

Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

REGIONE
TOSCANA



**RELAZIONI CON IL
PUBBLICO E ALTRE
ATTIVITA' DI
COMUNICAZIONE
2017**

REPORT

**RELAZIONI CON IL PUBBLICO
E ALTRE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE
2017**

INSIEME PER UN FUTURO SOSTENIBILE22



ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2017

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

Carlotta Alaura, 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 2017

Giugno 2018

Indice

INDICE

INDICE

PREMESSA

INTRODUZIONE

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Contatti con il pubblico

Esposti

Reclami

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Social media

L'AMBIENTE COME LUOGO DI AGGREGAZIONE E DI CONFLITTI

Le agenzie ambientali operano in un contesto socio-politico sempre più complesso e difficile. E' presente una sempre maggiore attenzione e sensibilità nei confronti dell'ambiente, ed ancor di più riguardo ai rischi per la salute derivanti dallo stato dell'ambiente e dalle fonti di pressione (industrie, impianti di gestione dei rifiuti, aree da bonificare, ecc.). Questo anche se, per effetto della prolungata crisi economica, sono anche emersi – soprattutto da parte del mondo delle imprese pubbliche e private - segnali di “insofferenza” verso norme ambientali stringenti, indicate come un ostacolo allo sviluppo. D'altra parte pesa fortemente la “sfiducia” di base maturata in questi anni nei confronti di tutta la pubblica amministrazione e la tendenza sempre più accentuata alla conflittualità molto forte sui temi ambientali.

E' frequente che le agenzie si debbano confrontare con le critiche di cittadini, aziende, comitati, amministratori e politici ogni qual volta esprime giudizi non conformi alle loro attese.

In molti casi questa insoddisfazione si traduce in ricorsi legali da parte di importanti aziende, con richieste di risarcimento danni in alcuni casi milionarie.

In altri casi, l'insoddisfazione ha portato al disconoscimento dell'autorevolezza dei suoi risultati, con il rivolgersi – da parte di comitati e movimenti – ad altri soggetti, ad esempio per analisi di laboratorio, senza tener conto che gli accertamenti svolti rispondono a rigorose norme tecniche garantite dall'accreditamento e certificazione di qualità.

Talvolta si è lamentato da alcune associazioni di categoria locali o anche singoli operatori, un eccessivo “fiscalismo” dell'azione ispettiva delle agenzie, che hanno prodotto sanzioni amministrative e notizie di reato, tuttavia le agenzie sono tenute ad applicare la legge, e quando riscontra superamenti dei limiti stabiliti dalle norme, non ha un potere discrezionale, ma deve agire in modo sanzionatorio.

LA TERZIETÀ DELLE AGENZIE AMBIENTALI

Il fatto che queste critiche e questi conflitti provengano, a seconda dei casi, da parte di soggetti che esprimano e rappresentino interessi del tutto contrastanti, confermano lo sforzo che agenzie ambientali compiono ogni giorno per garantire concretamente la propria terzietà.

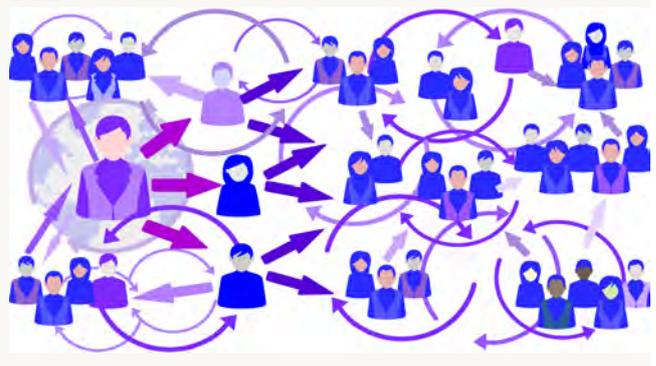
La legge 132/2016, che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (SNPA), riconosce il carattere tecnico-scientifico della rete delle agenzie.

La terzietà delle agenzie ambientali consiste anche nel mettere a disposizione di tutti dati e informazioni ambientali (supportate da metodi certificati, laboratori accreditati, comparabilità dei risultati, ecc.), che è uno dei compiti più importanti del SNPA.

Anche attraverso la comunicazione e la diffusione dei dati ambientali in maniera tempestiva dobbiamo fare modo che la nostra autorevolezza in campo ambientale sia riconosciuta.

LA COMUNICAZIONE OGGI: DA TUTTI A TUTTI

Nell'era della comunicazione “da tutti a tutti”, come ha brillantemente esposto in un recente saggio Alberto Contri [McLuhan non abita più qui?] avviene che il pubblico sia il messaggio, dato che costituisce al tempo stesso il percettore ed il vettore che si rende disponibile a veicolare la comunicazione ad altre persone. Tutto ciò si può trasformare nel cosiddetto effetto “virale” che può avere risvolti molto positivi o molto negativi.



Ormai i social media hanno acquisito un ruolo fondamentale per la comunicazione, e le agenzie ambientali non possono ignorare questo fatto, sapendo benissimo che è un ambito affatto facile, ma dal quale non è possibile prescindere.

NON È POSSIBILE NON COMUNICARE

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



Questa constatazione vale sia nei confronti delle persone, ma anche delle organizzazioni. Non è possibile non comunicare, infatti l’apparente silenzio significa comunicare indifferenza, disinteresse, noncuranza nei confronti degli altri. L’alternativa è fra comunicare in modo consapevole ed organizzato, oppure farlo in modo del tutto casuale.

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

Quindi è indispensabile “governare la comunicazione” dei nostri enti: individuare una struttura che la gestisca con risorse professionali e tecnologiche adeguate; definire una politica comunicativa ed una pianificazione periodica, che guidi l’azione della struttura competente.

Non facendolo, l’assenza dell’Agenzia sarà interpretata come “inattività”, “non presenza”, “qualcosa da nascondere”, ecc.; il “vuoto” comunicativo lasciato dall’Agenzia sarà riempito da altri soggetti (istituzioni, associazioni, comitati, cittadini, esperti, inesperti, ecc).

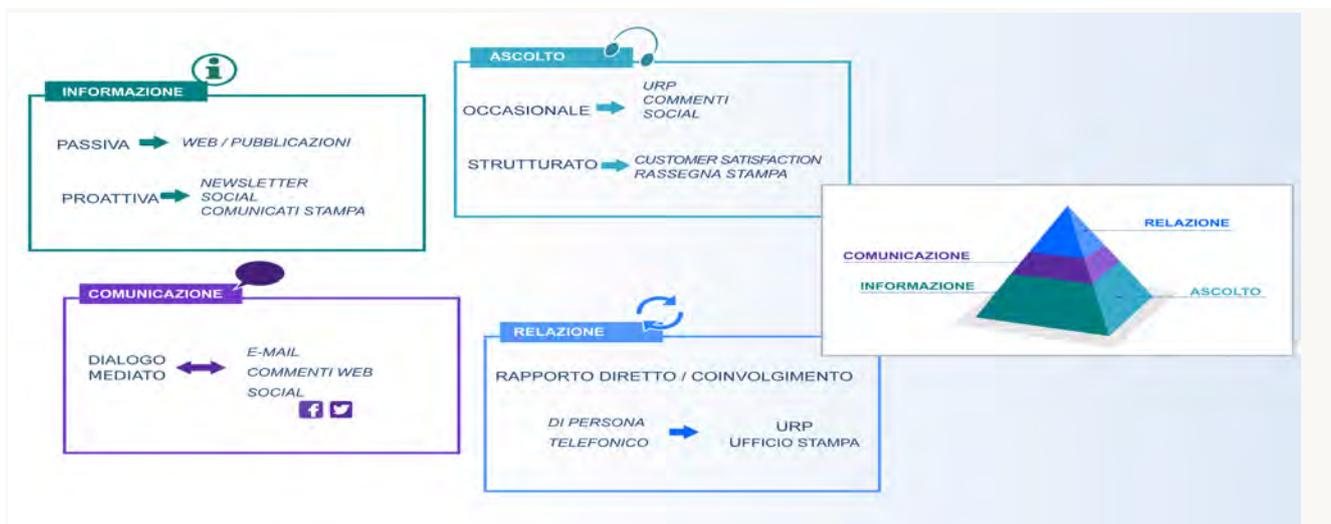
LA COMUNICAZIONE DEVE ESSERE UNA ATTIVITA’ STRATEGICA PER LE AGENZIE

La comunicazione è una attività strategica. Le Agenzie devono operare in modo proattivo, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori, senza aspettare le loro richieste.

