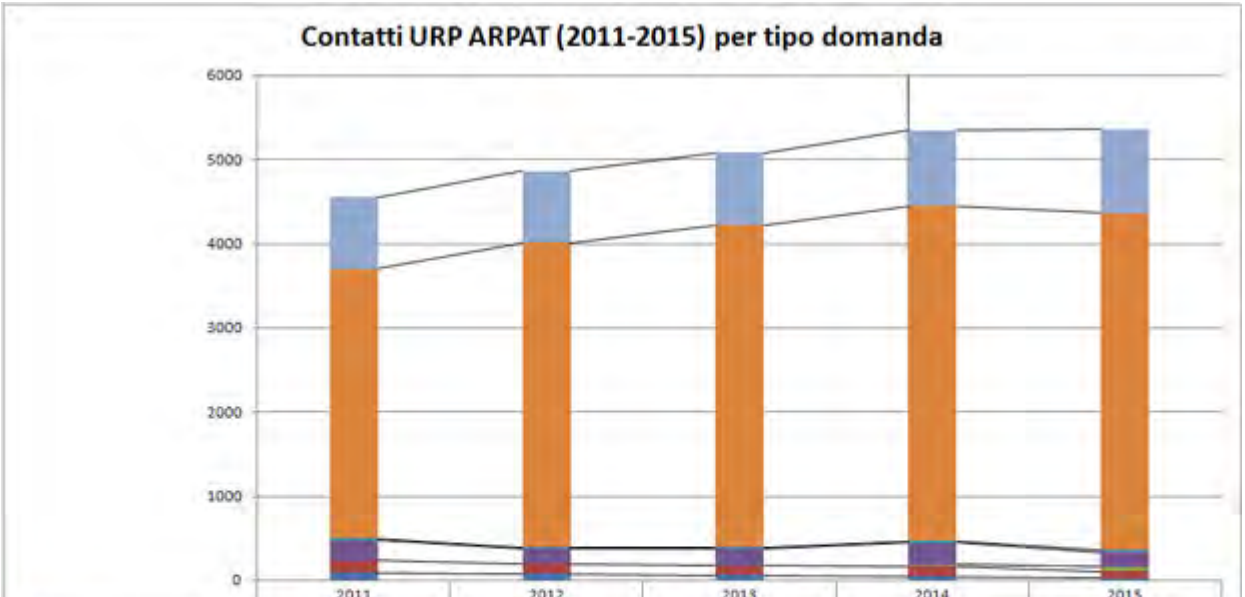
In modo prevalente le persone che contattano l'URP sono privati cittadini (65%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (19%) e di enti pubblici (10%). Da segnalare la percentuale significativa di utenti professionali, il che tendenzialmente comporta richieste più complesse.



	2011	2012	2013	2014	2015
Privato Cittadino/a	2778	2994	3064	3419	3460
Media	140	256	237	213	252
Libero prof./Impresa	1028	996	1062	1061	1021
Ente Pubblico	521	525	633	552	529
Associazione/Comitato	80	90	79	95	96

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 (3%) hanno caratteristiche tecnico/specialistiche che richiedono l'intervento di tecnici dell'Agenzia nelle varie materie interessate. Vi è poi una quota significativa (21%) di comunicazioni che attivano dei procedimenti interni all'Agenzia (esposti, reclami, accesso agli atti).

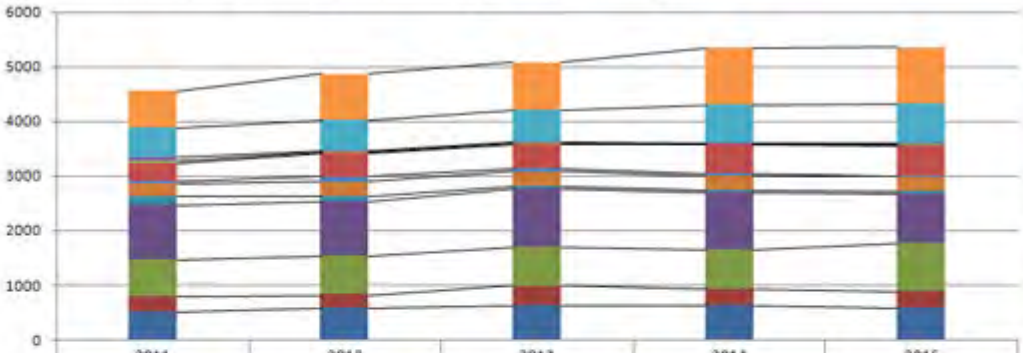


	2011	2012	2013	2014	2015
segnalazione / esposto	846	855	858	898	998
richiesta informazioni	3208	3611	3826	3973	3997
reclamo / suggerimento	22	16	13	30	30
quesito tecnico / specialistico	240	189	212	252	179
Problemi PEC				26	54
accesso dati ambientali	145	115	105	123	78
accesso atti	86	75	61	38	22

Riguardo agli argomenti inerenti le richieste pervenute, si rileva un'ampia gamma di tematiche, con una parte rilevante relativa alla stessa Agenzia (17%), riguardo alle tematiche ambientali, quelle relative a suolo e i rifiuti sono le più richieste (19%), ed in crescita negli ultimi cinque anni. Vi è poi una significativa rilevanza delle richieste inerenti gli agenti fisici (rumori, campi elettromagnetici e radioattività), che interessano circa il 16% delle domande proposte all'URP e sempre con un 16% sono i quesiti relativi alle emissioni in atmosfera (in incremento nel quinquennio preso in considerazione), poi tutte le altre matrici.

Nei grafici seguenti anche il dettaglio per i principali argomenti. I temi ambientali più richiesti nel 2015 all'URP sono in ordine: amianto (8,8%), Rumore prodotto da attività produttive (6,3%), Emissioni di fumi/odori da attività produttive (6,2%), Odori (6%), Balneazione (5%).

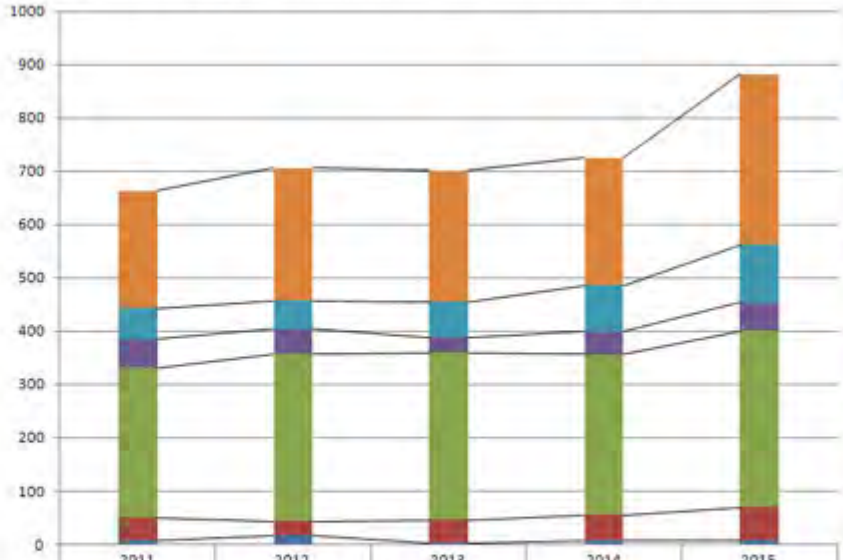
Contatti URP ARPAT (2011-2015) per macro-argomento



	2011	2012	2013	2014	2015
SUOLO RIFIUTI	662	845	856	1036	1033
RISORSA IDRICA	532	546	592	690	729
RADON	68	21	18	17	20
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	53	17	28	12	10
NON DI COMPETENZA ARPAT	332	447	450	548	567
EMERGENZE	47	90	51	40	20
ELETTROMAGNETISMO	225	269	265	262	268
ECOAGROSISTEMI	162	90	49	36	29
ARPAT	1008	1004	1079	1052	920
ARIA	663	705	700	724	882
ALTRO	275	244	354	289	296
ACUSTICA	520	583	633	634	584

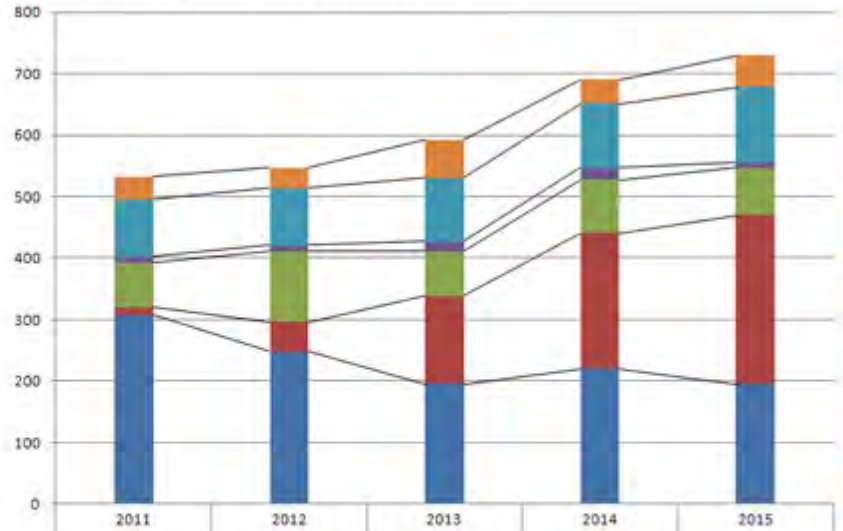
Titolo asse

Contatti URP ARPAT (2011-2015) per emissioni in atmosfera ed odori



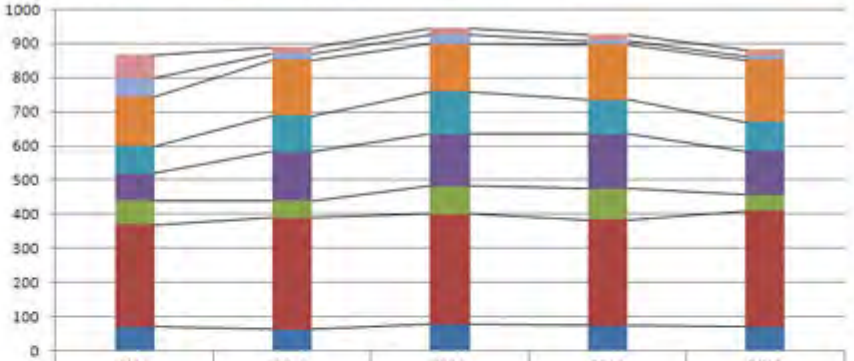
	2011	2012	2013	2014	2015
ARIA - Odori	221	249	246	239	321
ARIA - Inquinamento veicolare	58	53	67	87	108
ARIA - Emissioni Immissione fumi/odori/polveri - cantieri	54	46	28	43	54
ARIA - Emiss-Immiss fumi/odori - attività produttive	281	314	313	301	330
ARIA - Emiss-Immiss aria condizionata/caldaie	42	26	43	47	62
ARIA - Biobonitoraggio pollini	7	17	3	7	7

Contatti URP ARPAT (2011-2015) per risorsa idrica



	2011	2012	2013	2014	2015
RISORSA IDRICA - Moria di pesci ed altri animali	37	32	62	38	51
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività produttiva	93	93	104	105	123
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto ad attività di cantiere	10	11	15	20	8
RISORSA IDRICA - Inquinamento dovuto a civili abitazioni	72	114	72	85	77
RISORSA IDRICA - Balneazione	12	48	144	222	274
RISORSA IDRICA - Analisi acque pozzi, scarichi, ecc.	308	248	195	220	196

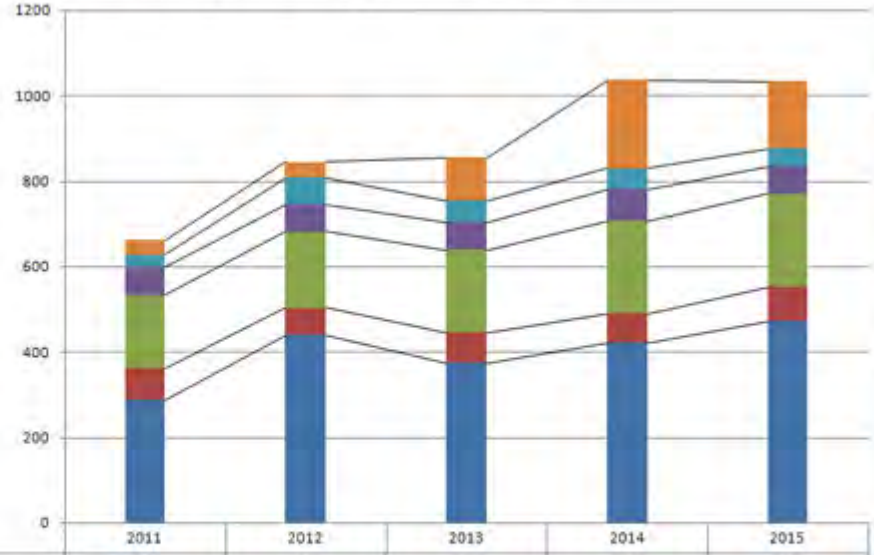
Contatti URP ARPAT (2011-2015) per agenti fisici (rumore, campi elettromagnetici, radon, radiattività)



	2011	2012	2013	2014	2015
RADON	68	21	18	17	20
RADIOATTIVITA' AMBIENTALE	53	17	28	12	10
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici (SRB)	146	163	139	161	182
ELETTROMAGNETISMO - Campi elettromagnetici - Elettrodotti	79	106	126	101	86
ACUSTICA - Rumori condominiali, schiamazzi, campane	81	144	151	160	128
ACUSTICA - Rumore prodotto da infrastrutture in mobilità	70	49	81	89	46
ACUSTICA - Rumore prodotto da attività produttive	298	327	323	312	339
ACUSTICA - Rumore di cantieri e manifestazioni temporanee	71	63	78	73	71

Titolo asse

Contatti URP ARPAT (2011-2015) per suolo e rifiuti

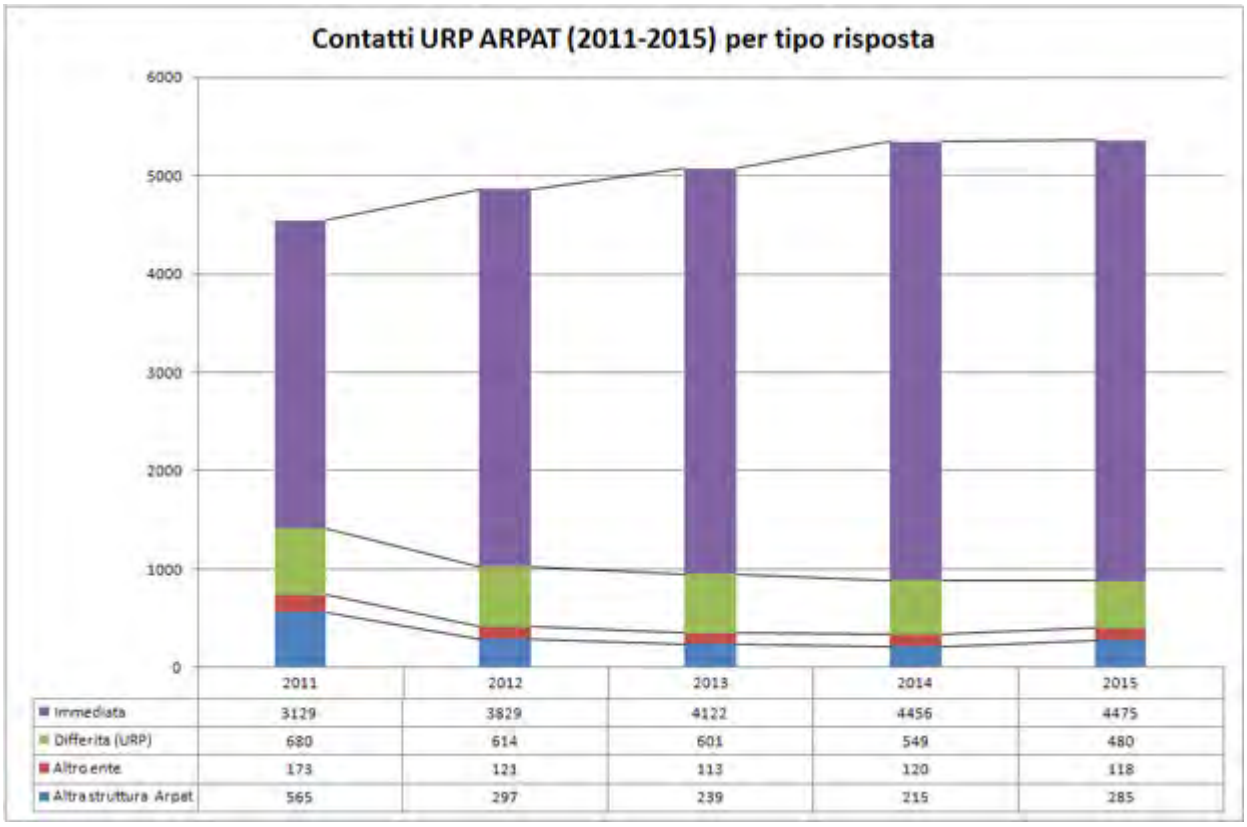


	2011	2012	2013	2014	2015
SUOLO RIFIUTI - Terre e rocce di scavo	34	37	103	206	157
SUOLO RIFIUTI - Sversamento di sostanze sul terreno	29	62	50	50	42
SUOLO RIFIUTI - Rifiuti - Impianti trattamento rifiuti	66	65	65	74	64
SUOLO RIFIUTI - Problemi legati a gestione rifiuti, abbandono	172	178	193	216	218
SUOLO RIFIUTI - Bonifica siti inquinati	73	63	71	69	80
SUOLO RIFIUTI - Amianto	288	440	374	421	472

Come si risponde ai nostri utenti

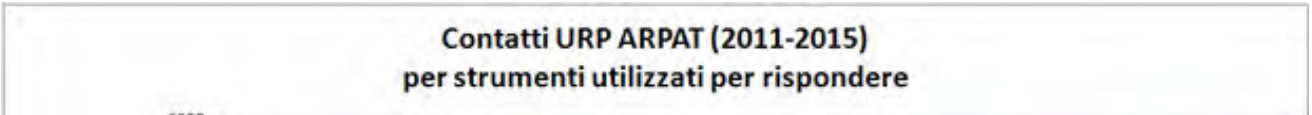
Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (84%). In alcuni casi (9%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'Agenzia. Per la restante parte 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, in questo caso - nel 2015 - la percentuale di risposte differite a cura dell'URP sale al 44%.



