

RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE 2011

a cura della Rete

Comunicazione, Informazione, Ascolto e Relazioni esterne

Hanno collaborato alla stesura i componenti della Rete:

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

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

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

Firenze, 30 maggio 2012

Introduzione

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

Nel rapporto relativo al 2011 sono disponibili le serie storiche dei dati confrontabili (contatti con il pubblico 2008-2009-2010-2011 ed esposti, reclami, accesso documenti amministrativi e accesso formale dati ambientali 2009-2010-2011) a seguito dell'applicazione della relativa istruzione operativa (IO SG 99.001) predisposta nel 2009 dal GdS.

Riguardo alle altre attività di comunicazione svolte dalla Rete nel 2011, va sottolineate:

- La pubblicazione a fine giugno del nuovo sito ARPAT;
- L'adozione del nuovo marchio dell'Agenzia a partire dal 1° giugno 2011;
- Una maggiore attenzione a partire da aprile alla comunicazione interna, anche con interventi dei vertici agenziali per informare sulle varie iniziative ed attività di interesse del personale;
- lo sviluppo della redazione virtuale a rete dei media agenziali (Arpatnews, Omnibus, sito web) con il potenziamento della parte redazionale del sito web (pubblicazione delle sezioni "Notizie" ed "Eventi")
- l'effettuazione in modo sistematico dell'analisi quotidiana della stampa ed il significativo incremento di comunicati stampa prodotti.

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

	2011	2010	2009
ARPATnews pubblicate	250	234	250
News web pubblicate	401	308	31
Comunicati stampa pubblicati	85	25	31
Articoli stampa in cui si parla di ARPAT	2.881	3.193	3.104
Contatti URP	4.546	3.501	2.972
Esposti	1.882	1.992	2.382
Richieste accesso atti	238	236	256
Richieste formali accesso dati ambientali	192	256	174
Utenti medi giornalieri sito web	1.419	1.618	1.475
Utenti complessivi sito web	518.002	590.660	538.320
Pagine viste sito web	7.781.414	8.844.414	6.190.456
Pubblicazioni a stampa prodotte	7	10	9
Eventi organizzati	9	10	10

* intero anno

Si ricapitolano di seguito le principali informazioni sulle attività svolte, dettagliatamente presentate nelle pagine successive con tabelle e grafici.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Contatti con il pubblico

Si registra ancora un sensibile incremento dei contatti gestiti da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ARPAT nel 2011 sono stati **4.546**, con una crescita di quasi il 30% rispetto al 2010 e del 53% rispetto al 2009. Si reputa che tale incremento sia in parte dovuto: al consolidarsi dell'estensione dell'orario di funzionamento del numero verde anche il pomeriggio (da maggio 2009 il martedì, mercoledì e giovedì dalle 14,00 alle 17,00); alla riorganizzazione delle centrali telefoniche che ha portato ad un unico centralino per tutta l'Agenzia (vedi notizia), e quindi ad un indirizzamento più completo delle richieste di informazioni verso il numero verde; al sempre più diffuso utilizzo della casella di mail urp@arpad.toscana.it per l'invio delle richieste di informazioni.

Nel 2011 si segnalano come in crescita significativa (sia in valore assoluto che in percentuale) come argomenti trattati: la radioattività (in relazione all'incidente nucleare in Giappone), le maleodoranze, i recapiti ARPAT (in relazione alla nuova centrale telefonica), i rumori prodotti sia da attività produttive che da cantieri, problematiche legate alle acque (scarichi, ecc.).

Domande del pubblico (esposti, reclami, accesso atti e dati ambientali)

Nel corso del 2011 sono gestiti dall'Agenzia **1882** esposti da parte dei cittadini, un numero in linea con quello degli anni precedenti. Riguardo alle tematiche cui si riferiscono gli esposti, si osserva che vi è una prevalenza di quelli che si riferiscono alle emissioni in atmosfera (che riguardano non solo le emissioni industriali, ma anche le lamenti per maleodoranze, polveri, ecc.) pari al 37,1%, seguiti dall'inquinamento acustico con il 23,1%,

Di particolare rilevanza è anche il dato relativo all'esito dei pratiche di esposti terminate ed ai tempi necessari per la loro evasione: i relativi procedimenti sono stati terminati (a fine gennaio) nel 77,7% dei casi, con una media di 39 giorni, con punte maggiori per i casi nei quali sono stati necessari sopralluoghi.

Va sottolineata una percentuale significativa di accertamenti effettuati a seguito di esposti da parte dei cittadini (45,0%). A seguito degli accertamenti effettuati, sono state riscontrate violazioni di legge nel 8,8% dei casi; sono state fatte comunque osservazioni nel 25,6% dei casi.

Sempre molto ridotto il numero di reclami registrati (**37** in tutta l'Agenzia).

Le richieste di accesso ai documenti amministrativi sono state complessivamente **238**, evase in una media di 20 giorni. Le richieste formali di dati ambientali sono state invece **192**, e sono state evase in una media di 25 giorni.

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Analisi dell'immagine dell'Agenzia sui media

Nel corso del 2011 l'Agenzia ha realizzato in modo sistematico il monitoraggio della rassegna stampa (con particolare riferimento agli articoli nei quali si parla di ARPAT "Si parla di noi"). ARPAT è piuttosto presente sulla stampa locale, nel 2011 sono stati **2.881** gli articoli di stampa nei quali l'Agenzia è stata citata.