I nostri sforzi devono essere rivolti ad affermare l’immagine di agenzie costantemente presenti e attive sul territorio, in particolare attraverso le attività di controllo ambientale, prevenzione e previsione del rischio.

D’altra parte l’informazione ambientale è una delle attività istituzionali primarie per le agenzie ambientali (insieme al controllo ed al supporto tecnico-scientifico), come è previsto dalla stessa legge 132/2016 che stabilisce che i dati ambientali prodotti dal sistema “costituiscono riferimento tecnico ufficiale da utilizzare ai fini delle attività di competenza della pubblica amministrazione.”

Quando parlo di comunicazione, la intendo in senso lato, cioè comprendente le varie forme possibili, dalla semplice informazione unidirezionale, all’ascolto, fino alla vera e propria comunicazione, intesa come “mettere in comune”, dialogare, per arrivare poi alla “relazione” laddove si costruisce un rapporto diretto ed un coinvolgimento maggiore.



QUALE COMUNICAZIONE PER LE AGENZIE AMBIENTALI?

Quella che si auspica per le nostre agenzie è una comunicazione basata su due principi fondamentali:

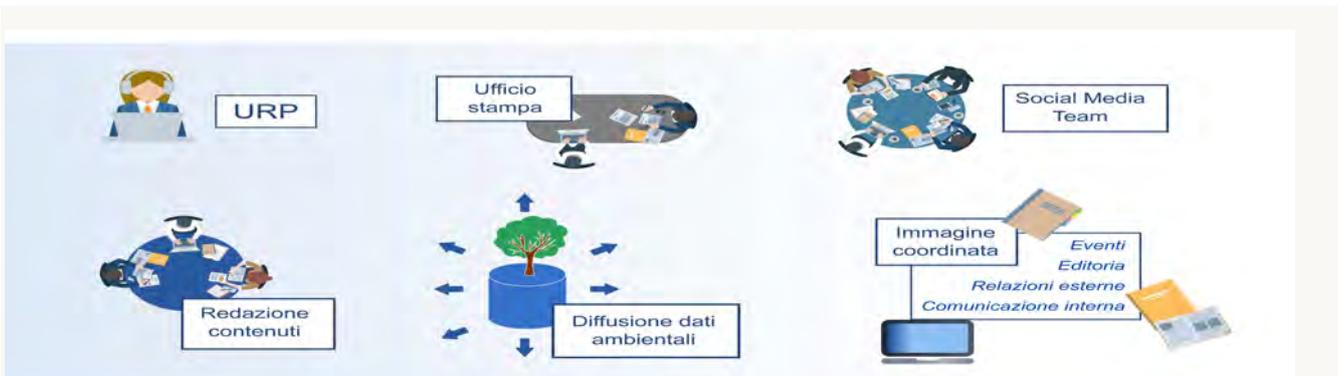
- **TRASPARENZA:** cioè, mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo: tempestivo – continuativo; completo – esauriente; facilmente fruibile; facilmente comprensibile
- **ASCOLTO E DIALOGO:** cioè, mettere a disposizione dei cittadini (URP) e dei media (Ufficio stampa) dei riferimenti per contattare l’Agenzia in modo facilmente accessibile, in grado di rispondere alle richieste di informazioni direttamente o acquisendo in tempi brevi le notizie necessarie.

QUALE ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE?

È fondamentale una regia unica della comunicazione, a diretto contatto con i vertici dell’Agenzia e con un canale aperto di facile contatto con tutte le sue articolazioni organizzative. Solo così è possibile assicurare una comunicazione integrata e coerente.

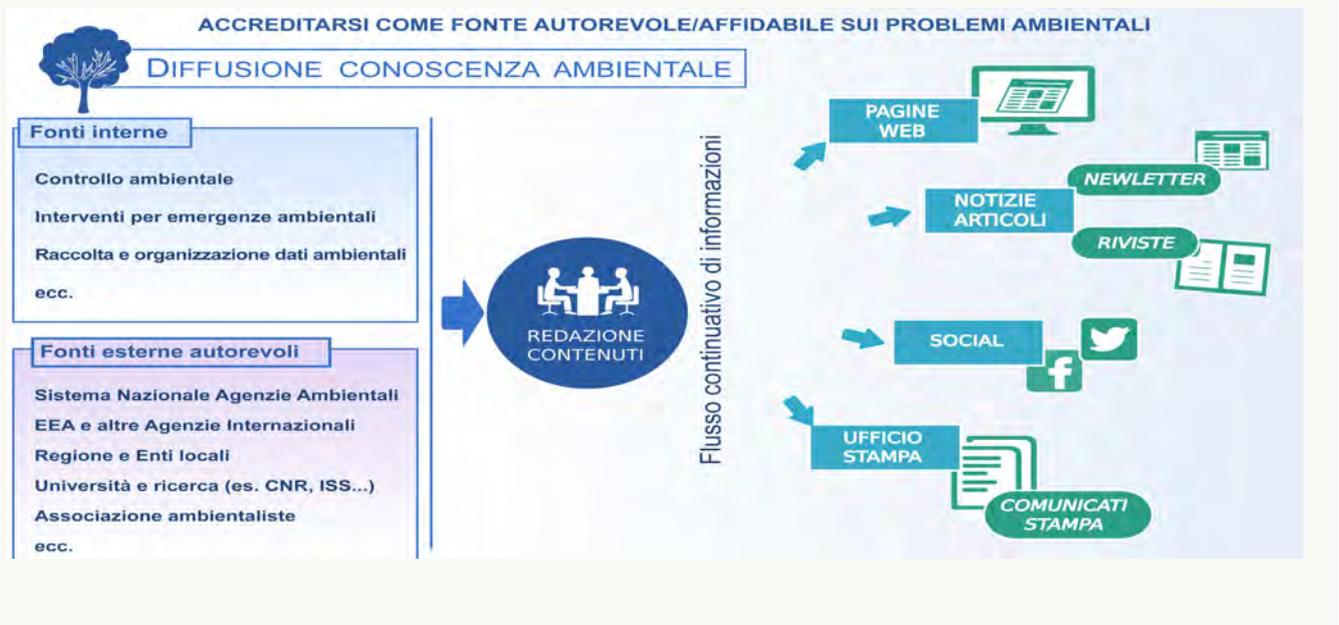
L’esperienza di Arpa Toscana, con il settore Comunicazione, informazione e documentazione rispecchia proprio questa impostazione.

Poi è necessario strutturarsi per i vari tipi di attività: le relazioni con il pubblico (URP), le relazioni con i media (ufficio stampa), il team per la gestione dei social media, una redazione per la produzione di contenuti da diffondere, la gestione della diffusione dei dati ambientali, a partire dalle banche dati, e poi le altre attività tipiche: assicurare una immagine coordinata dell’ente, organizzare eventi, curare la pubblicazione di report e altro materiale editoriale, seguire le relazioni con l’esterno e la comunicazione interna.