	2011	2012	2013	2014	2015
Immediata	3129	3829	4122	4456	4475
Differita (URP)	680	614	601	549	480
Altro ente	173	121	113	120	118
Altra struttura Arpat	565	297	239	215	285

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



	2011	2012	2013	2014	2015
Strutture Agenzia		164	345	479	564
Strumenti esterni	182	135	64	79	52
Sito web	222	327	264	271	319
Sira	14	18	12	12	4
Intraniet	129	97	115	84	86
Faq Ambientali	286	340	107	79	106
Conoscenza operatore	3326	3499	3946	4062	3938
Banche dati Arpat	365	270	211	266	229
Back-office				6	50
Arpatnews	23	11	11	2	10

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.

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

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

Secondo questa istruzione operativa, il responsabile della struttura territoriale competente valuta l'esposto/segnalazione, decidendo il da farsi. A seguito di ciò, l'URP inoltra una comunicazione all'esponente nel termine di 30 giorni 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 di seguito sono riferiti alla gestione degli esposti seguita dall'URP dell'Agenzia negli anni 2013-2014-2015, ed i dati sono stati ricavati dal sistema documentale utilizzato in Agenzia (freedocs).

Complessivamente risultano essere stati gestiti negli ultimi tre anni circa 1.500 esposti e segnalazioni, con una lieve tendenza alla diminuzione: 1446 (2015), 1514 (2014), 1553 (2013).

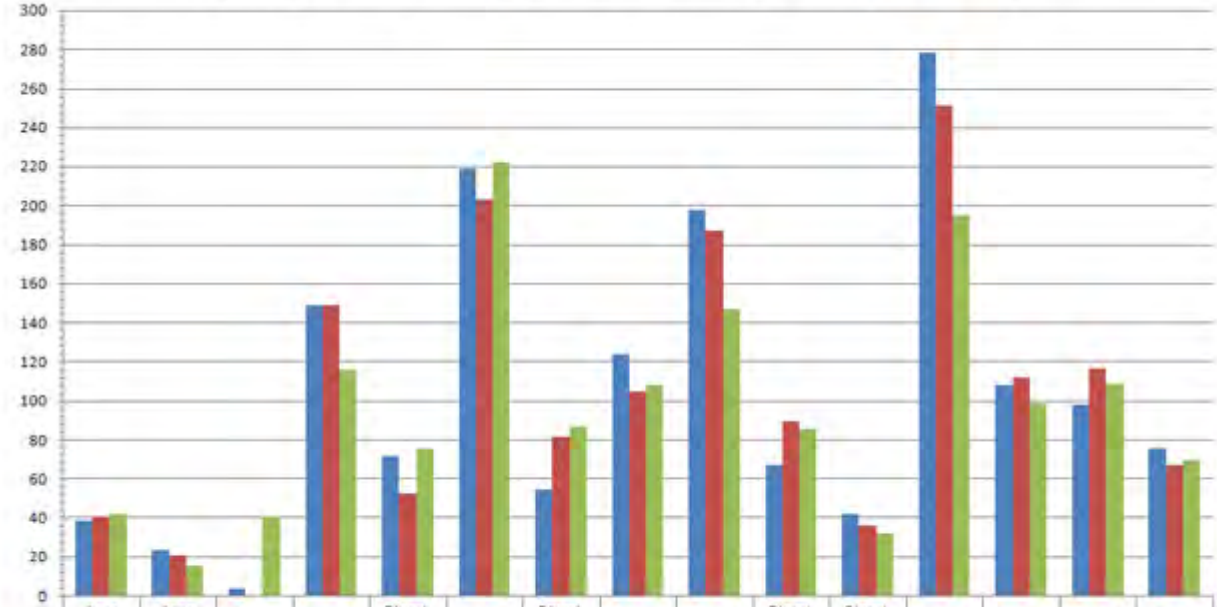
Gli esposti/segnalazioni possono essere di competenza

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

A quasi il 99% degli esposti presentati è stata fornita una risposta, che è avvenuta nei tempi previsti dalla citata procedura (30 giorni) con una rispondenza crescente ne triennio.

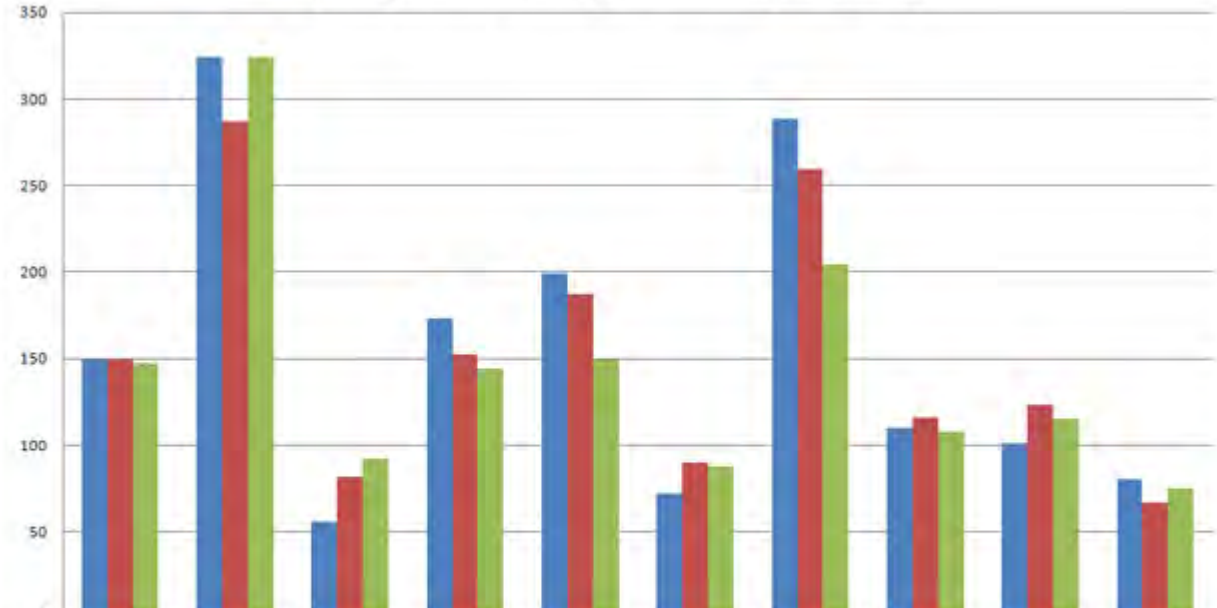
	2013	2014	2015
% procedimenti terminati	98,6%	98,9%	98,8%
Risposte entro 30 giorni	90,9%	93,3%	96,1%
Tempo medio risposta (giorni)	17	17	15

Esposti gestiti da APRAT per struttura di competenza (2013-2015)



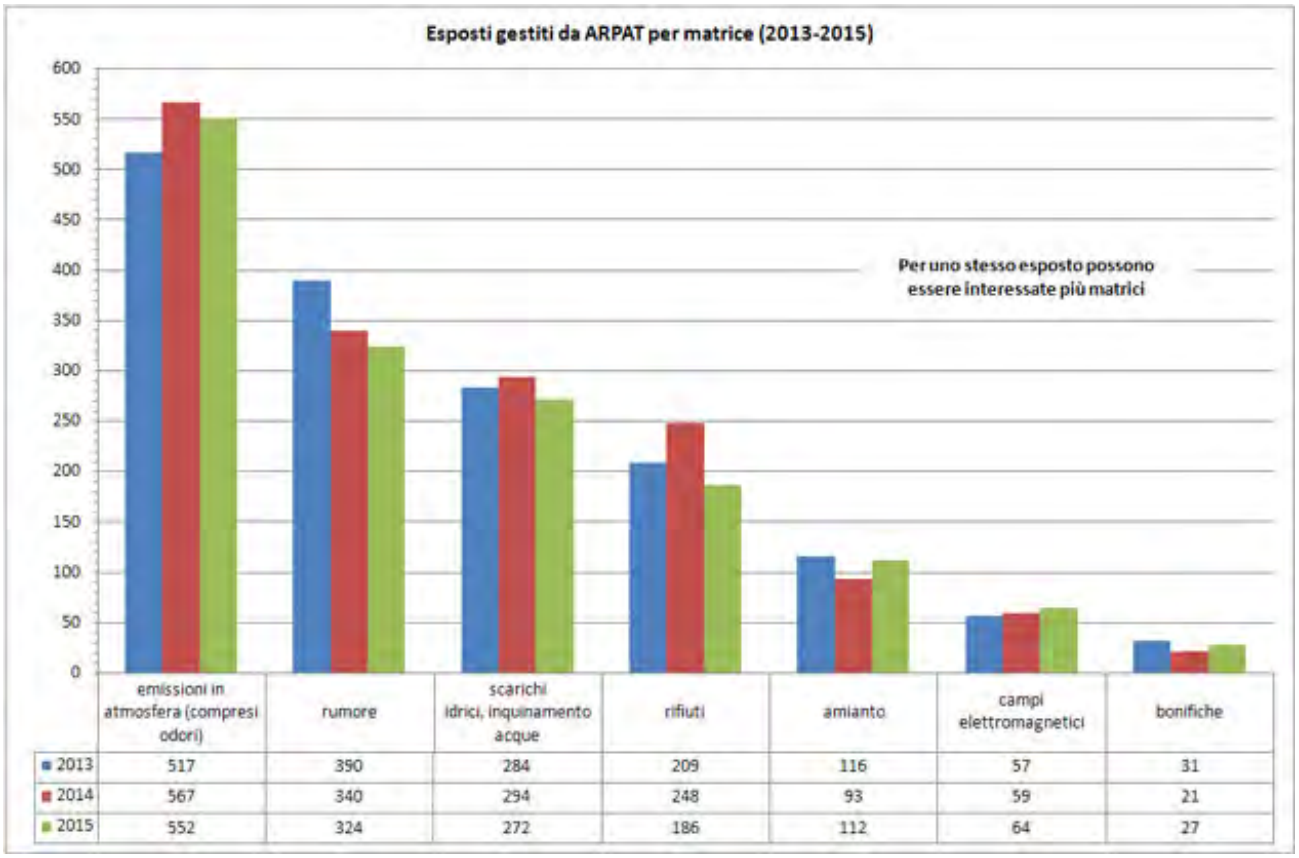
	Area Vasta CENTRO	Area Vasta COSTA	Area Vasta SUD	Dipart. AREZZO	Dipart. Circond. EMPOLI	Dipart. FIRENZE	Dipart. GROSSETO	Dipart. LIVORNO	Dipart. LUCCA	Dipart. MASSA CARRARA	Dipart. PIOMBINO-ELBA	Dipart. PISA	Dipart. PISTOIA	Dipart. PRATO	Dipart. SIENA
2013	39	24	4	149	72	219	55	124	198	67	42	278	108	98	76
2014	41	21		149	53	203	82	105	187	90	36	251	112	117	67
2015	42	16	41	116	76	222	87	108	147	86	32	195	99	109	70

Esposti gestiti da ARPAT per territorio (2013-2015)



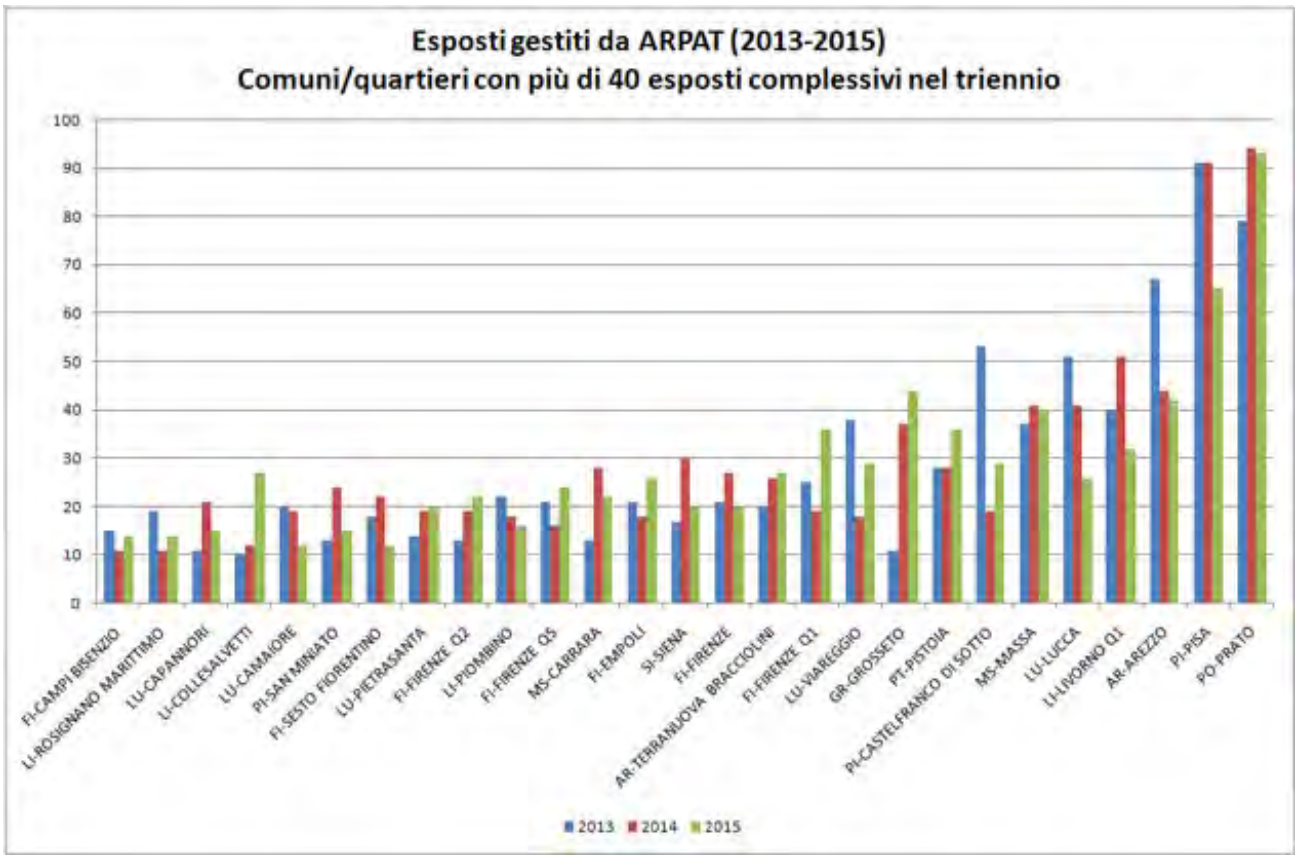
	AREZZO	FIRENZE	GROSSETO	LIVORNO	LUCCA	MASSA CARRARA	PISA	PISTOIA	PRATO	SIENA
2013	149	324	56	173	199	72	288	110	101	80
2014	149	287	82	152	187	90	259	116	123	67
2015	147	324	92	144	149	88	204	108	115	75

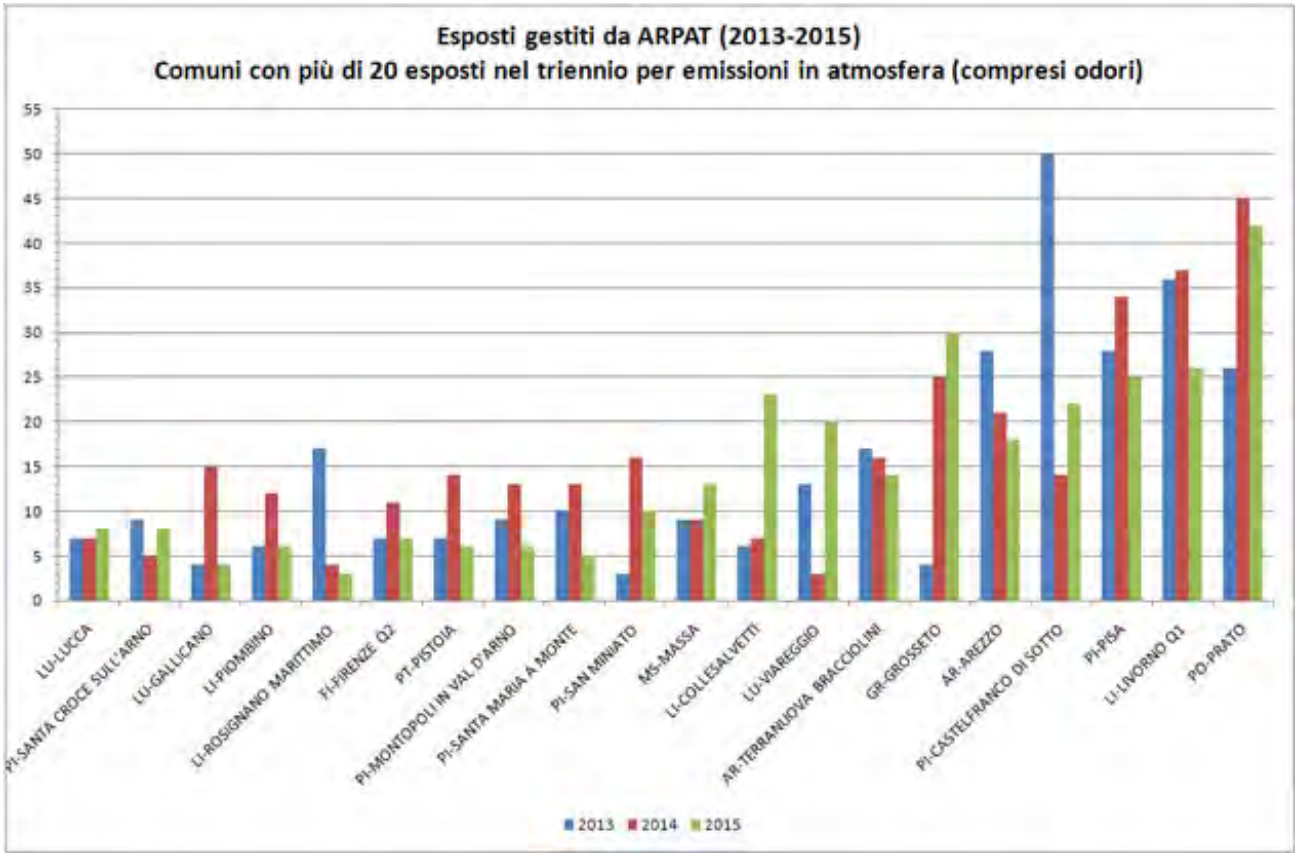
Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono alle emissioni in atmosfera - aria (che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamentele per maleodoranze, polveri, ecc.), seguiti dall'inquinamento acustico. Di seguito troviamo la categoria 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 e l'amianto. 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).