Il cuore di un moderno settore Comunicazione è costituito dalla redazione dei contenuti, a partire sia dalle informazioni e dalle notizie provenienti dalle attività svolte dalla propria agenzia, ma anche utilizzando attendibili fonti esterne, in quanto uno dei compiti fondamentali del SNPA è costituito dalla diffusione della conoscenza ambientale.

Accreditarsi come una fonte autorevole sui problemi ambientali passa anche da questo: svolgere una importante funzione di mediazione giornalistica, possedendo le competenze tecniche e l'accesso alle fonti italiane ed internazionali più autorevoli.

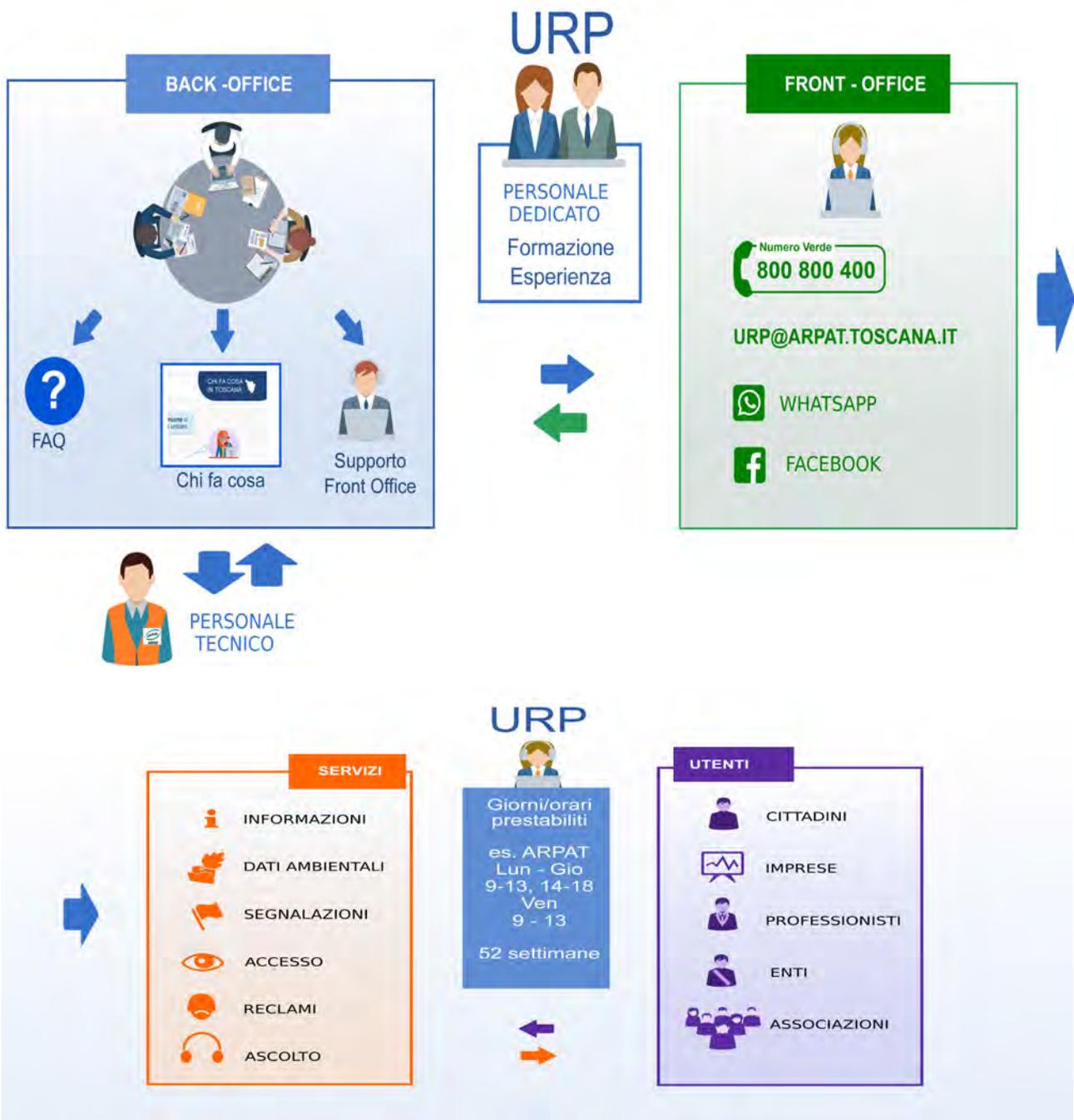


Fondamentale rimane però un compito tradizionale (prevista dalla legge 150/2009) della funzione comunicazione degli enti pubblici, e cioè le relazioni con il pubblico (URP).

L'URP deve essere una vera e propria interfaccia fra l'esterno e l'interno dell'agenzia, al fine di rendere più semplice e accessibile il servizio e permettere al contempo al personale tecnico di svolgere i propri compiti d'istituto.

Occorre quindi definire – come ha fatto Arpa Toscana da tempo - le modalità di contatto (Numero verde, mail, chat, social) e individuare personale dedicato e professionalizzato, a differenza di quello che ancora oggi avviene in molte agenzie, dove a questa funzione spesso è assegnato personale che svolge prioritariamente altre attività.

L'URP non è un “centralino evoluto” che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione, grazie al lavoro di un Back-Office.



Un'altra attività consueta da presidiare è quella delle relazioni con i media, infatti è fondamentale assicurare, anche in questo caso, un punto di riferimento certo, professionalmente formato, che svolga una funzione di interfaccia fra l'esterno e l'agenzia.

Nella mia esperienza, centralizzare questa attività è essenziale per garantire agli operatori dell'informazione un accesso sicuro e attendibile, con la massima flessibilità in termini di reperibilità, e all'organizzazione di evitare che vengano inviati all'esterno messaggi contraddittori, se non si governa adeguatamente questo tipo di rapporti.

Naturalmente questo significa che l'ufficio stampa deve avere un accesso rapido e completo a tutte le fonti interne, a partire dai vertici della organizzazione, con i quali deve essere a stretto contatto.



Un altro filone di attività relativamente recente è quello della gestione dei social media, che sono degli strumenti, dei mezzi per ascoltare e dialogare con la società in “forma originale, autentica e innovativa.” [A.Contri]

Anche in questo caso è indispensabile una formazione professionale accurata, ed una organizzazione adeguata, attraverso un social team, che non lasci niente al caso.

D'altra parte è impensabile, per un'agenzia ambientale, non essere presente sui vari canali social, è però necessario esserci e starci nel migliore dei modi, accreditandosi come una fonte autorevole di notizie sull'ambiente, con una presenza coerente con il carattere tecnico-scientifico dei nostri enti. Nei messaggi e nelle conversazioni con gli utenti il tono deve essere pacato, assertivo privo di sfumature polemiche, si deve usare un linguaggio semplice, non si deve reagire alle provocazioni e fa sempre ricorso a buon senso e cortesia. Non esprime opinioni.



Riguardo alla politica della comunicazione che un'agenzia deve adottare, vorrei evidenziare che questa deve essere sempre consapevole di quello che ha ricordato Alberto Contri nel suo saggio [McLuhan non abita più qui?]: “La verità e la realtà sono percepite in modo diverso a seconda delle diverse angolazioni dalle quali, vengono osservate, sicché nessun singolo punto di vista può costituire la verità nella sua globalità.” Solo partendo da questa consapevolezza, dalla disponibilità all'ascolto ed al dialogo si può sviluppare un'azione comunicativa efficace.

Questo significa, ad esempio, oltre che mettere a disposizione di tutti i dati ambientali di cui si dispone, esprimere disponibilità all'incontro con le varie forme di partecipazione e cittadinanza attiva che si stanno manifestando. Riconoscendo come il loro contributo possa essere considerato complementare e positivo rispetto a quello svolto da parte delle nostre agenzie, che forniscono i dati ufficiali sull'ambiente.

Vanno viste con favore le opportunità di collaborazione con associazioni come Legambiente, ad esempio su temi come la balneazione. Noi forniamo i dati del monitoraggio e quindi presentiamo una fotografia attendibile della realtà. L'associazione evidenzia le problematiche (es. carenza di depurazione) che producono situazioni critiche. Sono due facce di una stessa medaglia che possono benissimo coesistere.

Discorso analogo può valere per le iniziative di citizen science, quando non pretendono di sostituire il ruolo essenziale dei monitoraggi effettuati dalle agenzie con strumentazioni e metodologie scientifiche, e si orientano, quindi, a fornire contributi integrativi utili, promuovendo un ruolo attivo dei cittadini. Contrapporsi a queste iniziative serve solo a creare nuove barriere e incomprensioni, puntare sul confronto e sul dialogo ci può permettere di costruire ponti e collaborazioni feconde.



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

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

Le attività di comunicazione sono certificate ISO 9001

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

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

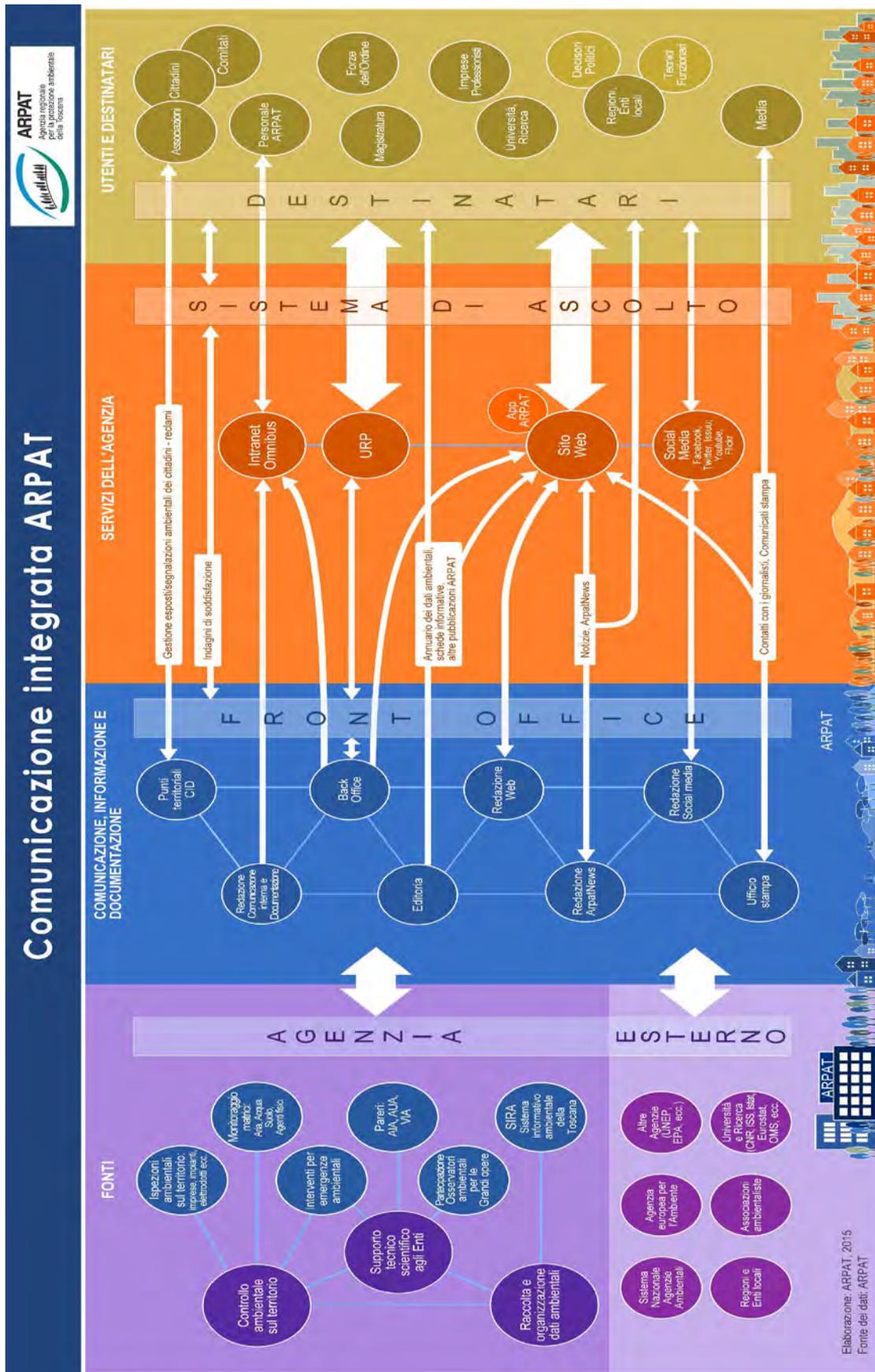


Fig. 1: La comunicazione integrata ARPAT

Introduzione

Relazioni con il pubblico.

Numero verde - Nel corso del 2017 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 circa **250** giorni e **1.800** ore annue. di funzionamento al pubblico. Nel corso dell'anno è stato confermato un servizio di "sostituzione attiva" degli operatori in turno al numero verde (in sostanza se l'addetto sta rispondendo ad una chiamata e quindi il telefono è occupato, la nuova richiesta viene trasferita ad un altro operatore) che abbate i tempi di attesa e permette di soddisfare un maggior numero di richieste.

Contatti - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2017 sono stati **5.902**, una media di **24** per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Esposti - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati **1.307**.

Reclami, suggerimenti, apprezzamenti - gestiti come previsto dalla procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati, complessivamente **47** esterni e a tutti è stata data risposta nei tempi previsti dalla procedura.

Relazioni con i media - È stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli in cui era citata ARPAT pubblicati sulla stampa. Sono stati diffusi **84** comunicati stampa. E' stato assicurato un canale continuo di contatto con i giornalisti di tutto il territorio regionale, a seguito delle disposizioni in merito della Direzione dell'Agenzia (**247** 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, **466** Arpatnews e notizie brevi.

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

Nel 2017 risultano aver fruito del sito Web **264.357** utenti (-3,63%), che hanno effettuato **487.034** sessioni (-0,82%), visualizzando **1.333.926** pagine del sito (+1,35%) - 2,74 per sessione - ed un tempo medio di permanenza di **2' 49"**.

Nel corso del 2016 sono stati pubblicati **54** report, e riorganizzata, semplificandola, la sezione "Dati e mappe", nella quale sono stati resi disponibili circa **90** risorse relative ai dati ambientali (con serie temporali decennali), fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici.

Nel corso del 2017 è stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui principali canali informativi nei **social media**, fra questi si segnalano: *Twitter* per il quale, il canale Arpat, al 31.12.17, aveva **5.666** follower, (prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Facebook*, canale aperto nel giugno 2015, che a fine 2017 ha raggiunto i **2.149** "mi piace"

Produzione editoriale - Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della quarta esperienza di **Annuario dei dati ambientali ARPAT** che ha presentato in modo efficace e immediato i

principali dati ambientali raccolti nel corso del 2016 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. Inoltre è stata realizzata la seconda edizione di 10 fascicoli provinciali, con il dettaglio dei dati disponibili fino al livello comunale.