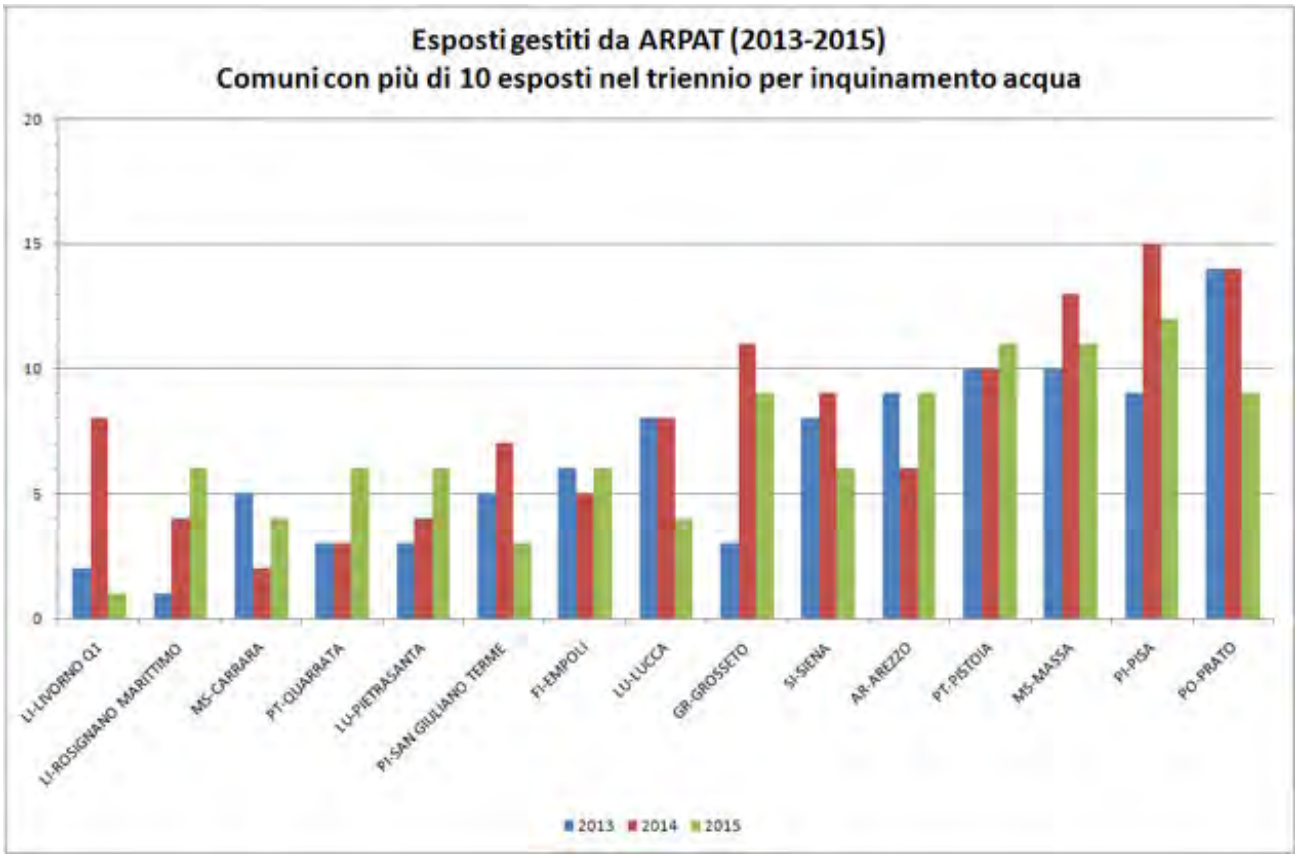


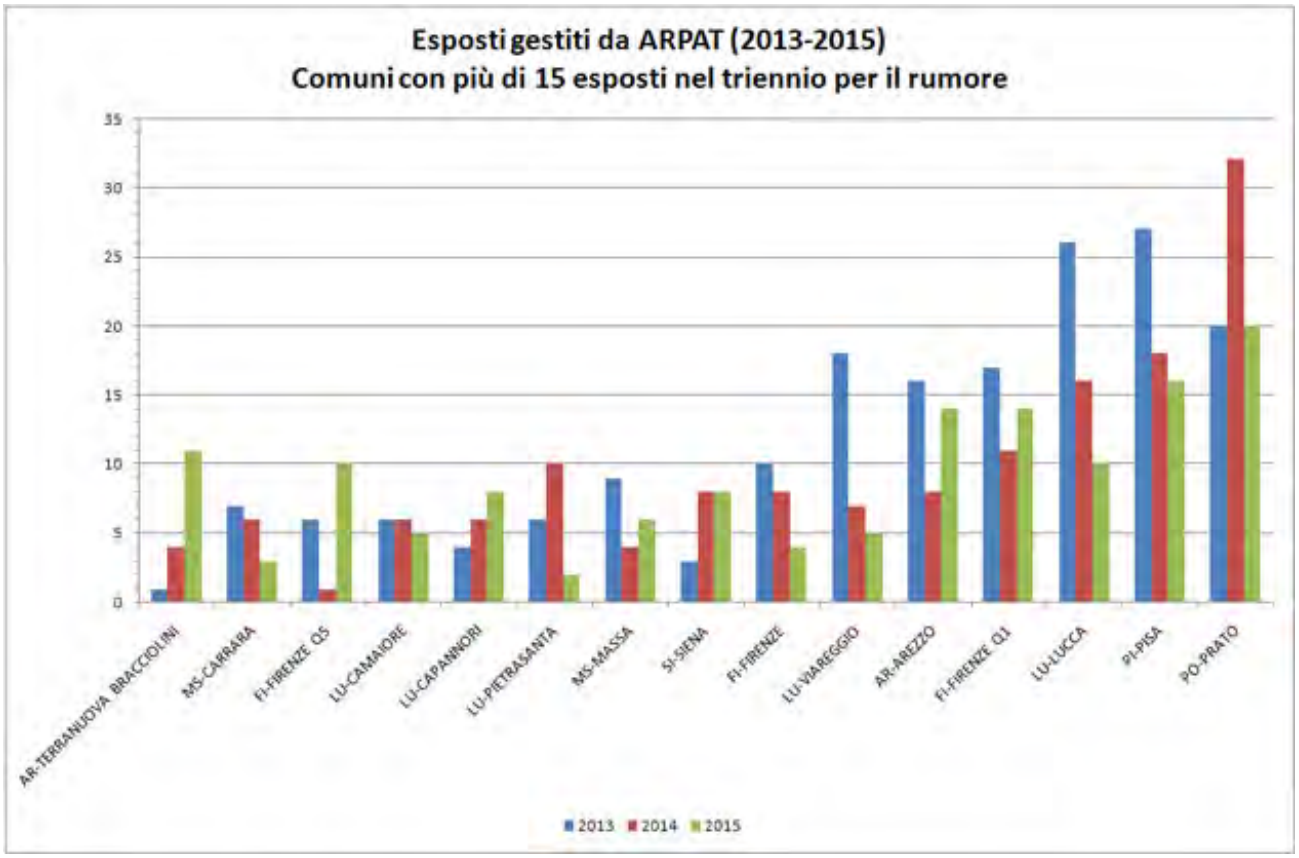
	emissioni in atmosfera (compresi odori)	rumore	scarichi idrici, inquinamento acque	rifiuti	amianto	campi elettromagnetici	bonifiche
2013	517	390	284	209	116	57	31
2014	567	340	294	248	93	59	21
2015	552	324	272	186	112	64	27

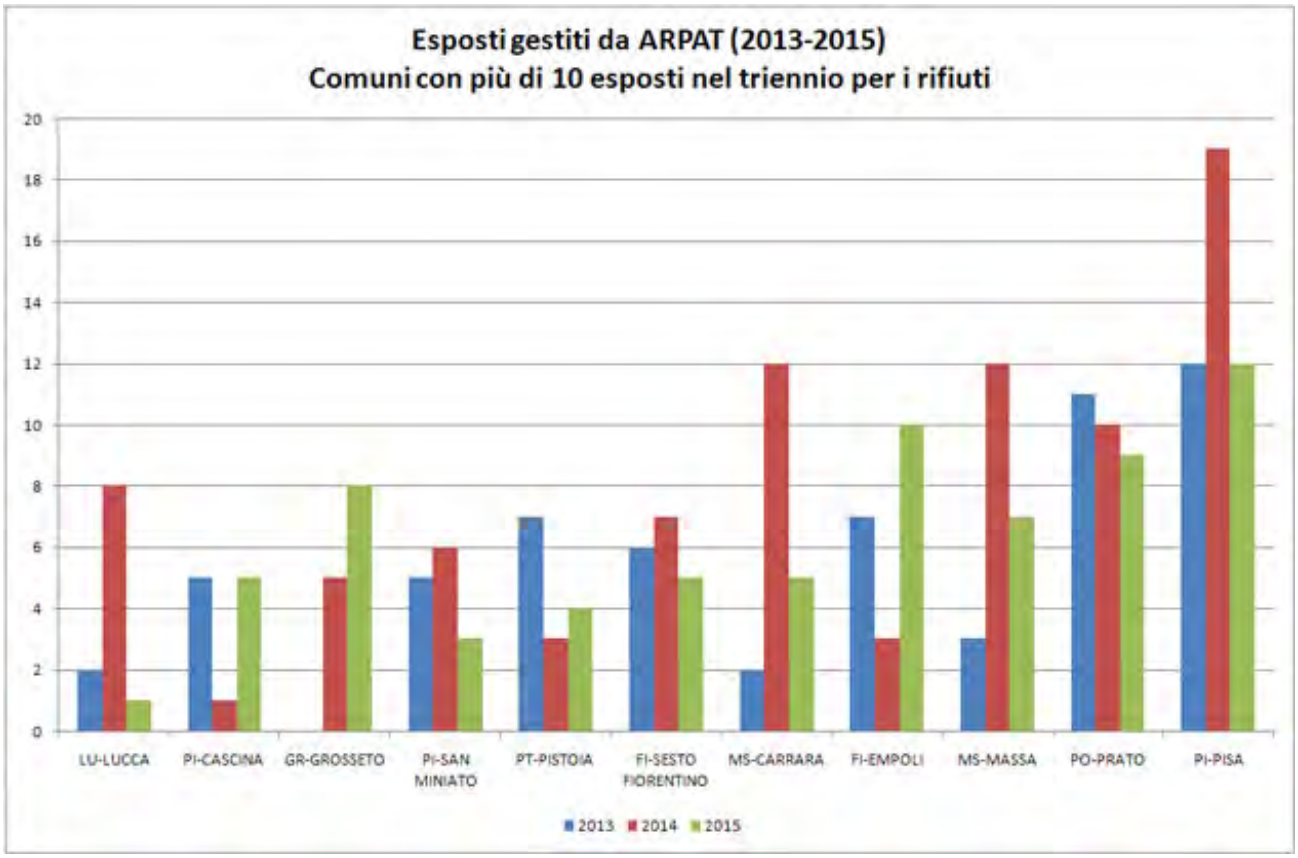
Nella figura seguente sono indicati i comuni (e per Firenze e Livorno le circoscrizioni) che hanno registrato 15 o più segnalazioni nel corso del 2014. E poi, sono incrociati i dati relativi ai principali problemi ambientali segnalati con il territorio (comune/quartiere) in cui si è verificato.



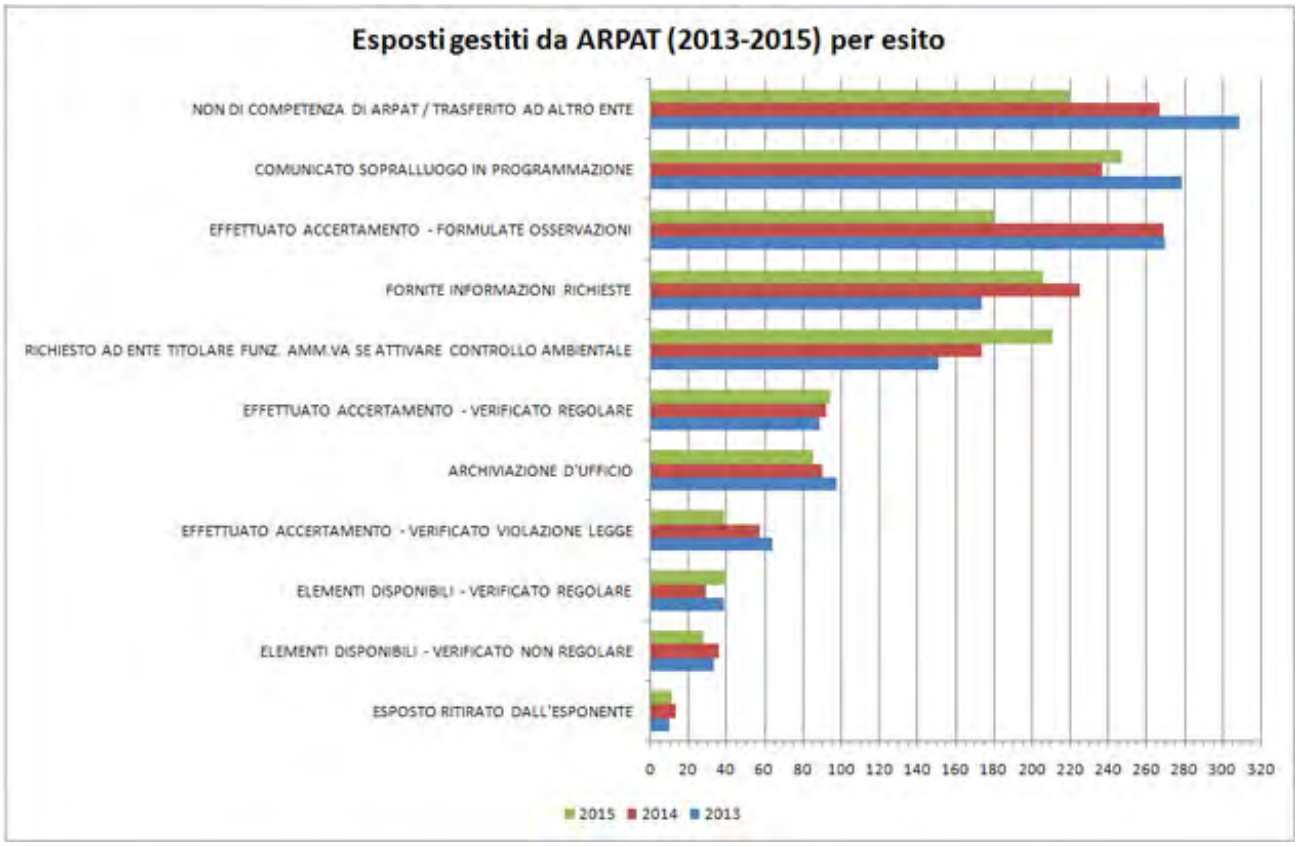



Esposti gestiti da ARPAT (2013-2015)
Comuni con più di 10 esposti nel triennio per inquinamento acqua
20
15
10
5
0
LI-LIVORNO Q1
LI-ROSIGNANO MARITTIMO
MS-CARRARA
PT-QUARRATA
LU-PIETRASANTA
PI-SAN GIULIANO TERME
FI-EMPOLI
LU-LUCCA
GR-GROSSETO
SI-SIENA
AR-AREZZO
PT-PISTOIA
MS-MASSA
PI-PISA
PO-PRATO
2013
2014
2015


Esposti gestiti da ARPAT (2013-2015)
Comuni con più di 15 esposti nel triennio per il rumore
35
30
25
20
15
10
5
0
AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI
MS-CARRARA
FI-FIRENZE QS
LU-CAMAIORE
LU-CAPANNORI
LU-PIETRASANTA
MS-MASSA
SI-SIENA
FI-FIRENZE
LU-VIAREGGIO
AR-AREZZO
FI-FIRENZE Q1
LU-LUCCA
PI-PISA
PO-PRATO
2013
2014
2015



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



Nella tabella sotto sono evidenziati gli esiti dei sopralluoghi effettuati - entro i 30 giorni di pertinenza URP - in relazione alle tematiche principali. Dal dati rilevati si evidenzia come, a seguito degli accertamenti, siano state verificate violazioni di legge in proporzione prevalentemente a seguito di esposti inerenti i rifiuti, anche se sono state formulate osservazioni, e quindi situazioni da correggere, soprattutto in relazioni ad emissioni in atmosfera e inquinamento della risorsa idrica.

	2013	2014	2015
emissioni in atmosfera (compreso odori)			
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	152	169	128
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	32	50	45
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	9	7	9
rumore			
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	24	26	11
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	7	10	4
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	15	9	7
scarichi idrici ed inquinamento acqua			
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	69	54	29
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	31	24	32
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	15	18	12
rifiuti			
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - FORMULATE OSSERVAZIONI	20	31	14
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO REGOLARE	9	14	11
EFFETTUATO ACCERTAMENTO - VERIFICATO VIOLAZIONE LEGGE	20	22	10

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, anche se nel 2015 si è registrata una flessione.

Nel corso dell'anno sono pervenuti 43 reclami esterni, per un terzo provenienti da enti pubblici e per 2 terzi da cittadini. Va detto che, riguardo a quelli provenienti dalle strutture pubbliche, in particolare i solleciti, non è affatto generalizzato il trattamento come reclamo da parte delle singole strutture.

A tutti, tranne che in un caso, è stato risposto nel tempo previsto dalla procedura (45 giorni).