Sistema di ascolto – Vedi lo specifico rapporto, disponibile on line:

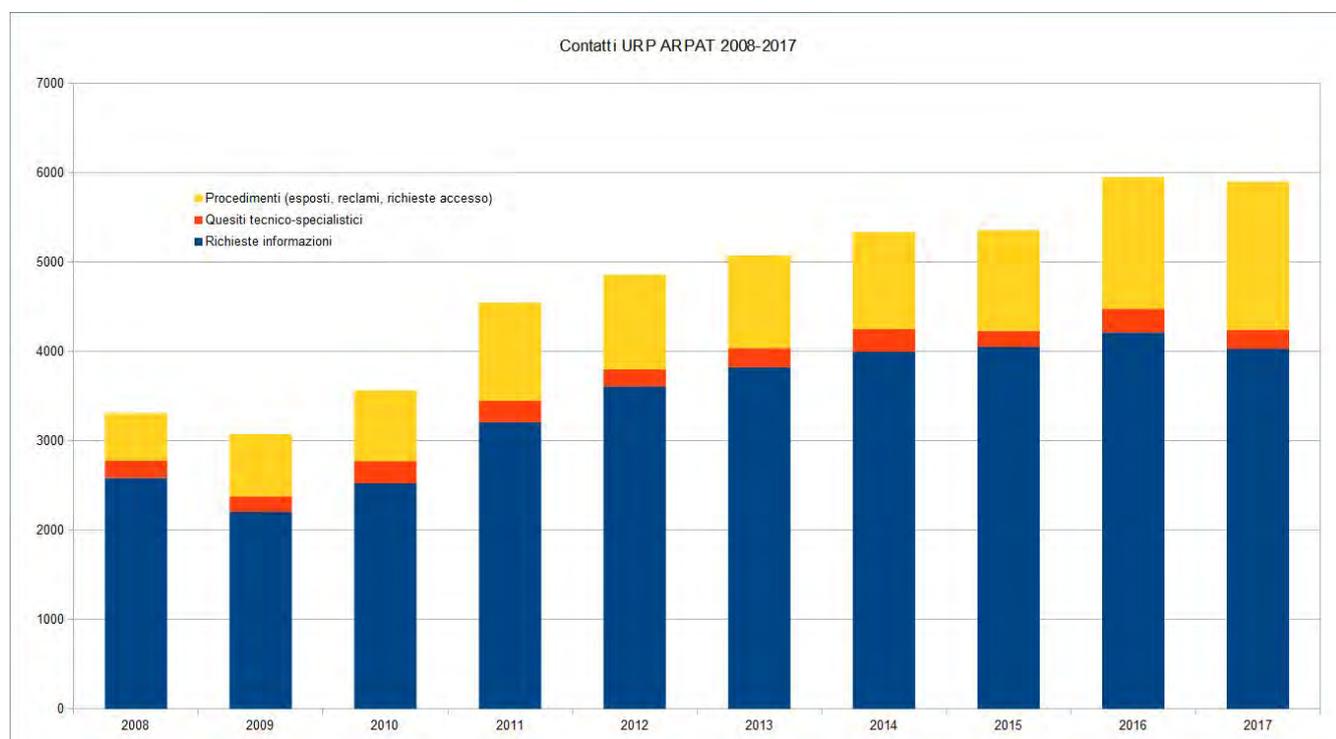
<http://www.arpat.toscana.it/documentazione/catalogo-pubblicazioni-arpat/il-monitoraggio-della-soddisfazione-dell-utenza-anno-2017>

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Contatti con il pubblico

L'URP di ARPAT svolge il suo servizio attraverso la casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it e il numero verde 800 800 400, attivo per **36 ore settimanali** (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14,00 alle 18,00), per circa **1.800 ore complessive di servizio al pubblico**.

I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2017 sono stati **5.906**, una media di **24** per ogni giorno lavorativo dell'anno.



Tipologia di contatti

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

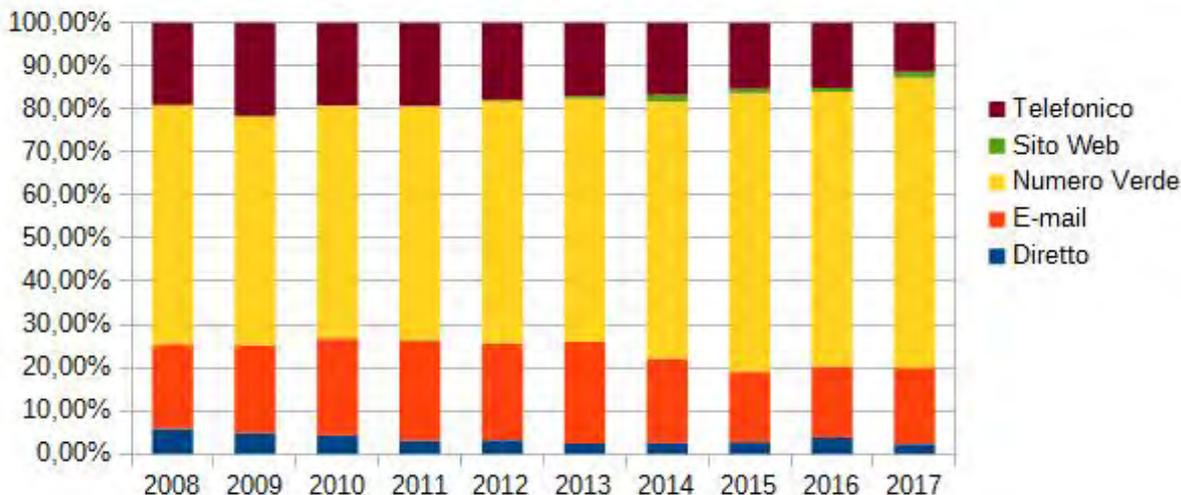
- 78% con mezzo telefonico (67% attraverso il numero verde e 11% tramite contatto telefonico con gli operatori URP non al numero verde),
- 18% con la posta elettronica,
- 2% le persone che si recano direttamente presso le nostre sedi territoriali.

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

Contatti URP ARPAT per tipo di contatto

Chi

2008-2017



sono i nostri utenti

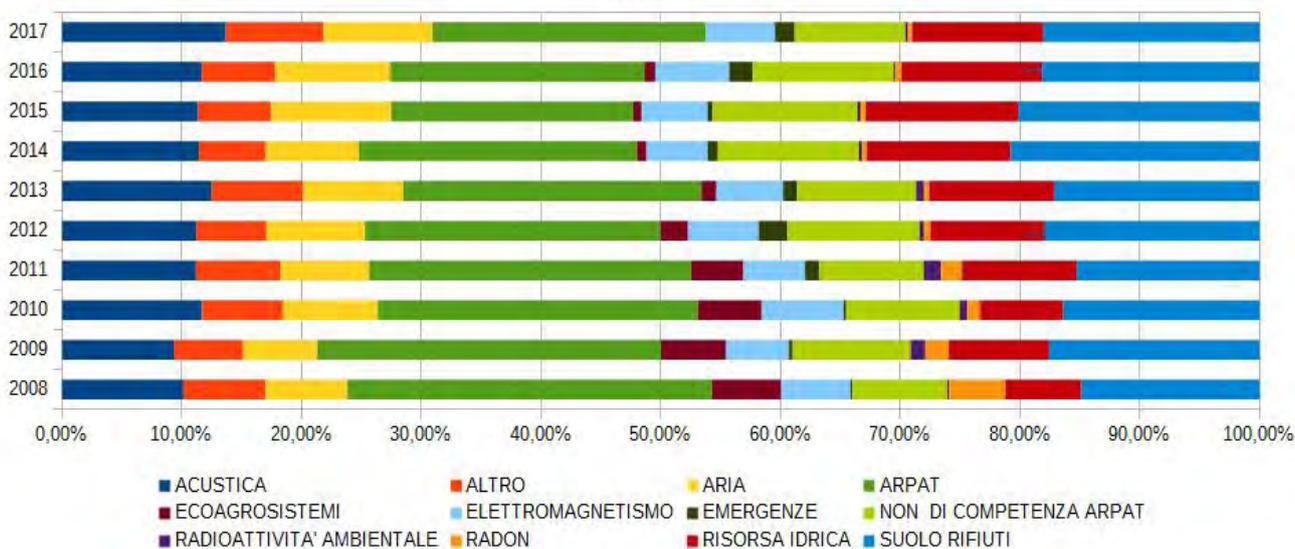
Riguardo all'origine, i contatti provengono soprattutto dalla nostra Regione (95%).

La maggior parte delle persone che contattano l'URP sono privati cittadini (62%), ma risulta anche un significativo numero di liberi professionisti e imprese (21%) e di enti pubblici (11%). Da segnalare che i contatti con utenti professionali comportano tendenzialmente risposte più complesse.

I temi delle richieste di informazione

Contatti URP ARPAT per tema richiesto

2008-2017

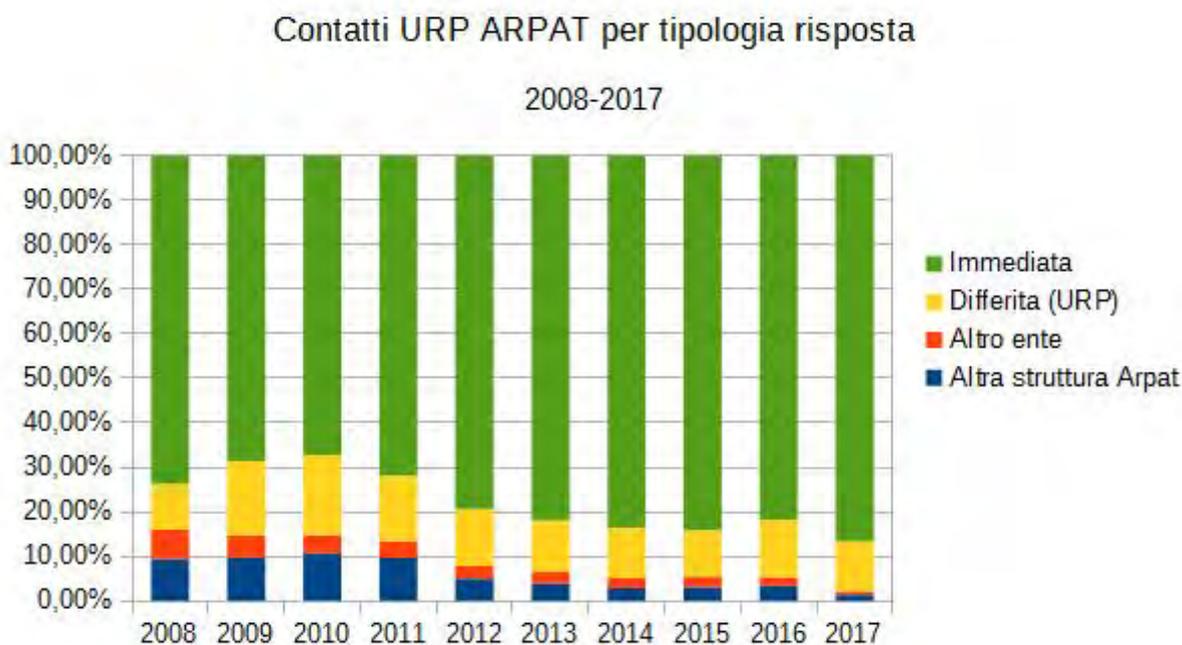


Da rilevare come come negli ultimi anni il problema delle maleodoranze (compreso nella voce 'aria' sia progressivamente percepito come il più disturbante, come risulta da questi dati e dalle segnalazioni ricevute dall'Agenzia.

Come si risponde ai nostri utenti

Gli operatori URP provvedono a rispondere alle richieste degli utenti in larghissima misura in modo immediato (86%). In alcuni casi (11%) la risposta è differita – cioè l'URP provvede a richiamare l'interlocutore dopo aver effettuato accertamenti con altro personale dell'Agenzia.

Per la restante parte gli interlocutori sono rimandati ad altro Ente (se la competenza in materia non è dell'Agenzia) o ad altra struttura dell'ARPAT (2%), in particolar modo laddove si tratti di quesiti specialistici.



Ulteriori informazioni sull'andamento dei contatti con il pubblico dal 2008 al 2017 sono disponibili: <http://www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews/2018/031-18/10-anni-di-relazioni-con-il-pubblico>

Esposti

L'Ufficio relazioni con il pubblico di ARPAT nel 2017 ha gestito 1.307 esposti/segnalazioni. Gli esposti/segnalazioni possono essere di competenza

- del [dipartimento](#) territorialmente competente
- dell'[Area Vasta](#), che ha precise competenze, ad esempio sul tema agenti fisici, geotermia, qualità dell'aria, etc..
- Nelle pagine seguenti il dettaglio dei dati relativi.

ESPOSTI 2017 (elaborazioni al 5.2.2018)

Provincia	Struttura	n.esposti	% su tot
Arezzo	AV Sud agenti fisici	1	0,1%
	Dip Arezzo	159	12,2%
Firenze	AV Centro agenti fisici	7	0,5%
	Dip Empolese	53	4,1%
	Dip Firenze	214	16,4%
Grosseto	AV Sud agenti fisici	5	0,4%
	Dip Grosseto	66	5,0%
Livorno	AV Costa agenti fisici	4	0,3%
	AV Costa mare	1	0,1%
	Dip Livorno	99	7,6%
	Dip Piombino Elba	27	2,1%
Lucca	Dip Lucca	168	12,9%
Massa Carrara	Dip Massa Carrara	55	4,2%
Pisa	AV Costa agenti fisici	6	0,5%
	Dip Livorno	17	1,3%
	Dip Pisa	188	14,4%
Pistoia	Dip Pistoia	74	5,7%
Prato	AV Centro agenti fisici	1	0,1%
	Dip Prato	109	8,3%
Siena	AV Sud geotermia	2	0,2%
	Dip Siena	51	3,9%
Totale Risultato		1307	

Procedimenti terminati (al 5.2.2018)			
Provincia	Struttura	n.esposti	% su tot
Arezzo	AV Sud agenti fisici	1	100,0%
	Dip Arezzo	106	66,7%
Firenze	AV Centro agenti fisici	7	100,0%
	Dip Empolese	52	98,1%
	Dip Firenze	214	100,0%
Grosseto	AV Sud agenti fisici	5	100,0%
	Dip Grosseto	65	98,5%
Livorno	AV Costa agenti fisici	1	25,0%
	AV Costa mare	1	100,0%
	Dip Livorno	97	98,0%
	Dip Piombino Elba	27	100,0%
Lucca	Dip Lucca	125	74,4%
Massa Carrara	Dip Massa Carrara	50	90,9%
Pisa	AV Costa agenti fisici	4	66,7%
	Dip Livorno	16	94,1%
	Dip Pisa	188	100,0%
Pistoia	Dip Pistoia	73	98,6%
Prato	AV Centro agenti fisici	1	100,0%
	Dip Prato	109	100,0%
Siena	AV Sud geotermia	2	100,0%
	Dip Siena	51	100,0%
Totale Risultato		1195	91,4%

n. esposti terminati con risposta >30gg			
Struttura	n.esposti	% su terminati	% su tot
AV Costa agenti fisici	1	14,3%	14,3%
AV Costa mare	1	100,0%	100,0%
Dip Arezzo	8	7,5%	5,0%
Dip Empolese	4	7,7%	7,5%
Dip Firenze	16	7,5%	7,5%
Dip Livorno	6	6,2%	6,1%
Dip Lucca	13	10,4%	7,7%
Dip Massa Carrara	8	16,0%	14,5%
Dip Piombino Elba	3	11,1%	11,1%
Dip Pisa	5	2,7%	2,7%
Dip Pistoia	3	4,1%	4,1%
Totale Risultato	68	5,7%	5,2%