Di seguito il quadro dell'attività cui si riferiscono i reclami e le strutture competenti

Comunicazione	**15**
COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE	4
DIPARTIMENTO AREZZO	2
DIPARTIMENTO LUCCA	1
DIPARTIMENTO SIENA	1
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	1
DIREZIONE TECNICA	1
SIRA	1
SUPPORTO TECNICO AREZZO	1
SUPPORTO TECNICO GROSSETO	3
Controllo mediante ispezioni	**15**
AGENTI FISICI SUD	2
DIPARTIMENTO FIRENZE	3
DIPARTIMENTO GROSSETO	1
DIPARTIMENTO LUCCA	1
DIPARTIMENTO PISA	2
DIPARTIMENTO PISTOIA	2
DIPARTIMENTO PRATO	3
VERSILIA MASSACIUCCOLI	1
Gestione documentazione e registrazioni	**1**
CRTQA	1
Misurazione, analisi e miglioramento	**1**
CRTQA	1
Monitoraggio qualità aria	**1**
CRTQA	1
Pareri	**9**
SUPPORTO TECNICO AREZZO	5
SUPPORTO TECNICO GROSSETO	4
Prova e misura - rapporti di prova	**1**
DIREZIONE TECNICA	1

Di seguito la valutazione della fondatezza o meno del reclamo pervenuto da parte delle strutture a cui si riferisce.

Struttura competente	Fondato	Infondato	nd
AFFARI GENERALI		1	1
AGENTI FISICI SUD		2	
AREA VASTA CENTRO	1		
COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE	2	4	
CRTQA	1	2	
DIPARTIMENTO AREZZO	1	1	
DIPARTIMENTO FIRENZE	1	1	1
DIPARTIMENTO GROSSETO		1	
DIPARTIMENTO LUCCA	2		
DIPARTIMENTO PISA		2	
DIPARTIMENTO PISTOIA		2	
DIPARTIMENTO PRATO		3	
DIPARTIMENTO SIENA		1	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	4		
DIREZIONE TECNICA	1	2	
GESTIONE RISORSE UMANE		1	
IP SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	1	1	
LABORATORIO COSTA		1	
PATRIMONIO IMMOBILIARE IMPIANTI E RETI	1		
PIANIFICAZIONE CONTROLLO E SISTEMI DI GESTIONE	2	3	
SIRA	2	5	1
SUPPORTO TECNICO AREZZO	1	5	
SUPPORTO TECNICO GROSSETO		7	
VERSILIA MASSACIUCCOLI		1	

RECLAMI INTERNI

Di seguito il quadro dei reclami interni, per struttura competente, tipologia e valutazione della fondatezza.

AFFARI GENERALI	
Gestione documentazione e registrazioni	2
AREA VASTA CENTRO	
Gestione documentazione e registrazioni	1
COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE	
Comunicazione	2
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	
Ambiente di lavoro e infrastrutture - locali	2
Gestione documentazione e registrazioni	1
DIREZIONE TECNICA	
Gestione documentazione e registrazioni	1
GESTIONE RISORSE UMANE	
Risorse umane	1
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	
Comunicazione	1
Risorse umane	1
LABORATORIO COSTA	
Prova e misura - rapporti di prova	1
PATRIMONIO IMMOBILIARE IMPIANTI E RETI	
Ambiente di lavoro e infrastrutture - locali	1
PIANIFICAZIONE CONTROLLO E SISTEMI DI GESTIONE	
Gestione documentazione e registrazioni	4
Misurazione, analisi e miglioramento	1
SIRA	
Ambiente di lavoro e infrastrutture - locali	1
Ambiente di lavoro e infrastrutture - software	6

	Fondato	Infondato	nd
AFFARI GENERALI		1	1
AREA VASTA CENTRO	1		
COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE	1	1	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	3		
DIREZIONE TECNICA	1		
GESTIONE RISORSE UMANE		1	
IP SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	1	1	
LABORATORIO COSTA		1	
PATRIMONIO IMMOBILIARE IMPIANTI E RETI	1		
PIANIFICAZIONE CONTROLLO E SISTEMI DI GESTIONE	2	3	
SIRA	1	5	1

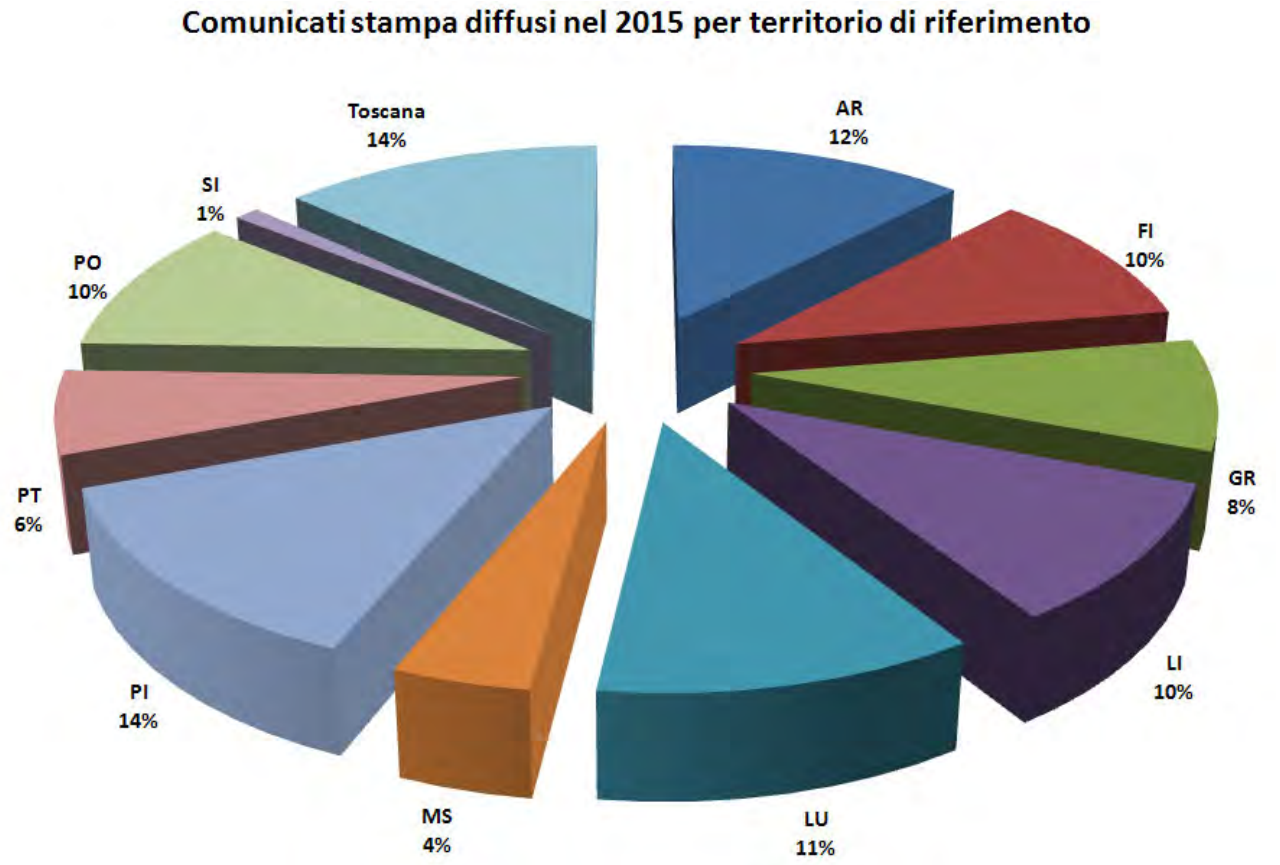
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media

Anche nel 2015 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 2015 sono stati **2.835** gli articoli di stampa nei quali l'Agenzia è stata citata (in media **55** 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 **98** comunicati stampa diffusi.



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

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

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

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

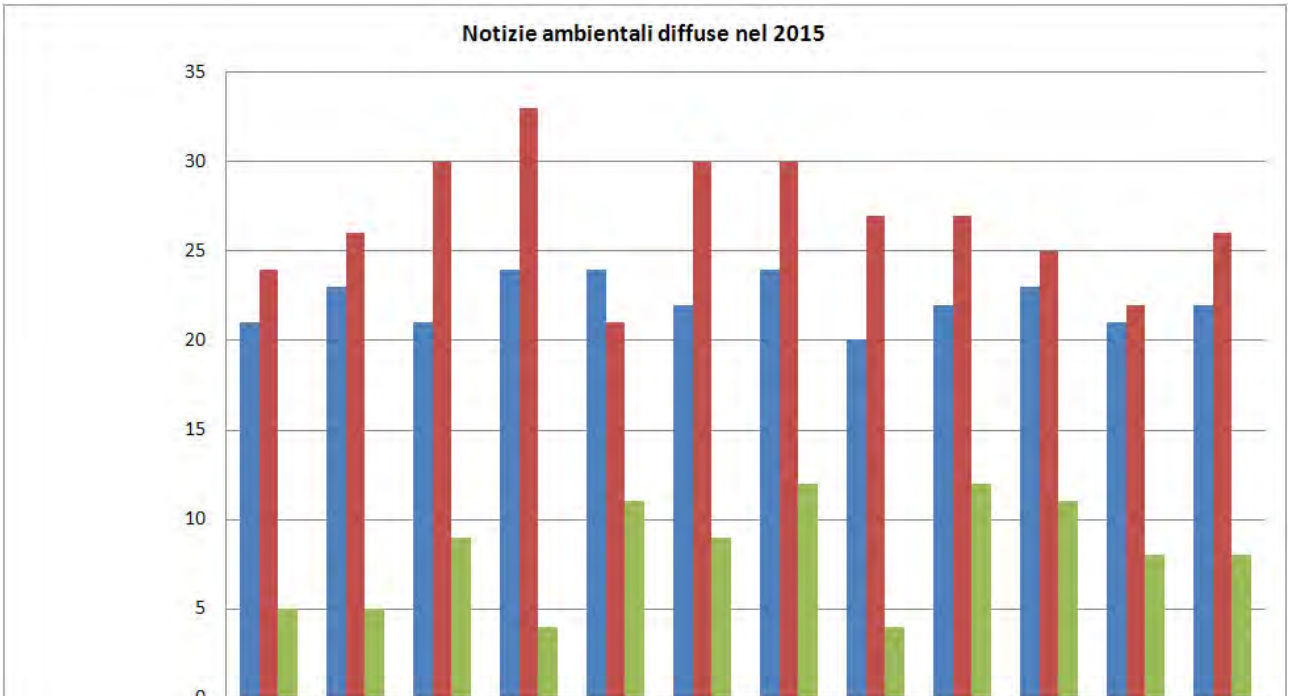
Degli articoli in cui ARPAT è stata citata, ne abbiamo valutati in modo positivo **318** (di cui 309 a seguito di comunicati/notizie diffuse da ARPAT) e **98** in modo negativo.

Notizie diffuse da ARPAT

Nel corso del 2015 si è mantenuto lo sforzo dell'Agenzia per diffondere attraverso il proprio sito web **www.arpat.toscana.it** e la propria newsletter ARPATnews notizie sulle tematiche ambientali.

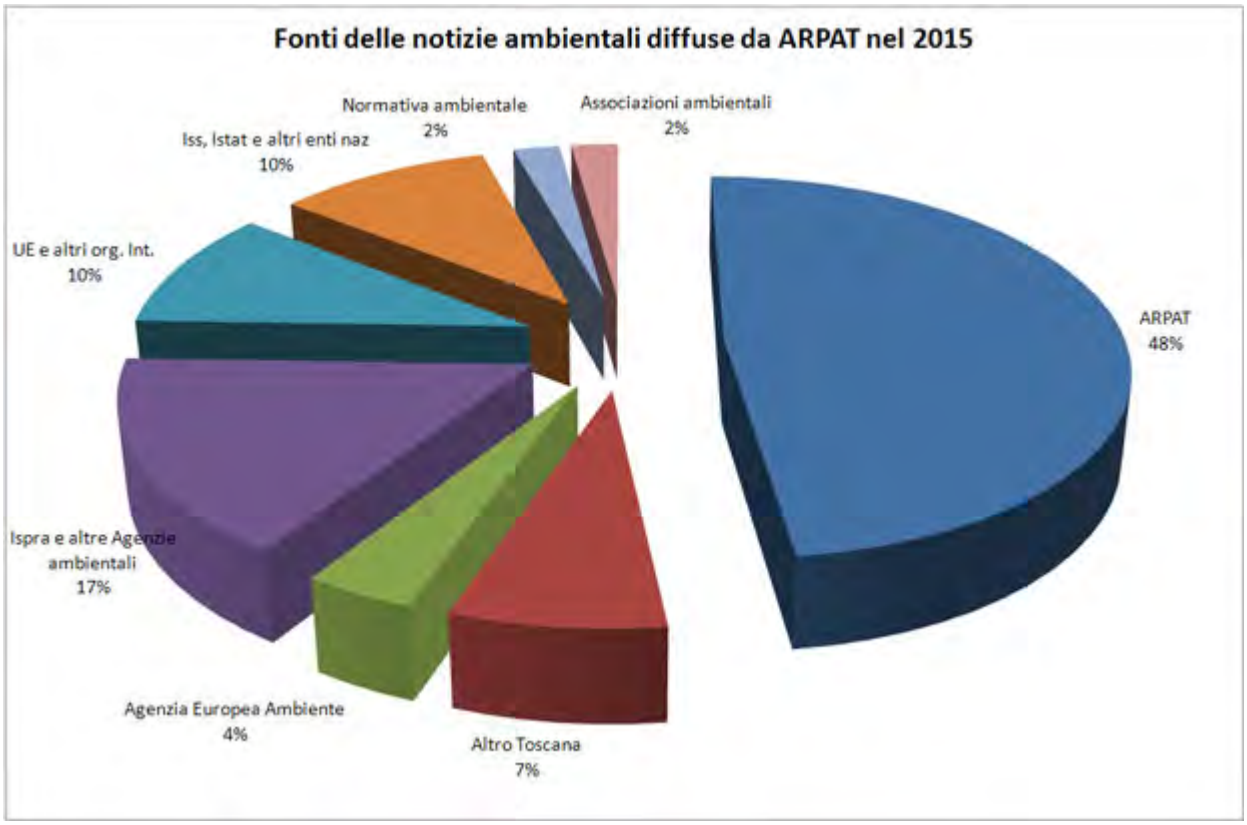
Nel 2015sono stati pubblicati 267**ARPATnews** (articoli più approfonditi), 321 **notizie brevi**, 98 **comunicati stampa**. In media, cioè sono state prodotte più di 13 notizie per ogni settimana.

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.).

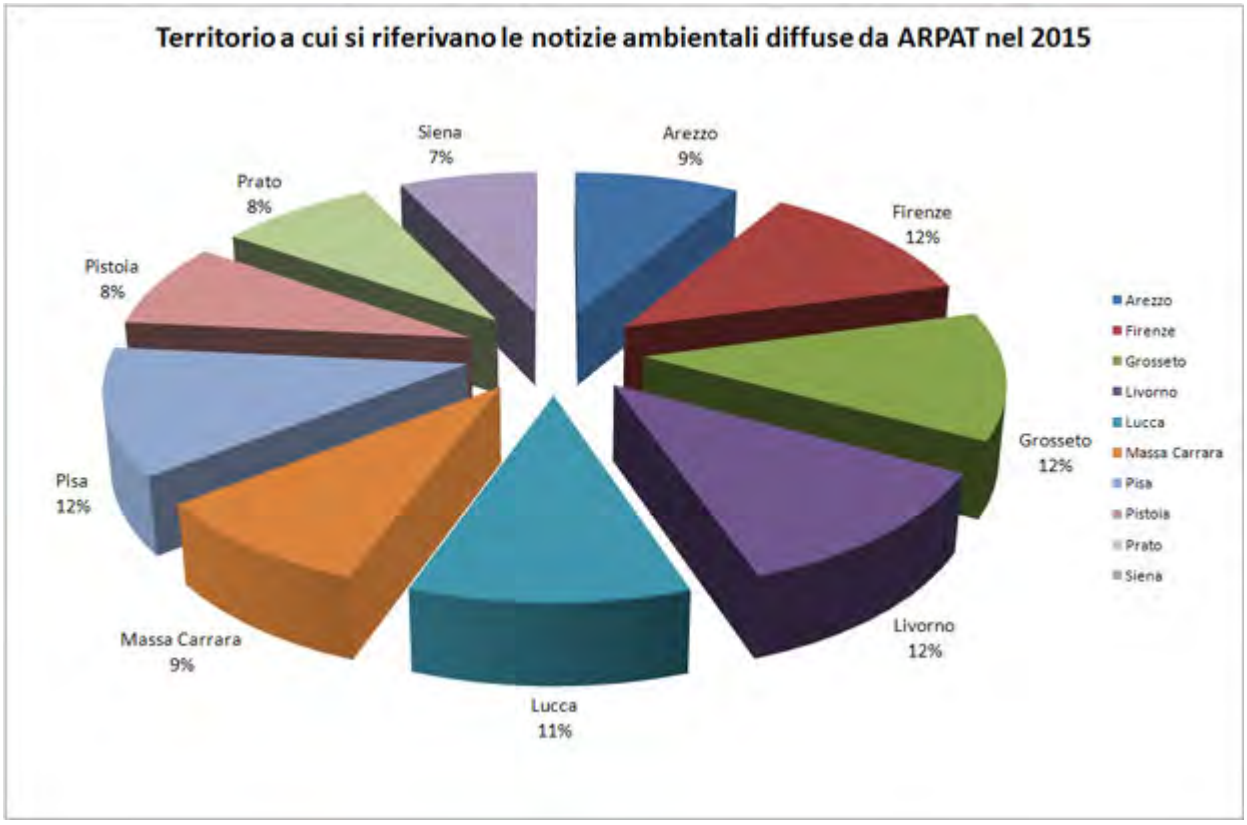


	Gen	Feb	Mar	Apri	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Arpatnews	21	23	21	24	24	22	24	20	22	23	21	22
Notizie brevi	24	26	30	33	21	30	30	27	27	25	22	26
Comunicati stampa	5	5	9	4	11	9	12	4	12	11	8	8

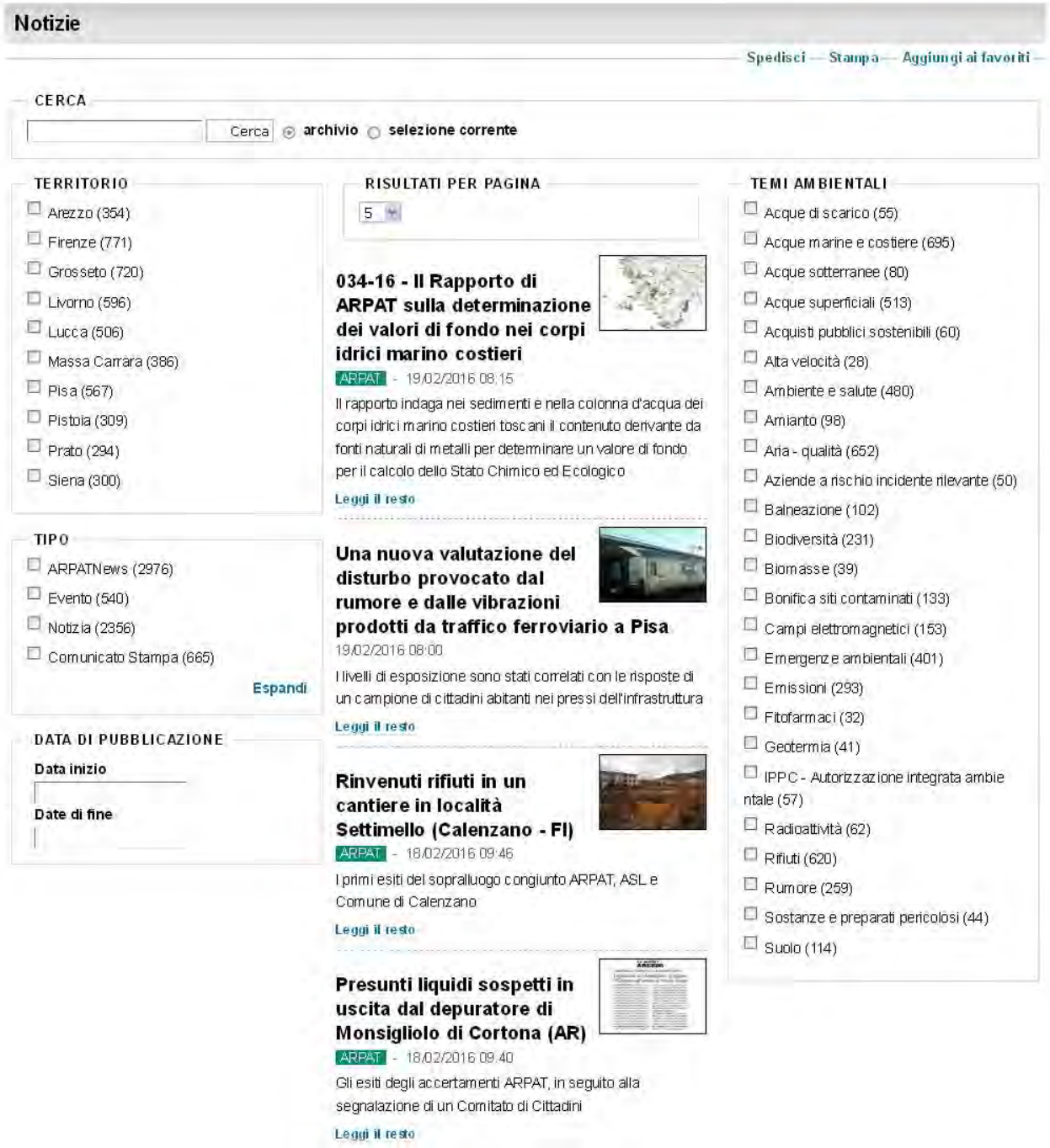
Si tratta di un patrimonio informativo che via via si consolida e che messo a disposizione di tutti: nella sezione "Notizie" del sito ARPAT sono disponibili oltre **5.900** notizie sulle tematiche ambientali prodotte dall'Agenzia in questi anni, che hanno determinato il **37%** degli accessi al sito Web.



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



Il sistema di navigazione "a faccette", adottatto dal sito Web dell'Agenziia, 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'inglesefaceted navigation) è un metodo di navigazione utile per guidare l'utente verso le informazioni ricercate, offrendogli la massima libertà di scelta e di selezione. Il sistema è disponibile sul sito Web ARPAT per la ricerca di Notizie, Documentazione e Dati e Mappe.

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

- l'ambito territoriale: attraverso la scelta della provincia di riferimento (in alto a sinistra)
- l'argomento, ovvero la tematica ambientale di interesse (in alto a destra)

- la tipologia di contenuti, che varia nella sezione notizie (arpatnews, notizie, comunicati stampa ed eventi) e nella sezione documentazione (pubblicazioni, report, normativa, presentazioni ai convegni)

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

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

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

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Nel corso del 2015 si è consolidato il sito web dell'Agenzia (pubblicato nell'attuale veste il 24 giugno 2011), è si è proceduto a vari miglioramenti ed aggiornamenti di contenuti, che hanno permesso di raggiungere uno standard qualitativo notevole, nel panorama delle agenzie ambientali, come risulta evidente dai dati relativi ai visitatori del sito Web, con un numero di visite medie quotidiane di **4.393** e mensilmente **133.635**, con un incremento del 14% rispetto al 2014, più che triplicati a quelli di cinque anni fa.

Complessivamente quindi il sito Web nel 2015 ha raggiunto **1.603.619** visite, mentre i visitatori unici sono stati 892.391. Le pagine visitate hanno poi superato il numero di 22,5 milioni.

Per quanto riguarda la APP ARPAT, resa disponibile a fine luglio 2013, scaricabile gratuitamente dall'Apple store e dal Google Market, a fine anno è stata scaricata **2.194** volte (991 per dispositivi IOS e 1,291 per dispositivi Android).

È continuata la diffusione di pubblicazioni e report ambientali, **70** nel corso dell'anno (in tutto sono 850) e il consolidamento della sezione "Dati e mappe", nella quale sono stati resi disponibili 92 nuove risorse relative ai dati ambientali (complessivamente sono 375), fra accessi alle banche dati SIRA (Sistema Informativo Regionale Ambientale), bollettini periodici, tabelle, grafici e mappe.

A questi vanno aggiunte anche le informazioni ambientali relative alla qualità dell'aria presentate in modo nuovo a partire dal mese di novembre. Complessivamente la parte del sito Web dedicata ai dati ambientali (sezione "Dati e mappe" e sezione "Qualità dell'aria") registrano poco meno di un quarto delle pagine visitate.

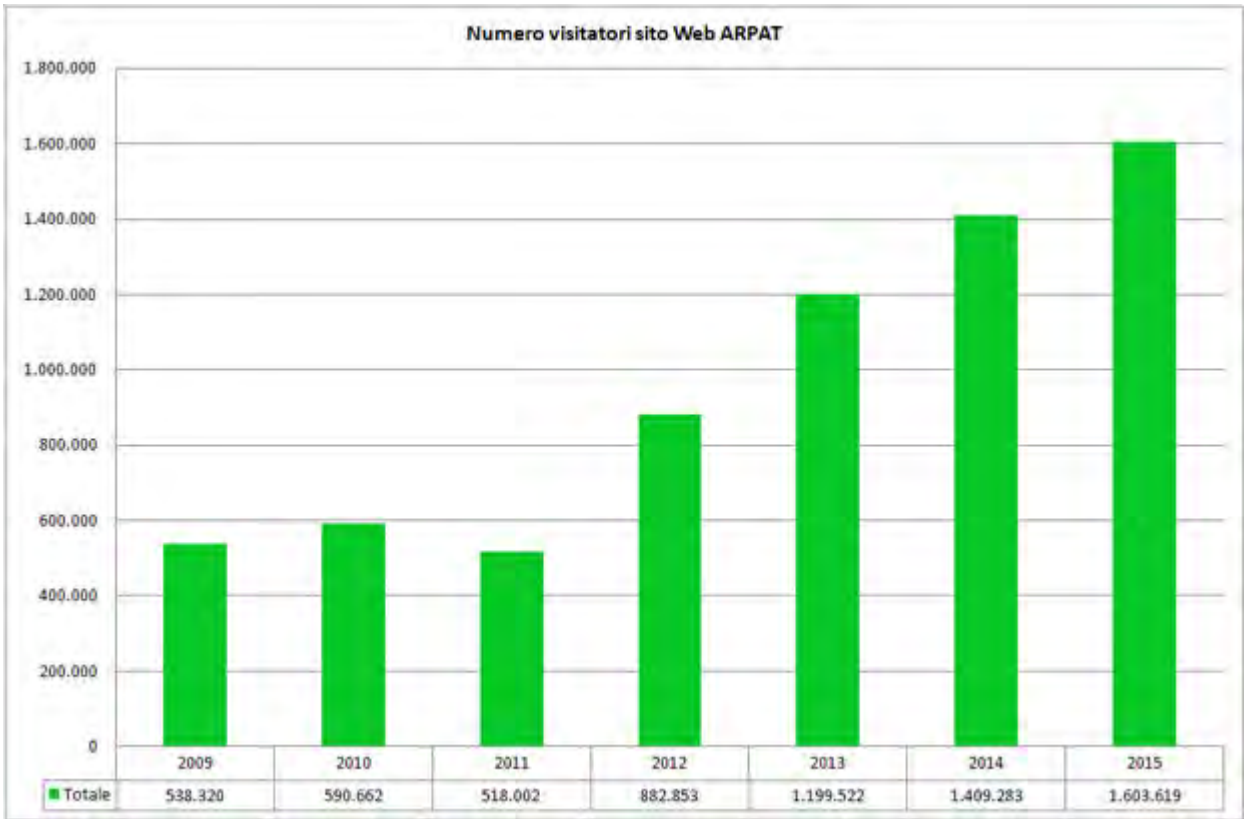
Peraltro, continua a rimanere molto rilevante la parte di visite del sito Web dedicate alla parte delle notizie (ARPATnews, notizie brevi e comunicati stampa) che costituiscono oltre il 37% degli accessi registrati.

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

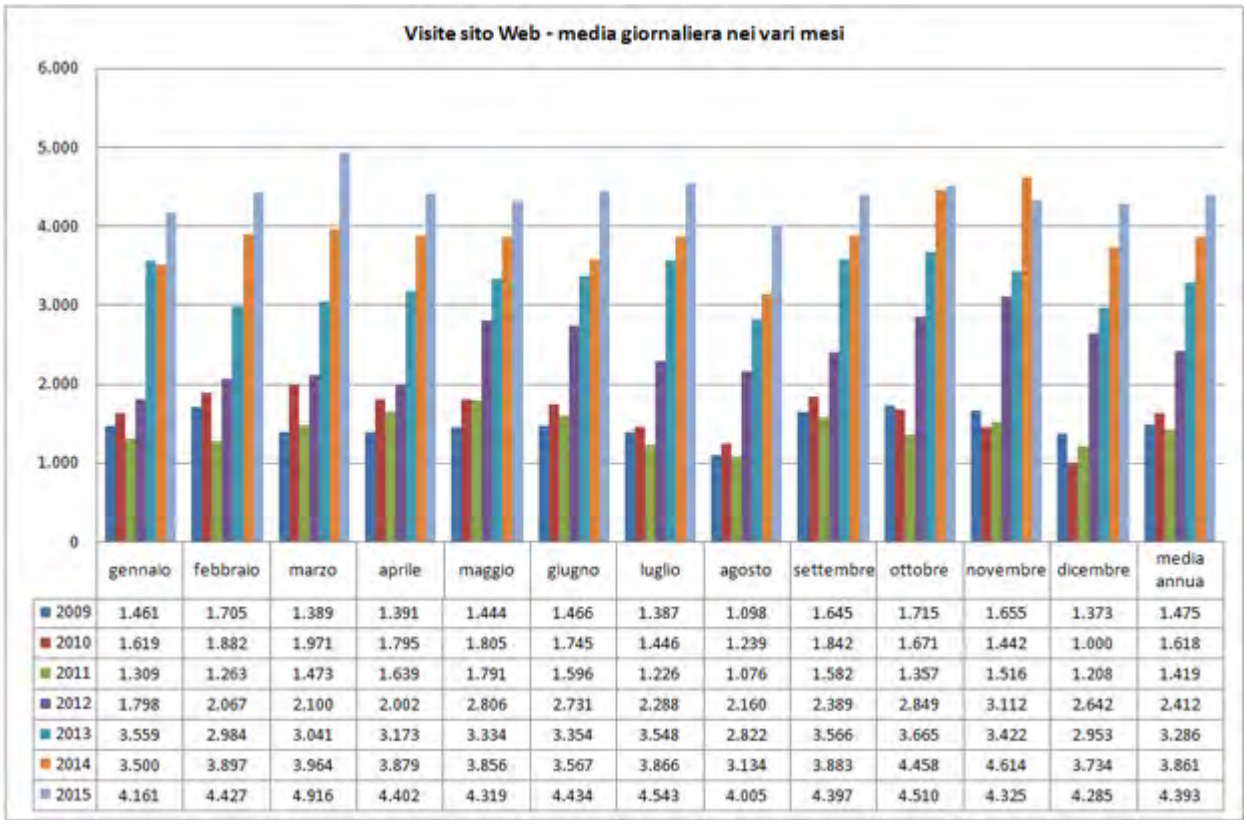
Tuttavia un termine di riferimento interessante può essere costituito ad esempio dagli analoghi dati di ISPRA (l'agenzia ambientale a livello nazionale) che, in un interessante rapporto sulla "Analisi statistica dell'utenza Web del portale ISPRA" ha documentato il numero di visitatori del 2011 (1 milione e 140 mila) e poi nel 2014 (2 milioni e 571 mila), con una media giornaliera di 3.122 visitatori al giorno nel 2011, saliti a 7.044 nel 2014.

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

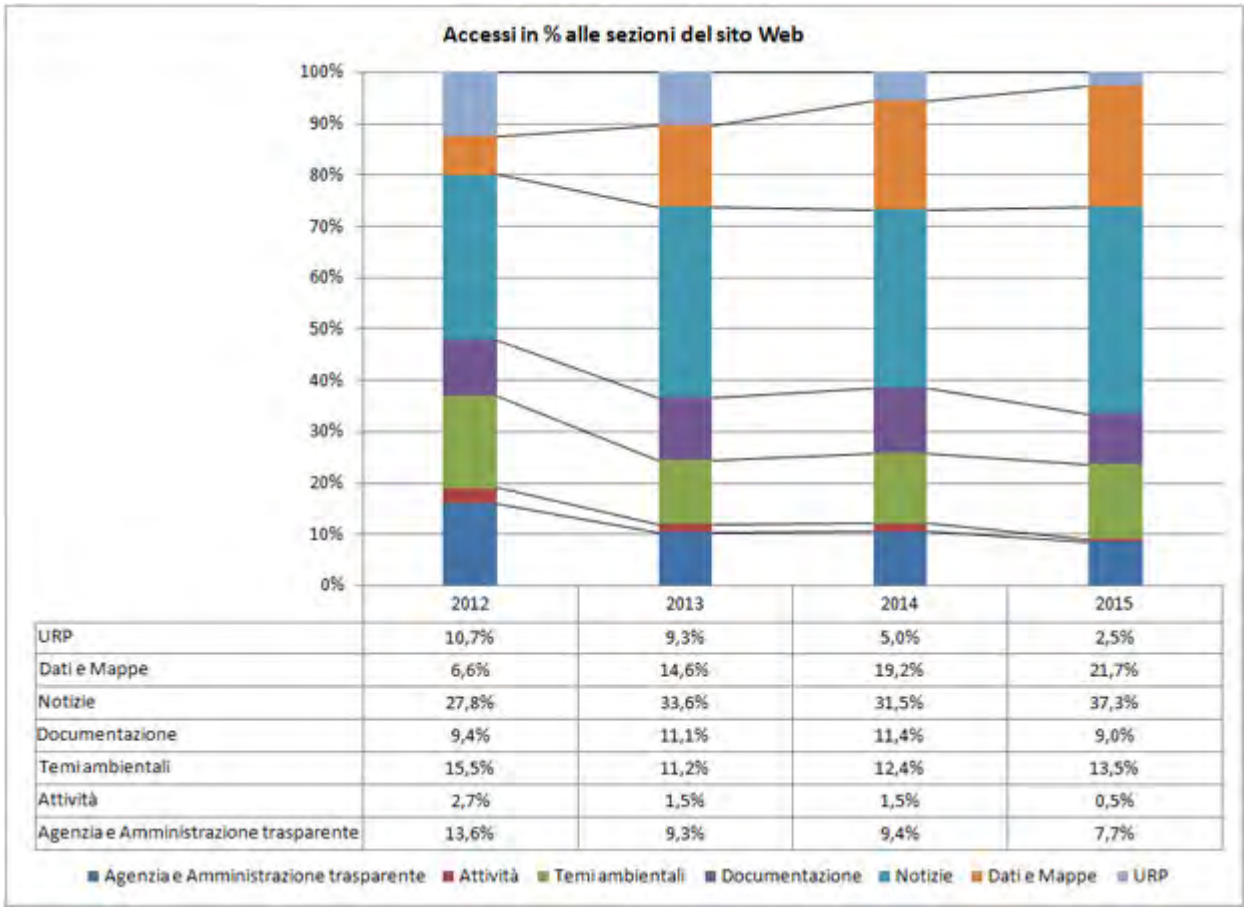
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
visite complessive	538.320	590.662	518.002	882.853	1.199.522	1.409.283	1.603.619
visite medie giornaliere	1.475	1.618	1.419	2.412	3.286	3.861	4.393
visite medie mensili	44.860	49.222	43.167	73.571	99.960	117.440	133.635