Struttura	Durata media procedimento (gg)
AV Centro agenti fisici	20
AV Costa agenti fisici	20
AV Costa mare	34
AV Sud agenti fisici	10
AV Sud geotermia	3
Dip Grosseto	15
Dip Arezzo	10
Dip Empolese	16
Dip Firenze	19
Dip Livorno	24
Dip Lucca	17
Dip Massa Carrara	39
Dip Piombino Elba	18
Dip Pisa	19
Dip Pistoia	16
Dip Prato	16
Dip Siena	8
Totale Risultato	18

ESPOSTI 2017 (elaborazioni al 5.2.2018)

Struttura	Comune	n.esposti
AV Centro agenti fisici	FI-BORGO SAN LORENZO	1
	FI-CAPRAIA E LIMITE	1
	FI-FIRENZE Q1	1
	FI-FIRENZE Q5	1
	FI-GAMBASSI TERME	1
	FI-LASTRA A SIGNA	1
	FI-MONTELUPO FIORENTINO	1
	PO-PRATO	1
AV Costa agenti fisici	LI-LIVORNO	1
	LI-LIVORNO Q1	1
	LI-PIOMBINO	1
	LI-RIO MARINA	1
	PI-CASCIANA TERME	1
	PI-PISA	2
	PI-SAN GIULIANO TERME	3
AV Costa mare	LI-CECINA	1
AV Sud agenti fisici	AR-CASTEL S. NICCOL 	1
	GR-CINIGIANO	1
	GR-FOLLONICA	2
	GR-GROSSETO	1
	GR-MANCIANO	1
AV Sud geotermia	SI-PIANCASTAGNAIO	2
Dip Grosseto	GR-ARCIDOSO	1
	GR-CAMPAGNATICO	1
	GR-CAPALBIO	2
	GR-CASTEL DEL PIANO	1
	GR-CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	6
	GR-FOLLONICA	6
	GR-GAVORRANO	1
	GR-GROSSETO	35
	GR-ISOLA DEL GIGLIO	1
	GR-MANCIANO	1
	GR-MONTE ARGENTARIO	4
	GR-MONTEROTONDO MARITTIMO	2
	GR-ORBETELLO	3
	GR-PITIGLIANO	1
	GR-ROCCASTRADA	1
Dip Arezzo	AR-ANGHIARI	1
	AR-AREZZO	54
	AR-BADIA TEDALDA	1
	AR-CAPOLONA	9
	AR-CAPRESE MICHELANGELO	1
	AR-CASTEL FOCOIGNANO	1
	AR-CASTEL S. NICCOL 	1
	AR-CASTELFRANCO DI SOPRA	1
	AR-CASTIGLION FIORENTINO	4
	AR-CHIUSI DELLA VERNA	1
	AR-CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	7
	AR-CORTONA	2
	AR-FOIANO DELLA CHIANA	1
	AR-LATERINA	12
	AR-LORO CIUFFENNA	1
	AR-MARCIANO DELLA CHIANA	1
	AR-MONTE SAN SAVINO	2
	AR-MONTERCHI	1
	AR-MONTEVARCHI	1
	AR-PERGINE VALDARNO	1
	AR-SAN GIOVANNI VALDARNO	21
	AR-SANSEPOLCRO	1
	AR-STIA	1

ESPOSTI 2017 (elaborazioni al 5.2.2018)

	AR-SUBBIANO	4
	AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	27
	(vuoto)	2
Dip Empolese	FI-CAPRAIA E LIMITE	4
	FI-CASTELFIORENTINO	4
	FI-CERRETO GUIDI	3
	FI-CERTALDO	3
	FI-EMPOLI	12
	FI-FUCECCHIO	5
	FI-GAMBASSI TERME	4
	FI-MONTAIONE	1
	FI-MONTELUPO FIORENTINO	9
	FI-MONTESPERTOLI	3
	FI-VINCI	5
Dip Firenze	FI-BAGNO A RIPOLI	6
	FI-BARBERINO DI MUGELLO	13
	FI-BARBERINO VAL D'ELSA	4
	FI-BORGO SAN LORENZO	7
	FI-CALENZANO	13
	FI-CAMPI BISENZIO	19
	FI-DICOMANO	1
	FI-FIESOLE	2
	FI-FIGLINE VALDARNO	2
	FI-FIRENZE	3
	FI-FIRENZE Q1	23
	FI-FIRENZE Q2	20
	FI-FIRENZE Q3	4
	FI-FIRENZE Q4	7
	FI-FIRENZE Q5	10
	FI-FIRENZUOLA	2
	FI-IMPRUNETA	2
	FI-LASTRA A SIGNA	4
	FI-LONDA	1
	FI-MARRADI	1
	FI-PONTASSIEVE	5
	FI-REGGELLO	3
	FI-RIGNANO SULL'ARNO	1
	FI-SAN PIERO A SIEVE	4
	FI-SCANDICCI	11
	FI-SCARPERIA	27
	FI-SESTO FIORENTINO	14
	FI-SIGNA	2
	FI-VICCHIO	3
Dip Livorno	LI-BIBBONA	2
	LI-CASTAGNETO CARDUCCI	3
	LI-CECINA	2
	LI-COLLESALVETTI	32
	LI-LIVORNO Q1	20
	LI-LIVORNO Q2	14
	LI-LIVORNO Q3	8
	LI-LIVORNO Q4	3
	LI-LIVORNO Q5	2
	LI-ROSIGNANO MARITTIMO	13
	PI-ORCIANO PISANO	2
	PI-PISA	15
Dip Lucca	LU-ALTOPASCIO	3
	LU-BARGA	2
	LU-BORGO A MOZZANO	1
	LU-CAMAIORE	3
	LU-CAPANNORI	7
	LU-FORTE DEI MARMI	2

ESPOSTI 2017 (elaborazioni al 5.2.2018)

	LU-FOSCIANDORA	1
	LU-GALLICANO	1
	LU-LUCCA	35
	LU-MASSAROSA	4
	LU-MINUCCIANO	1
	LU-PIAZZA AL SERCHIO	1
	LU-PIETRASANTA	2
	LU-SERAVEZZA	4
	LU-VIAREGGIO	41
	(vuoto)	60
Dip Massa Carrara	MS-AULLA	4
	MS-BAGNONE	1
	MS-CARRARA	12
	MS-FILATTIERA	1
	MS-FIVIZZANO	2
	MS-LICCIANA NARDI	1
	MS-MASSA	30
	MS-MONTIGNOSO	2
	MS-PONTREMOLI	1
	(vuoto)	1
Dip Piombino Elba	LI-CAMPIGLIA MARITTIMA	4
	LI-CAMPO NELL'ELBA	1
	LI-CAPOLIVERI	2
	LI-MARCIANA	1
	LI-MARCIANA MARINA	2
	LI-PIOMBINO	11
	LI-PORTOFERRAIO	2
	LI-RIO MARINA	2
	LI-RIO NELL'ELBA	1
	LI-SAN VINCENZO	1
Dip Pisa	PI-BIENTINA	1
	PI-CALCI	4
	PI-CAPANNOLI	1
	PI-CASCIANA TERME	3
	PI-CASCINA	7
	PI-CASTELFRANCO DI SOTTO	23
	PI-CASTELNUOVO DI VAL DI CECINA	1
	PI-CRESPINA	2
	PI-LARI	2
	PI-MONTECATINI VAL DI CECINA	1
	PI-MONTOPOLI IN VAL D'ARNO	3
	PI-ORCIANO PISANO	1
	PI-PECCIOLI	4
	PI-PISA	93
	PI-POMARANCE	1
	PI-PONSACCO	1
	PI-PONTEDERA	7
	PI-RIPARBELLA	1
	PI-SAN GIULIANO TERME	10
	PI-SAN MINIATO	8
	PI-SANTA CROCE SULL'ARNO	7
	PI-SANTA MARIA A MONTE	2
	PI-VECCHIANO	2
	PI-VICOPISSANO	3
Dip Pistoia	PT-AGLIANA	1
	PT-BUGGIANO	3
	PT-CHIESINA UZZANESE	2
	PT-CUTIGLIANO	1
	PT-LAMPORECCHIO	2
	PT-MASSA E COZZILE	4
	PT-MONSUMMANO TERME	6