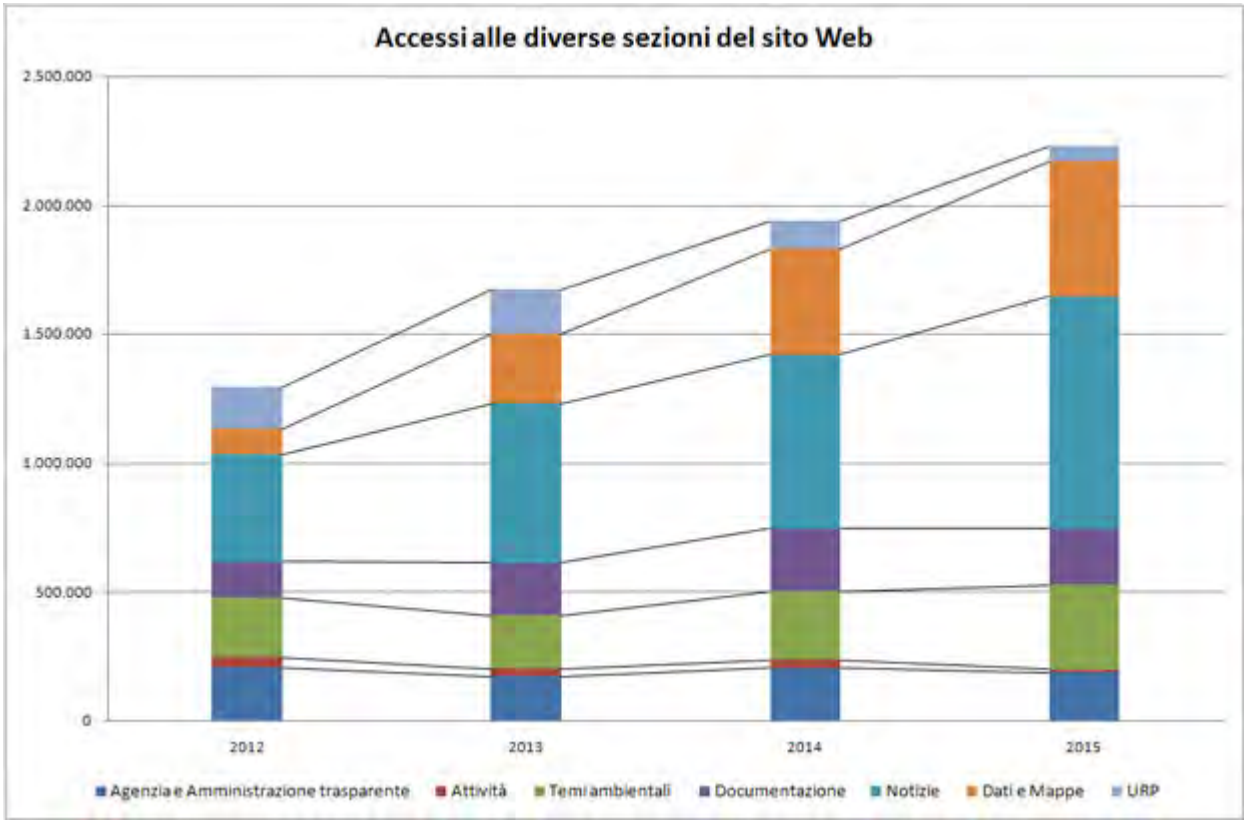
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totale	538.320	590.662	518.002	882.853	1.199.522	1.409.283	1.603.619



	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	media annua
2009	1.461	1.705	1.389	1.391	1.444	1.466	1.387	1.098	1.645	1.715	1.655	1.373	1.475
2010	1.619	1.882	1.971	1.795	1.805	1.745	1.446	1.239	1.842	1.671	1.442	1.000	1.618
2011	1.309	1.263	1.473	1.639	1.791	1.596	1.226	1.076	1.582	1.357	1.516	1.208	1.419
2012	1.798	2.067	2.100	2.002	2.806	2.731	2.288	2.160	2.389	2.849	3.112	2.642	2.412
2013	3.559	2.984	3.041	3.173	3.334	3.354	3.548	2.822	3.566	3.665	3.422	2.953	3.286
2014	3.500	3.897	3.964	3.879	3.856	3.567	3.866	3.134	3.883	4.458	4.614	3.734	3.861
2015	4.161	4.427	4.916	4.402	4.319	4.434	4.543	4.005	4.397	4.510	4.325	4.285	4.393



	2012	2013	2014	2015
URP	10,7%	9,3%	5,0%	2,5%
Dati e Mappe	6,6%	14,6%	19,2%	21,7%
Notizie	27,8%	33,6%	31,5%	37,3%
Documentazione	9,4%	11,1%	11,4%	9,0%
Temi ambientali	15,5%	11,2%	12,4%	13,5%
Attività	2,7%	1,5%	1,5%	0,5%
Agenzia e Amministrazione trasparente	13,6%	9,3%	9,4%	7,7%



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*.

L'Agenzia è un ente tecnico, che ha come propri compiti istituzionali il controllo ed il monitoraggio dell'ambiente, la raccolta, organizzazione e diffusione di informazioni ambientali.

Per questo anche la nostra presenza sui social media si caratterizza per la diffusione notizie, dati, documenti, immagini, video, raccolti o realizzati nell'ambito delle proprie attività, pur assicurando comunque tutte le possibili interazioni, rispondendo alle osservazioni/quesiti che ci vengono posti.

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.

ARPAT è presente su cinque di queste piattaforme: Twitter, Youtube, Flickr ed Issuu ormai da qualche anno, e dal 2015 anche su Facebook.

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 2015 ha diffuso **3.682** tweet (1.003 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 31.12.2015 Sono stati **3.956** 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.

Da quest'anno Titter mette a disposizione uno specifico sistema statistico sull'andamento del proprio account. Da esso risulta che i tweet dell'Agenzia hanno registrato circa **900.000** visualizzazioni, sono stati rilanciati (retweet) in otre **4.000** casi, con un "tasso di interazione" medio del **2%**.

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

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

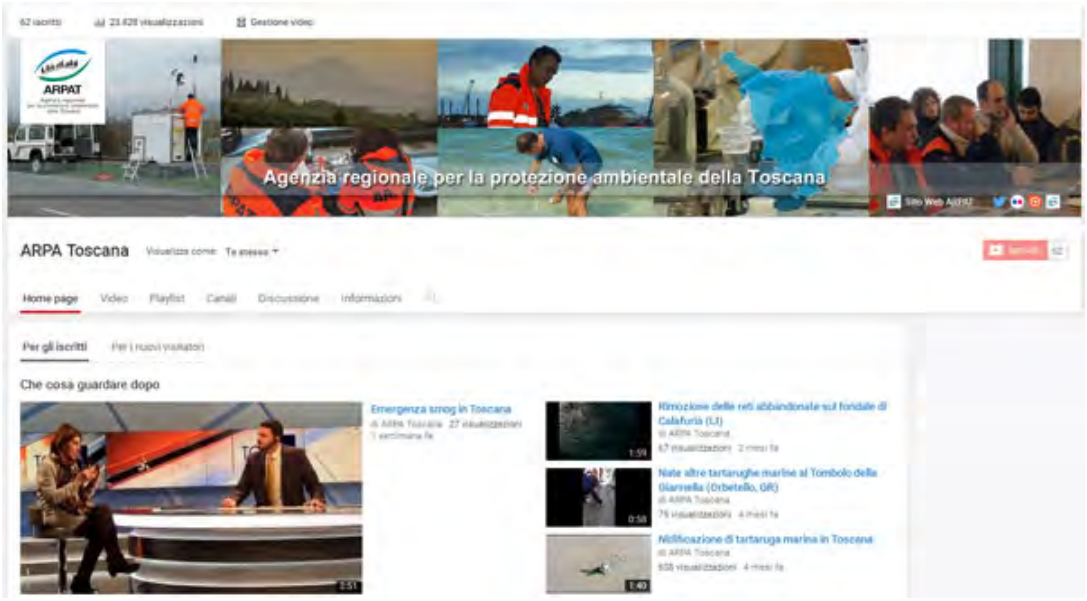
Nella home del sito Web ARPAT è presente un box (vedi sopra) attraverso il quale - in tempo reale - si pubblicano gli ultimi tweet dell'Agenzia. In questo modo, anche chi non si è registrato come follower di ARPAT ma naviga nel suo sito può accedere a queste notizie.

La presenza ARPAT sul social più diffuso al mondo, Facebook, è la più recente, infatti è stata attivata - come redazione di ARPATnews - solamente nell'estate dello scorso anno.

La scelta di proporre la newsletter deriva dalla constatazione che il tema "ambiente" interessa target molto ampi - spesso non professionali - rispetto ai quali ad esempio, il superamento del limite dei 140 caratteri imposto da Twitter, permette l'elaborazione di piccole sintesi dei contenuti proposti - oltre, naturalmente alle immagini ed ai link per gli approfondimenti - che rendono i contenuti maggiormente fruibili anche a un pubblico meno esperto.

A distanza di qualche mese le persone che seguono (avendo cliccato su "mi piace") l'account di FB sono poco più di 600, con una copertura dei post, nelle ultime settimane, superiore alle 5.000 unità ed interazioni che hanno coinvolto poco meno di 500 persone. Numeri contenuti, ma che - anche per questo social - stanno mostrando un interesse crescente.

YouTube (www.youtube.com/arpatoscana)



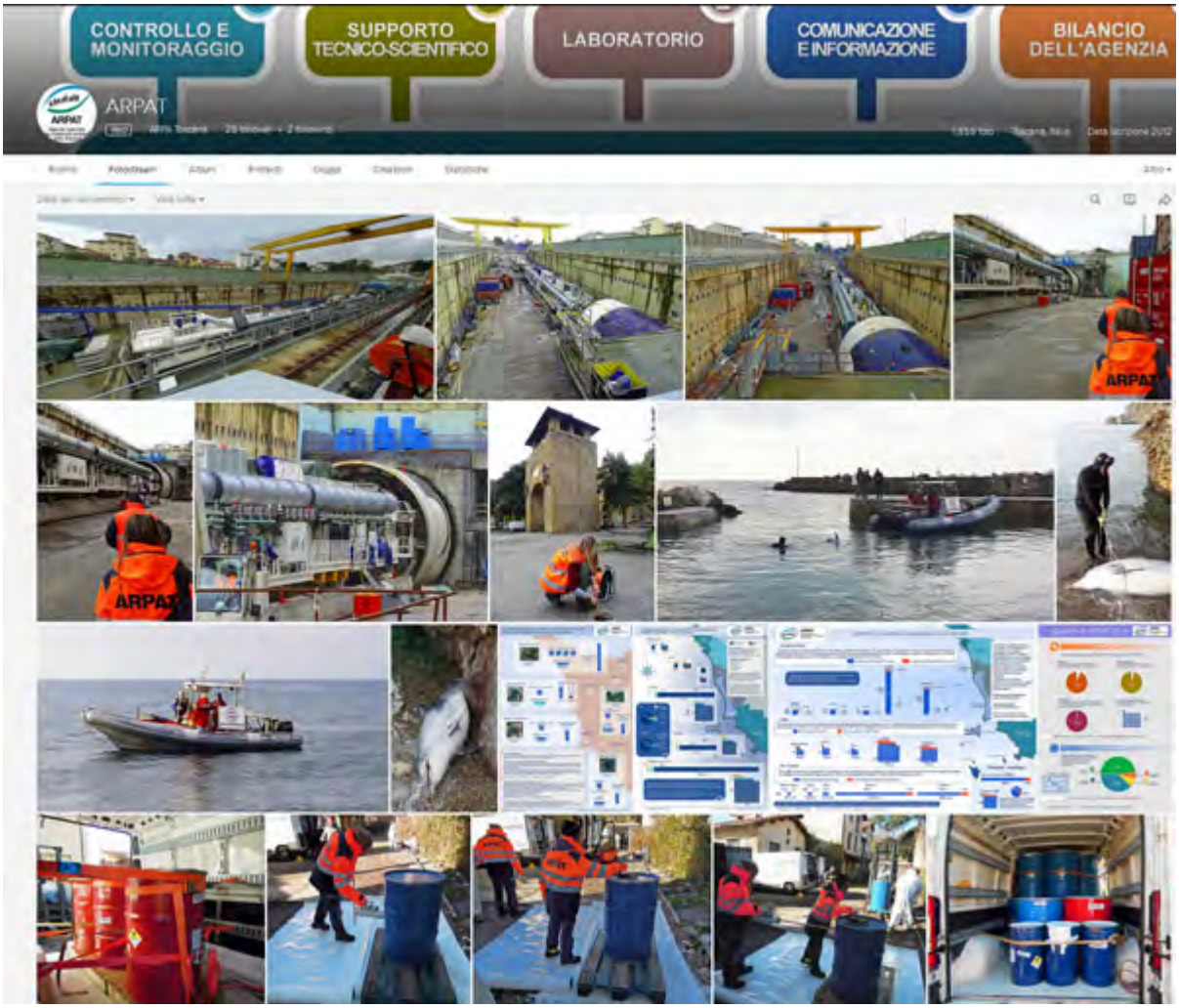
YouTube è un sito Web che consente la condivisione e visualizzazione di video. È il terzo sito più visitato al mondo dopo Google e Facebook.

ARPAT ha attivato la sua presenza su YouTube nella seconda metà ded 2011. Anche in questo caso ora è disponibile un sistema di analisi delel statistiche molto dettagliato. A fine 2015 sono stati resi disponibili **99** video (prevalentemente costituiti da servizi realizzati da varie emittenti televisive, in cui si parla dell'Agenzia). Nel 2015 si sono registrate 3.925 visualizzazioni per una durata media di 1' 32". I video più visti nello scorso anno sono stati:

Video	tempo visualizzazione (minuti)	n.visualizzazioni
Nidificazione di tartaruga marina in Toscana	852	636
Come funziona una centrale geotermoelettrica	835	403
Inquinamento acustico e disturbo da rumore	511	388
Le strategie per la riduzione dell'inquinamento acustico	443	284
Analisi di laboratorio per la verifica della presenza di metalli nei rifiuti	803	244

Dall'apertura del canale le visualizzazioni sono state oltre **24.000** con un tempo medio di 1'28". Una parte significativa è costituita da video relativi alle attività svolte per le emergenze della Costa Concordia e dei bidoni tossici dispersi dall'eurocargo Venezia, ma anche sulla geotermia.

Flickr (www.flickr.com/arpatoscana)

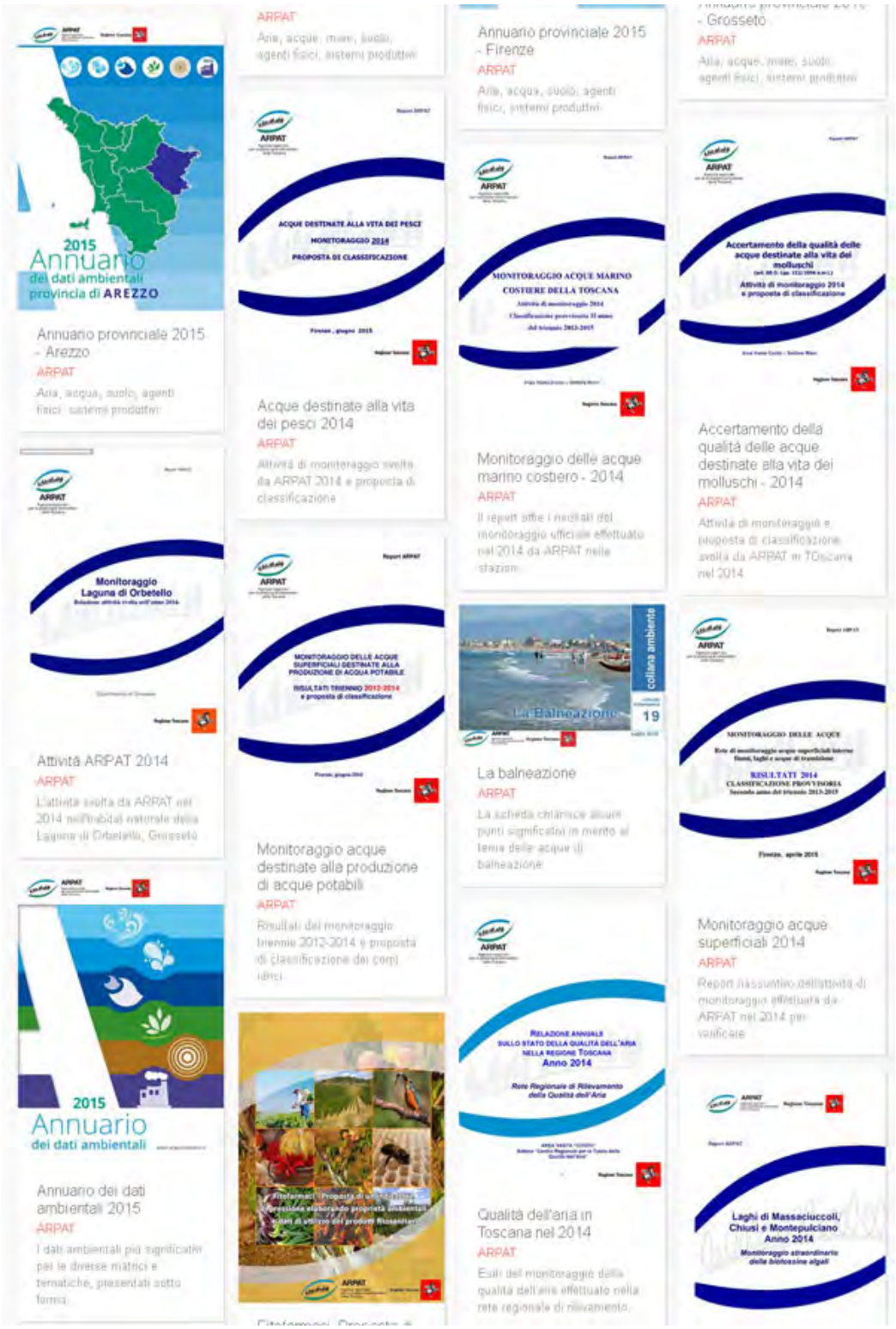


Flickr è un sito Web che permette agli iscritti di condividere fotografie personali con chiunque abbia accesso a Internet. Il sito Web ha una libreria in continua crescita contando ogni minuto più di duemila nuove foto inserite da parte dei suoi sette milioni di utenti.

ARPAT ha attivato la sua presenza su Flickr nel mese di luglio 2012. A fine 2015 sono state rese disponibili **oltre 1.500** immagini, organizzate in più di **110 album**, che hanno registrato complessivamente più di **340.000** 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 2015 sono stati resi disponibili i report ambientali e le pubblicazioni dell'Agenzia edite dal 2012, fra le quali l'Annuario dei dati ambientali ARPAT, nonchè tutta la serie delle schede informative rivolte alla divulgazione su alcuni temi di interesse generale (amianto, rumore, radon, campi elettromagnetici, microinquinanti, AIA, ecc.). Complessivamente **99** pubblicazioni, che sono state viste **quasi 135.000** volte, con un massimo per le versioni dei diversi anni dell'Annuario dei dati ambientali

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

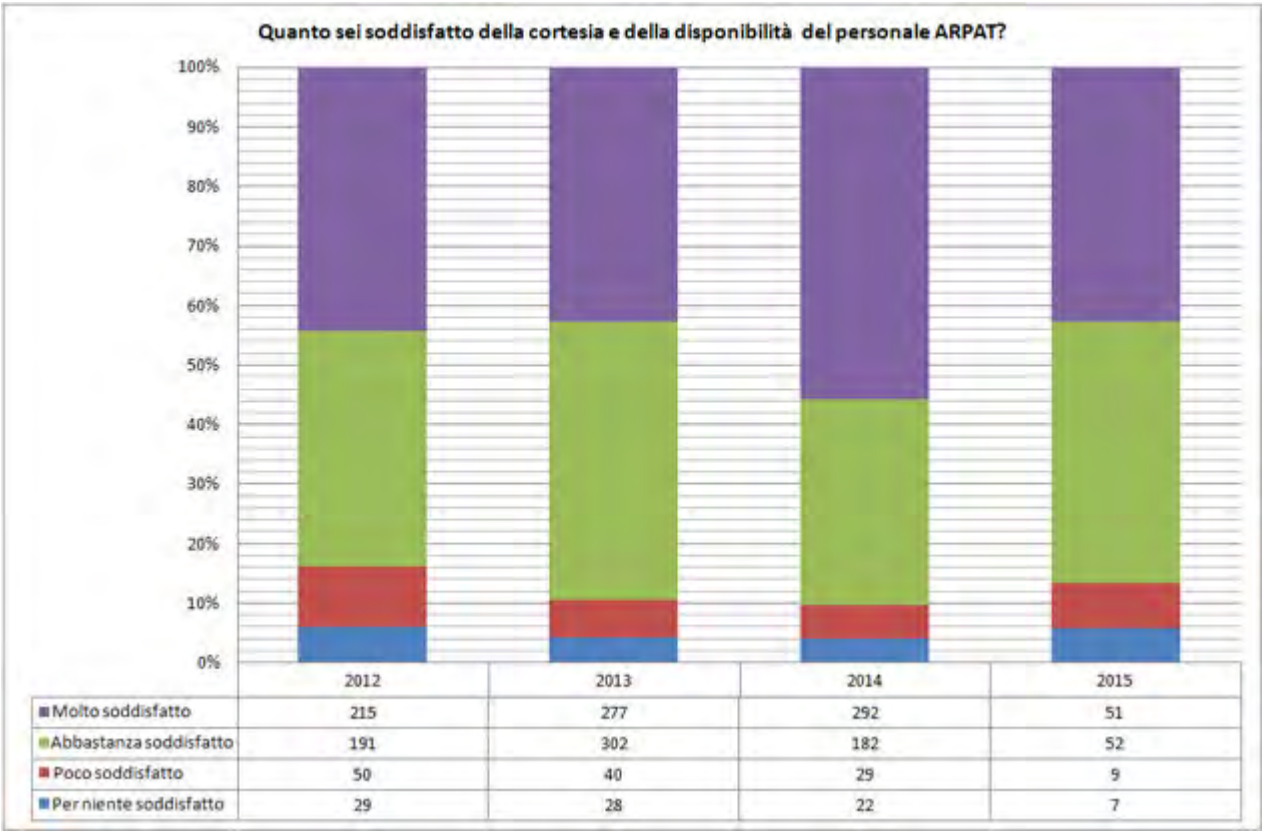
Ad Esempio **Klout** stima l'influenza degli utenti attraverso il *Klout score* (da 0 a 100) ottenuto dal grado di interazione nei profili utente di siti popolari di social networking, tra cui Twitter, Facebook, Google+, Linkedin, Instagram e Foursquare. Questa influenza è ottenuta a partire dall'ampiezza del network dell'utente, del contenuto generato, e del livello di feedback ottenuto.
ARPAT, che è presente solo su uno dei social network presi in considerazione da Klout (Twitter), ha un indice che sinora è variato nel 2015 fra **52 e 55**. L'Agenzia Europea per l'Ambiente ha un indice di **62** ISPRA di **55**, il Ministero dell'Ambiente di **55**.

Sistema di ascolto

Nell'ambito delle attività del proprio **Sistema di Ascolto**, che dal 2015 usufruisce anche del supporto metodologico del Dipartimento di Scienze dell'Economia e dell'Impresa dell'Università degli studi di Firenze, per il quinto anno, ha effettuato una rilevazione mediante la pubblicazione di un questionario sul proprio sito web per tutto il 2015, 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.

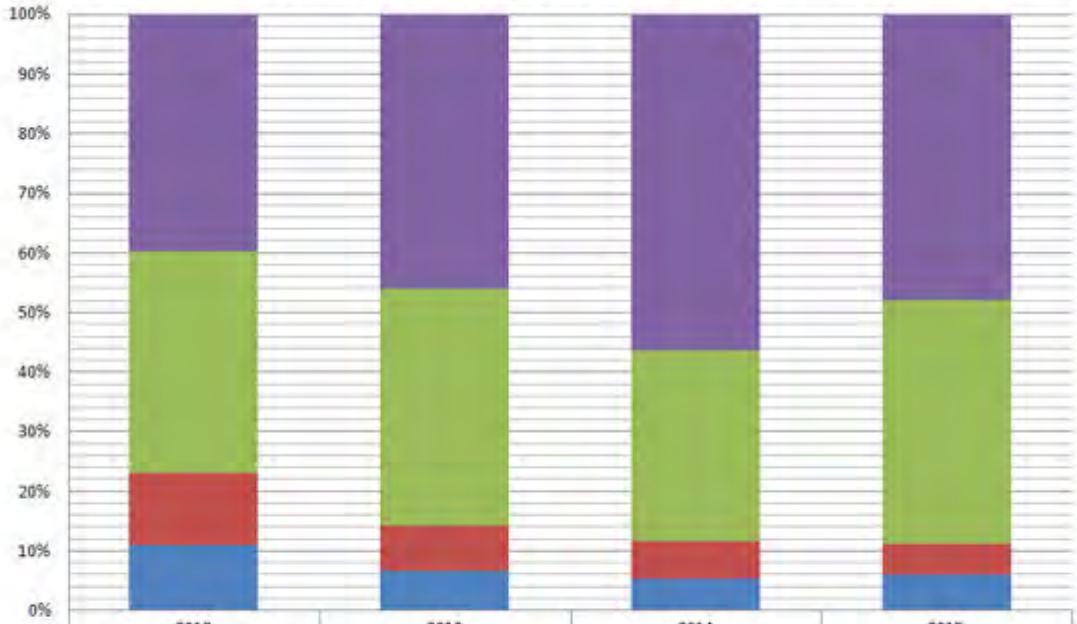
Così come nelle indagini precedenti del **2004** e del **2007**, il modello teorico cui si è fatto riferimento per l'effettuazione delle indagini per la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate è quello proposto da A. Parasuraman, V. Zeithami,, e L. Berry denominato SERVQUAL e opportunamente 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). [Nel 2015 in realtà, su indicazione del suddetto Dipartimento nel questionario la valutazione richiesta è basata su una scala numerica da 1 a 10 come i tradizionali voti scolastici. Per la comparazione con gli anni precedenti i risultati sono stati così equiparati: valori 1,2=per niente soddisfatto; 3,4,5=poco soddisfatto; 6,7,8= abbastanza soddisfatto; 9,10=molto soddisfatto].



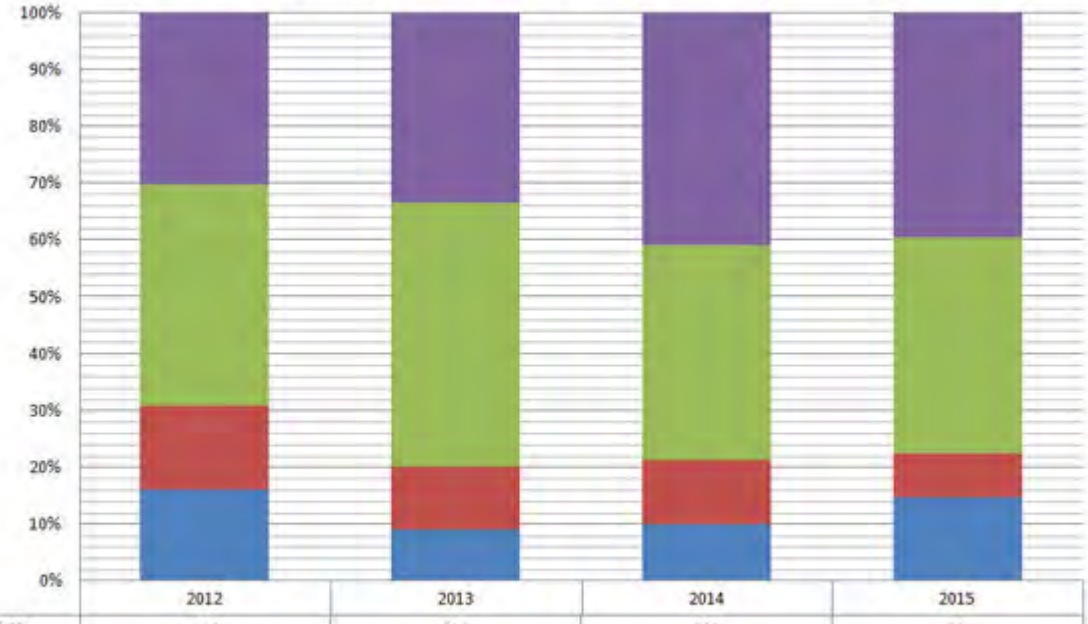
	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	215	277	292	51
Abbastanza soddisfatto	191	302	182	52
Poco soddisfatto	50	40	29	9
Per niente soddisfatto	29	28	22	7

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



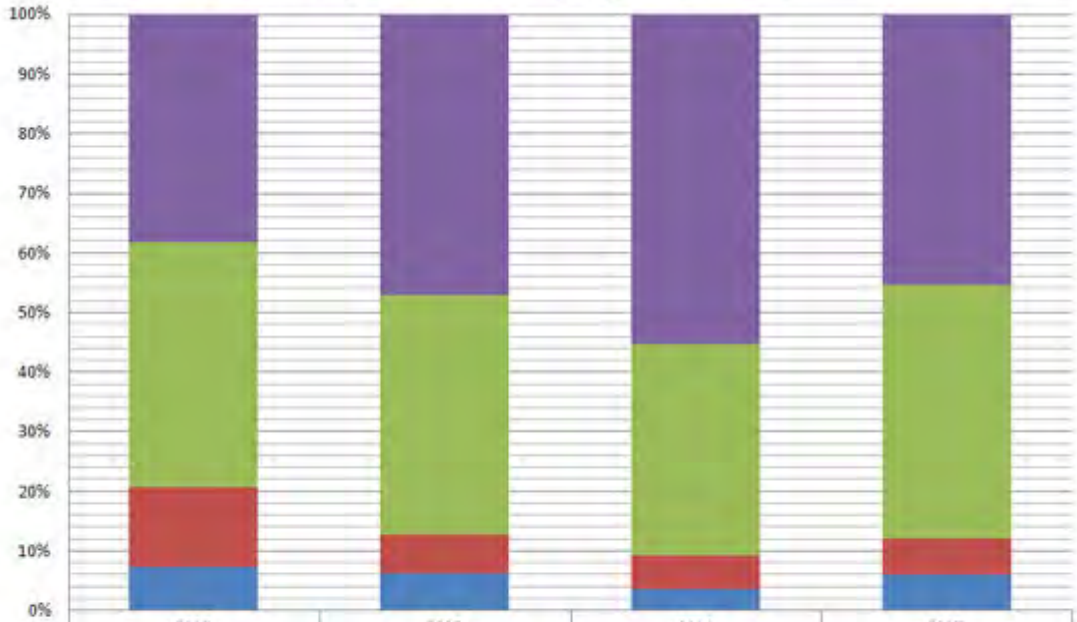
	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	193	298	330	72
Abbastanza soddisfatto	180	257	187	61
Poco soddisfatto	59	49	36	8
Per niente soddisfatto	53	43	32	9

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



	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	146	216	201	51
Abbastanza soddisfatto	189	300	186	49
Poco soddisfatto	72	72	56	10
Per niente soddisfatto	78	59	49	19

Quanto sei soddisfatto della chiarezza del linguaggio usato da ARPAT?

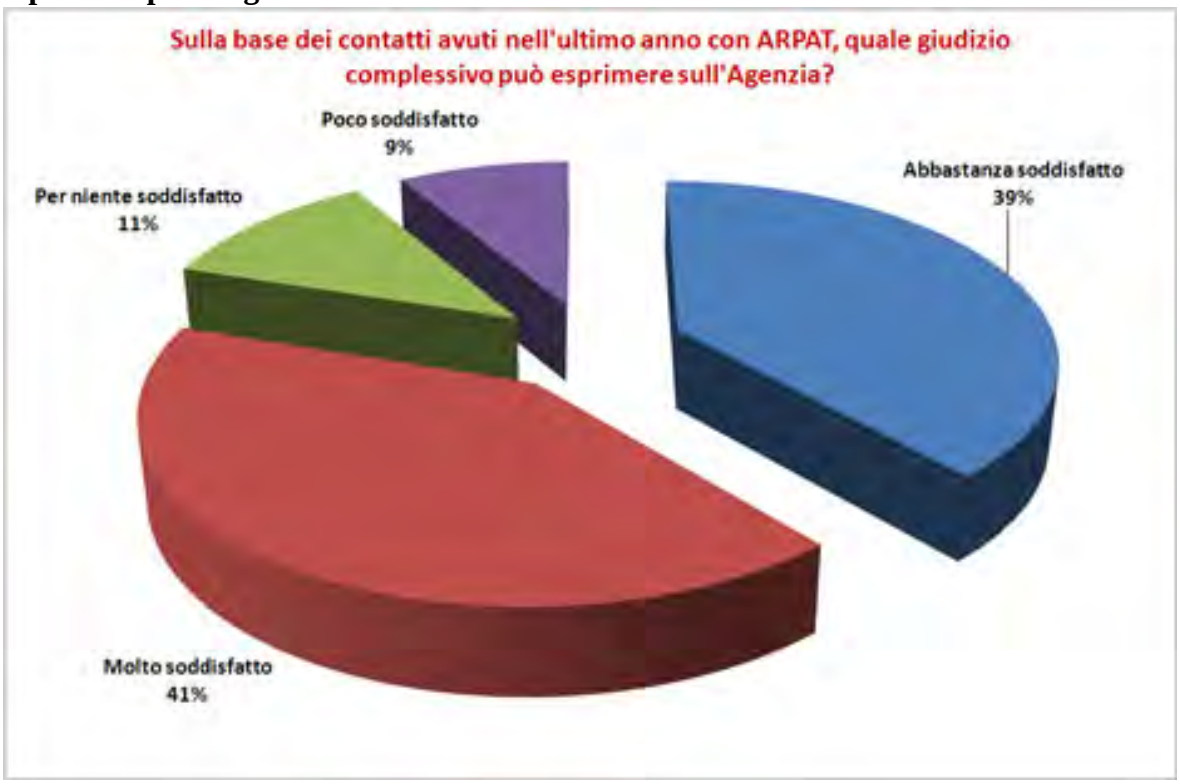


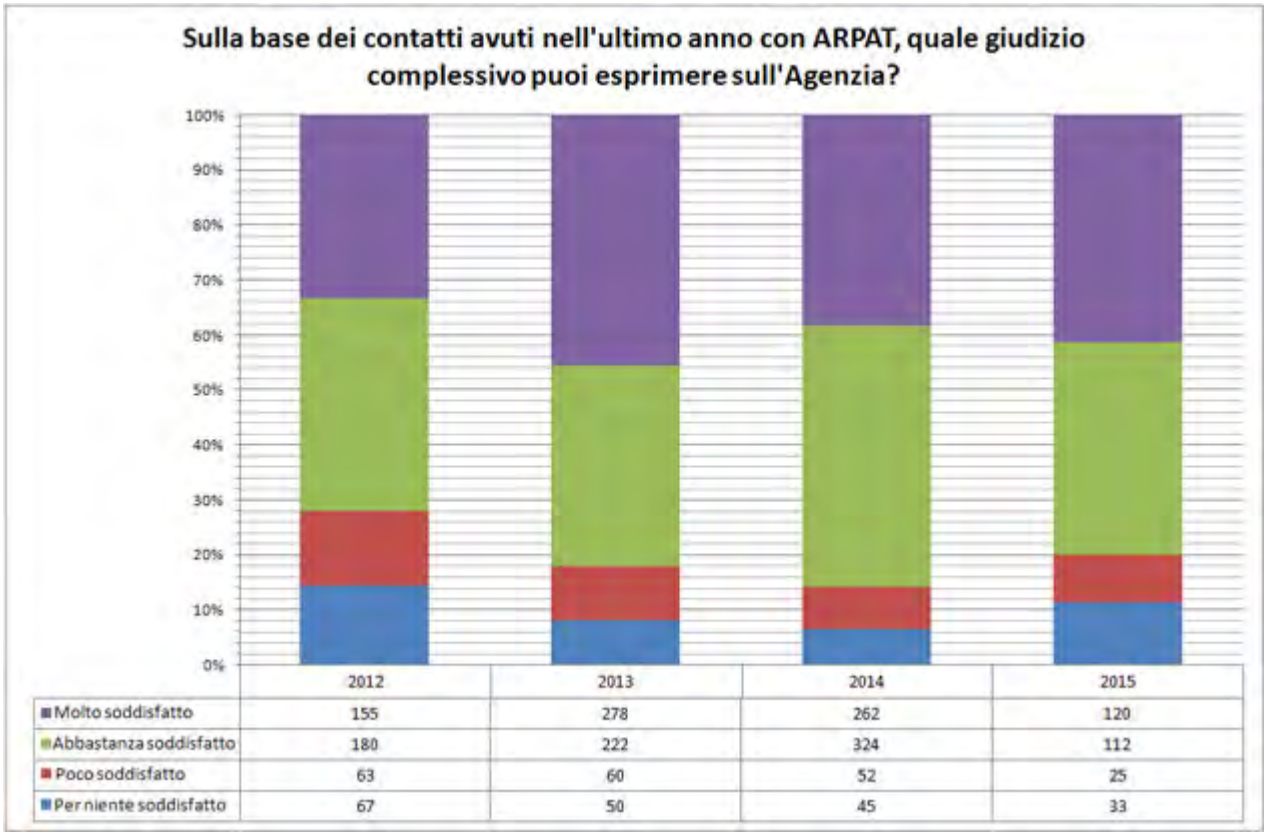
	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	185	304	383	82
Abbastanza soddisfatto	199	260	246	77
Poco soddisfatto	65	43	39	11
Per niente soddisfatto	36	40	25	11

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

	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	138	237	165	101
Abbastanza soddisfatto	205	298	198	59
Poco soddisfatto	68	68	50	17
Per niente soddisfatto	74	44	46	16