ESPOSTI 2017 (elaborazioni al 5.2.2018)

	PT-MONTALE	5
	PT-MONTECATINI TERME	3
	PT-PESCIA	5
	PT-PIEVE A NIEVOLE	1
	PT-PISTOIA	36
	PT-PITEGLIO	1
	PT-QUARRATA	1
	PT-SAN MARCELLO PISTOIESE	1
	PT-SERRAVALLE PISTOIESE	1
	PT-UZZANO	1
Dip Prato	PO-CANTAGALLO	1
	PO-CARMIGNANO	2
	PO-MONTEMURLO	3
	PO-POGGIO A CAIANO	5
	PO-PRATO	96
	PO-VAIANO	2
Dip Siena	SI-ABBADIA SAN SALVATORE	1
	SI-ASCIANO	2
	SI-BUONCONVENTO	2
	SI-CHIANCIANO TERME	1
	SI-CHIUSDINO	1
	SI-COLLE DI VAL D'ELSA	3
	SI-MONTEPULCIANO	5
	SI-MONTERIGGIONI	2
	SI-MONTERONI D'ARBIA	1
	SI-MONTICIANO	1
	SI-MURLO	2
	SI-PIANCASTAGNAIO	1
	SI-PIENZA	1
	SI-POGGIBONSI	6
	SI-SAN GIMIGNANO	2
	SI-SARTEANO	1
	SI-SIENA	16
	SI-SINALUNGA	1
	SI-SOVICILLE	1
	SI-TORRITA DI SIENA	1
Totale Risultato		1307

Reclami

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

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

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

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

Nel 2017 sono stati ricevuti 35 reclami da soggetti esterni, ai quali è stata data una risposta nei tempi previsti nel 78% dei casi. 12 reclami sono stati presentati, invece da personale dell'agenzia, ai quali nel 92% dei casi è stato risposto nei tempi previsti.

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

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

Fra questi una parte importante è costituita dalle circa 7.400 notizie disponibili, che sono diffuse quotidianamente attraverso la newsletter [Arpatnews](#), ma che sono visualizzate anche molto tempo dopo la loro pubblicazione, essendo rintracciabili attraverso i motori di ricerca.

Abbiamo verificato, utilizzando [Google Analytics](#), uno dei sistemi di gestione delle statistiche Web più diffusi, quali sono state le notizie più visualizzate negli ultimi cinque anni (2013-2017), nella tabella che segue sono riportate quelle che nel 2017 hanno registrato più visualizzazioni.

1.	/notizie/notizie-brevi/2013/maneggi-attenzione-a-come-vengono-gestiti-gli-escrementi-e-o-urina-dei-cavalli	2.917 (0,71%)
2.	/notizie/comunicati-stampa/2017/i-risultati-delle-analisi-sui-materiali-spiaggiati	2.701 (0,65%)
3.	/notizie/arpatnews/2017/021-17/il-delfino-che-nuota-nellarno-a-pisa	2.618 (0,63%)
4.	/notizie/notizie-brevi/2017/abbruciamenti-di-sfalci-e-potature	2.463 (0,60%)
5.	/notizie/notizie-brevi/2017/regione-toscana-opuscolo-su-incentivi-per-la-rimozione-e-lo-smaltimento-dellamianto	2.393 (0,58%)
6.	/notizie/notizie-brevi/2017/novita-nella-disciplina-della-gestione-delle-terre-e-rocce-da-scavo	2.308 (0,56%)
7.	/notizie/arpatnews	2.279 (0,55%)
8.	/notizie/arpatnews/2015/147-15/147-15-la-corte-di-cassazione-conferma-la-rilevanza-penale-delle-emissioni-in-atmosfera-di-cattivi-odori	2.234 (0,54%)
9.	/notizie/notizie-brevi/2014/impatto-e-clima-acustico-la-nuova-normativa-a-toscana	1.916 (0,46%)
10.	/notizie/notizie-brevi/2017/rumori-condominiali	1.895 (0,46%)
11.	/notizie/arpatnews/2017/141-17/novita-normative-in-materia-di-valutazione-di-impatto-ambientale	1.824 (0,44%)
12.	/notizie/arpatnews/2014/252-14/252-14-fasce-di-rispetto-per-gli-elettrodotti-pianificazione-urbanistica-e-permessi-a-costruire	1.754 (0,42%)
13.	/notizie/comunicati-stampa/2017/nominati-direttore-tecnico-ed-amministrativo-arpat	1.664 (0,40%)
14.	/notizie/notizie-brevi/2017/nuove-regole-per-il-tecnico-competente-in-acustica-ambientale	1.645 (0,40%)
15.	/notizie/notizie-brevi/2017/controlli-agli-impianti-di-riscaldamento	1.522 (0,37%)
16.	/notizie/comunicati-stampa/2017/il-punto-sulla-situazione-a-livorno	1.488 (0,36%)

Sito Web

Nel corso del 2017 è continuato il decremento dei visitatori del sito Web registrato nell'ultimo triennio, infatti si fanno sentire i limiti derivanti dal fatto che l'impianto del sito rimane quello del 2012 e lo stesso vale per il CMS utilizzato. Si tratta infatti di una versione che non adegua le proprie risposte, e quindi la fruibilità dei contenuti, ai dispositivi da cui si fa la ricerca, in particolare ai tablet e agli smartphone che invece stanno diventando quelli maggiormente utilizzati. Inoltre l'attuale sistema ha notevoli limiti per quanto riguarda la possibilità di incorporare contenuti con modalità più avanzate (es. geolocalizzazione).

	2013	2014	2015	2016	2017
Utenti	291.139	344.290	347.427	273.821	262.279
Sessioni	436.948	542.325	580.564	491.049	487.030
Sessioni/Utente	1,5	1,58	1,67	1,79	1,86
Visualizzazioni di pagina	1.144.650	1.426.561	1.504.316	1.341.976	1.278.227
Pagine viste/Sessione	2,62	2,63	2,59	2,73	2,62
Durata media sessione	2:16	2:41	2:42	2:39	2:35

Social media

ARPAT, ormai da alcuni anni, ha sviluppato un forte impegno nell'[attività di comunicazione e informazione ambientale](#) e, naturalmente, con una particolare attenzione anche alla [presenza sui social media](#), che ormai sono diventati il principale luogo virtuale globale di informazione e partecipazione.

L'Agenzia infatti assicura ormai da alcuni anni la presenza dei propri contenuti ed interagisce con chi è interessato ad essi attraverso vari social: per la diffusione di dati e notizie ([Twitter](#)), immagini ([Flickr](#)), video ([YouTube](#)) e documenti ([Issuu](#)), e, dal 2015, anche su [Facebook](#).

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

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



ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012.
Nel corso del 2017 ha diffuso 1.673 tweet.

Al 31.12.2017 Sono stati 5.666 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.

Complessivamente le visualizzazioni dei tweet sono state 991.000.



La presenza ARPAT sul social più diffuso al mondo, Facebook, è la più recente, infatti è stata attivata - come [ARPATnews](#) - solamente nell'[estate del 2015](#), a fine 2017 il numero di mi piace erano **2.186**.

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

Dal numero di aperture della pagina Arpanews, come attesta il grafico sopra, si rileva un crescente interesse per i contenuti informativi presentati, anche se si tratta pur sempre di numeri riferibili a un numero limitato di persone interessate alle tematiche ambientali trattate dall'Agenzia. Il dato è confermato anche dalle visualizzazioni complessive dei contenuti della pagina, dato fornito da FB, che nel 2017 sono state oltre 1.460.000.