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

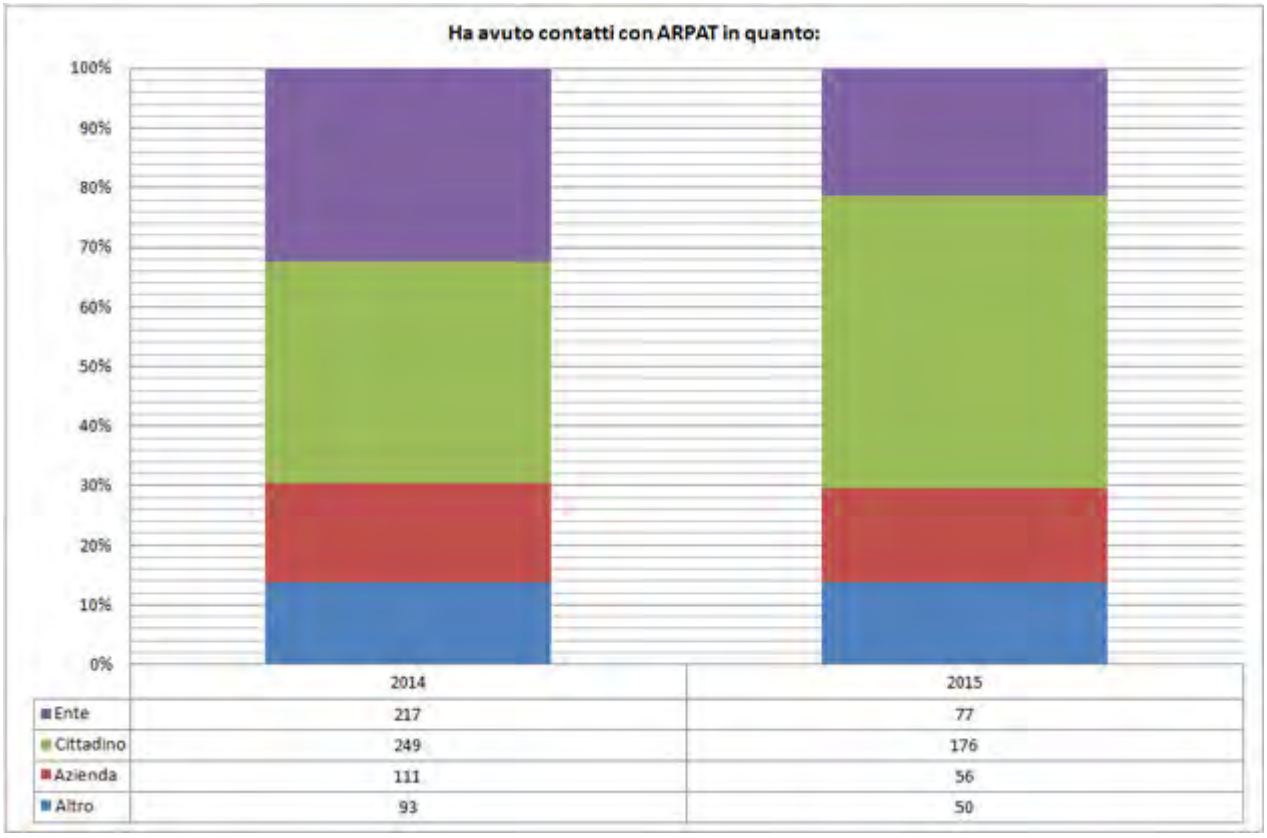




	2012	2013	2014	2015
Molto soddisfatto	155	278	262	120
Abbastanza soddisfatto	180	222	324	112
Poco soddisfatto	63	60	52	25
Per niente soddisfatto	67	50	45	33

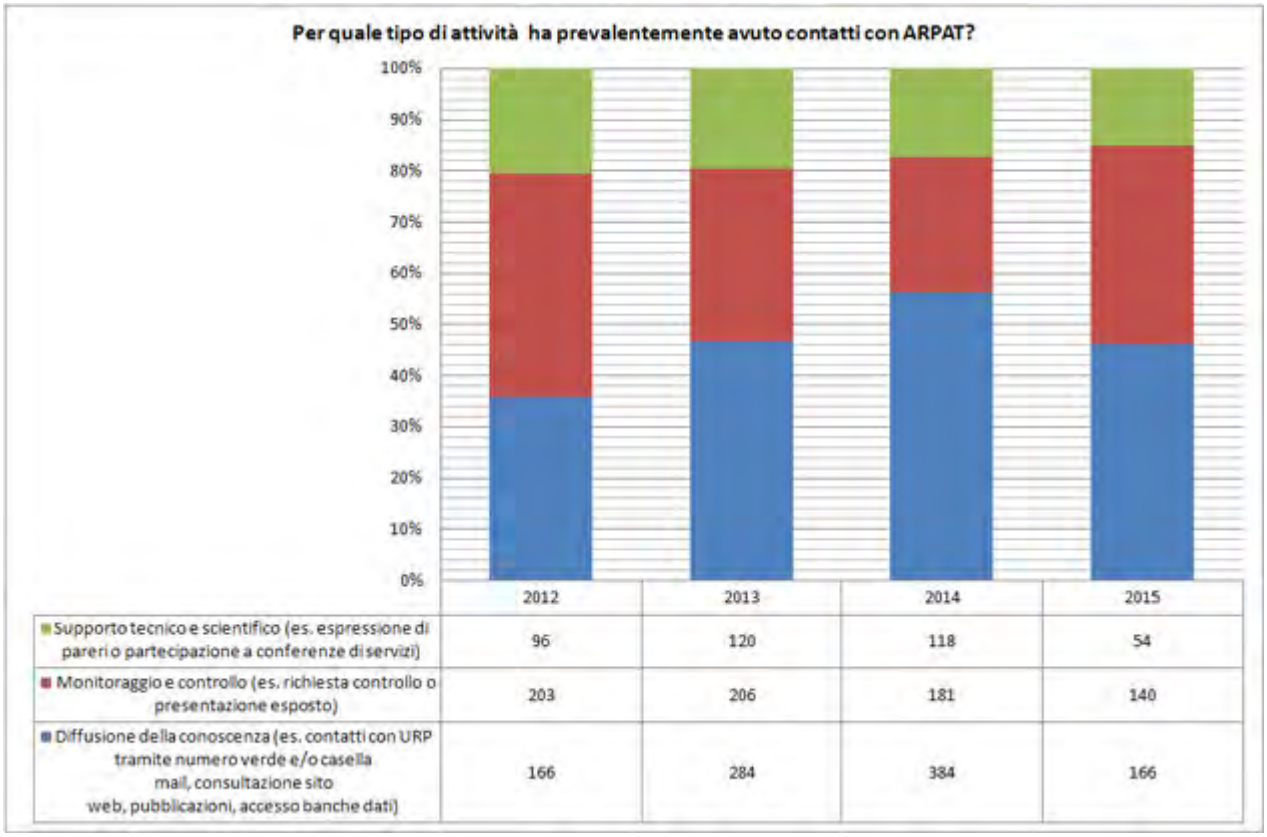
Nella seguente tabella il giudizio medio espresso nell'indagine 2015 per le diverse tipologie di persone che hanno risposto.

Per tipo di attività utilizzata	giudizio
Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	6,74
Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	7,33
Media generale	7,33
Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	7,83
Per contatto in quanto	
Cittadino	6,90
Azienda	7,13
Ente	8,22
Per livello di istruzione	
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	6,83
Diploma di scuola secondaria superiore	6,88
Laurea	7,55
Dottorato di ricerca	7,86
Master o specializzazione post laurea	8,14
Per funzione svolta	
Carica politica direttiva (Consigliere)	6,17
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Asses	6,50
Funzionario	7,24
Impiegato	7,27
Dirigente	7,29
Per provincia di residenza	
Provincia di Massa-Carrara	5,40
Provincia di Pisa	6,21
Provincia di Prato	6,35
Provincia di Pistoia	6,53
Provincia di Arezzo	6,75
Provincia di Firenze	7,19
Provincia di Lucca	7,38
Provincia di Livorno	7,78
Provincia di Grosseto	7,89
Provincia di Siena	8,11
Altra Regione	8,54

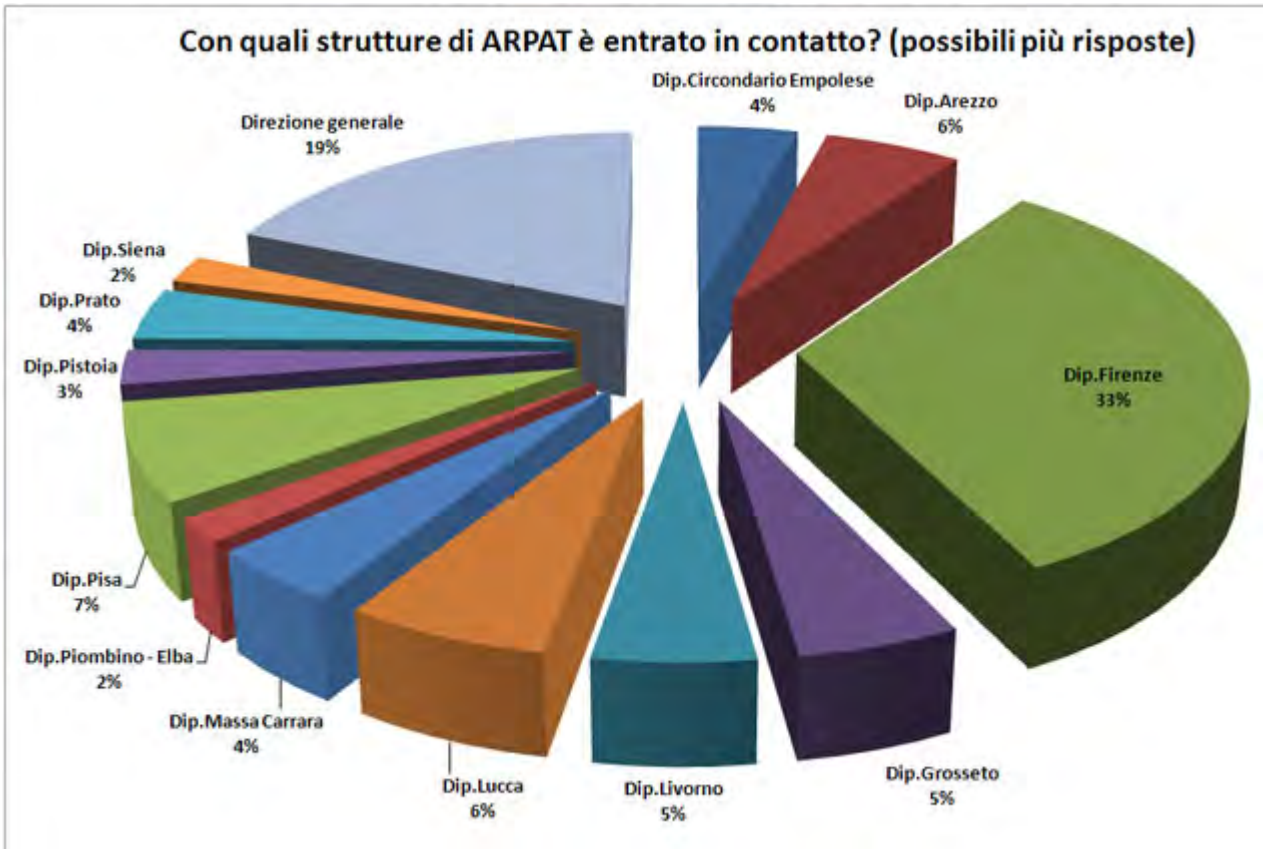


	2014	2015
Ente	217	77
Cittadino	249	176
Azienda	111	56
Altro	93	50

Agli intervistati è stato poi chiesto a quale titolo hanno avuto contatti con l'Agenzia (domanda introdotta nel 2014), per quale tipologia di attività e con quale struttura dell'Agenzia.



	2012	2013	2014	2015
Supporto tecnico e scientifico (es. espressione di pareri o partecipazione a conferenze di servizi)	96	120	118	54
Monitoraggio e controllo (es. richiesta controllo o presentazione esposto)	203	206	181	140
Diffusione della conoscenza (es. contatti con URP tramite numero verde e/o casella mail, consultazione sito web, pubblicazioni, accesso banche dati)	166	284	384	166



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

Al di là della possibilità di compilare il questionario da parte di tutti coloro che hanno visitato il sito web dell'Agenzia nel corso del 2015, si è invitato a compilarlo attraverso l'invio di messaggi di posta elettronica all'indirizzario dell'Agenzia utilizzato normalmente per la spedizione della newsletter Arpatnews.

Si tratta di un indirizzario, stratificato nel tempo, che raccoglie appunto i recapiti di posta delle "parti interessate", e che comprendeva a fine 2015 oltre 85.000 recapiti di posta elettronica.

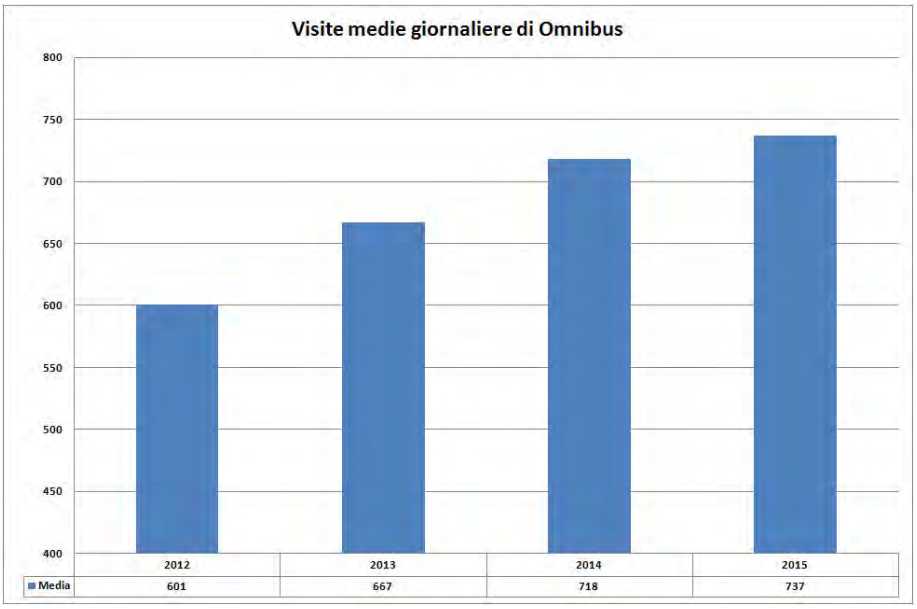
Sicuramente sono presenti in questo indirizzario amministratori ed operatori di tutti gli enti istituzionali della Toscana (regione, province, comuni, altri enti, università, ecc.) e molti esponenti della società civile. C'è anche un'ampia rappresentanza di operatori delle altre agenzie ambientali italiane e di altri enti istituzionali e di ricerca a livello nazionale. Nel corso del 2015 poi sono stati invitati a compilare il questionario coloro che hanno contattato l'URP ARPAT attraverso il numero verde o la casella mail urp@arpat.toscana.it, e di cui si aveva un indirizzo di posta elettronica.

Complessivamente il questionario è stato compilato da 363 persone che hanno risposto almeno ad una parte significativa del questionario. Si tratta di un numero di risposte sensibilmente più contenuto rispetto alle rilevazioni effettuate negli anni precedenti. Il campione che si è formato appare comunque oggettivamente qualificato; è infatti caratterizzato da un livello di istruzione elevato, da un sensibile radicamento nel mondo del lavoro e da una distribuzione territoriale e per tipologia di realtà lavorative significative. E' ben rispondente al requisito indicato dallo stesso Istat in termini di "rappresentanza di tutte le situazioni possibili" e di "articolazione proporzionale alla realtà".

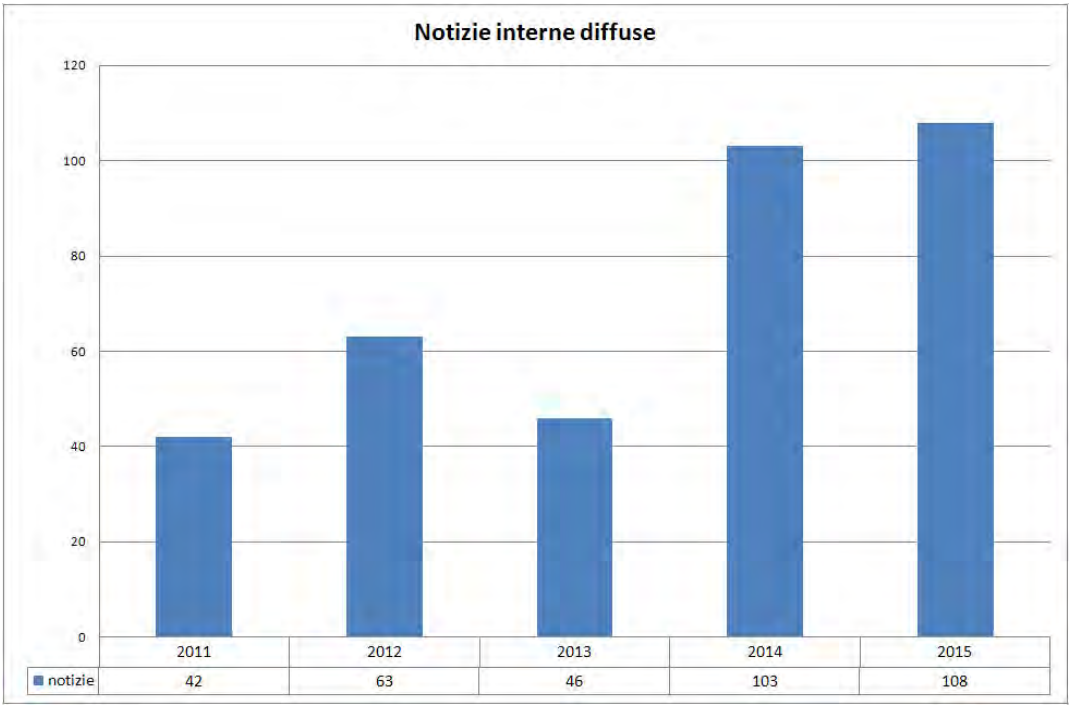
COMUNICAZIONE INTERNA

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 **737** 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 iniziativa e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.).



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