L'analisi della stampa è 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 tre criteri positivo, neutro 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 (**305** nel 2011) 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. Tra i negativi (**177** nel 2011) vengono invece classificati tutti quegli articoli in cui direttamente o con linguaggio figurato il giornalista o una terza persona (es un intervistato) esprimono giudizi negativi sull'operato o sulla struttura ARPAT. Tra i negativi vengono anche inseriti quegli articoli in cui si riporta fatti di tipo giudiziario a carico del personale ARPAT, come ad esempio avvisi di garanzia o condanne. Tra i neutri, invece, sono classificati tutti quegli articoli in cui si descrive l'attività di ARPAT, ovvero nel titolo, o nell'occhiello o nel corpo del testo di riporta il ruolo di ARPAT, è il caso di tutti quegli articoli in cui si parla di ARPAT perché ha effettuato un'attività di controllo o monitoraggio oppure ha fornito dati ambientali.

Notizie diffuse da ARPAT

Nel corso del 2011 si è ulteriormente consolidato lo sforzo dell'Agenzia per diffondere attraverso il proprio sito web www.arpato.toscana.it e la propria newsletter ARPATnews notizie sulle tematiche ambientali.

Nel 2011 sono stati pubblicati **250** ARPATnews (articoli più approfonditi), **401** notizie brevi e **85** comunicati stampa.

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

Si tratta di un patrimonio informativo che via via si consolida e che messo a disposizione di tutti: nella sezione "Notizie" del sito ARPAT sono disponibili oltre 3000 notizie sulle tematiche ambientali prodotte dall'Agenzia in questi anni. Il nuovo sistema navigazione detto "a faccette", ripreso dal sito dell'Agenzia Europea per l'Ambiente e simile a quelli in uso nei siti di e-commerce, rende molto agevole la ricerca all'interno di questa "miniera di contenuti".

COMUNICAZIONE ESTERNA

Immagine coordinata dell'Agenzia

E' stato concluso il percorso di revisione del marchio di ARPAT con l'adozione di quello nuovo a decorrere dall'1 giugno 2011 (Decreto DG n.163/2011) e la predisposizione del Manuale per l'immagine coordinata (DD n.1/2011).

Sito Web

Lo sforzo principale compiuto ha riguardato la pubblicazione (a decorrere dal 24 giugno) del nuovo sito dell'Agenzia, coronando un percorso di riprogettazione particolarmente intenso e complesso. Il nuovo sito presenta l'Agenzia in modo articolato mettendo a disposizione degli utenti una notevole quantità di informazioni, iniziando anche a rendere disponibili contenuti multimediali, con modalità di fruizione decisamente migliori rispetto al precedente sito, e con modalità di navigazione differenziate (gerarchica, a faccette, per parole popolari, ecc.).

Le difficoltà di carattere informatico-sistemistico che si sono protratte dal settembre 2010 a tutto il 2011 espresse dalla frequente e ricorrente lentezza nell'accesso al sito hanno inciso negativamente sul numero di accessi medi giornalieri registrato, che è stato di **1419** con una flessione rispetto all'anno precedente

Produzione editoriale

E' stata avviata una revisione della produzione editoriale dell'Agenzia, secondo i nuovi orientamenti dell'Agenzia, concentrandosi sulla realizzazione di materiali divulgativi, report ambientali e pubblicazioni on-line (e-book). In questo ambito è stato anche dato supporto alla Direzione tecnica nella predisposizione di uno specifico indirizzo per tutte le strutture agenziali nella predisposizione della reportistica ambientale. Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione, particolarmente complessa, della 'Relazione dello Stato dell'Ambiente 2011'.

Organizzazione di eventi

E' stata attuata una riconversione delle attività agenziali in questo ambito, secondo gli indirizzi regionali, riducendo dell'80% le spese per tale finalità rispetto al 2010, garantendo comunque la presenza a tre eventi di maggior rilievo: Terra Futura, Festambiente e Dire & Fare, oltre ad alcune iniziative di minor rilievo.

Sistema di ascolto: è stata realizzata l'indagine di customer satisfaction rivolta all'insieme dei clienti esterni ARPAT, resa disponibile per l'intero anno sul sito web, ed è stata data attuazione all'indagine specifica di un panel di clienti esterni istituzionali relativamente alle attività di supporto tecnico-scientifico.

COMUNICAZIONE INTERNA

Omnibus

Con l'implementazione a partire da metà giugno del sistema statistico per misurare gli accessi alla intranet, si è potuto constatare l'ampio utilizzo da parte del personale di questo strumento di comunicazione interna, considerata la media giornaliera di **812** visitatori. Secondo le indicazioni della nuova Direzione dell'Agenzia ha iniziato anche ad essere sviluppata maggiormente la comunicazione riguardo al personale in merito alle varie iniziative e novità (relazioni sindacali, riorganizzazione, ecc.).

Il personale della struttura ha contribuito alla realizzazione dell'obiettivo del Piano Annuale di Miglioramento (PAM) relativo alla revisione delle modalità di messa a disposizione dei dipendenti della "Documentazione di origine esterna" attraverso la Omnibus. In particolare è stata realizzata una banca dati, accessibile da tutto il personale, nella quale sono state inserite notizie relative a circa 800 normative, ricercabili per argomento.

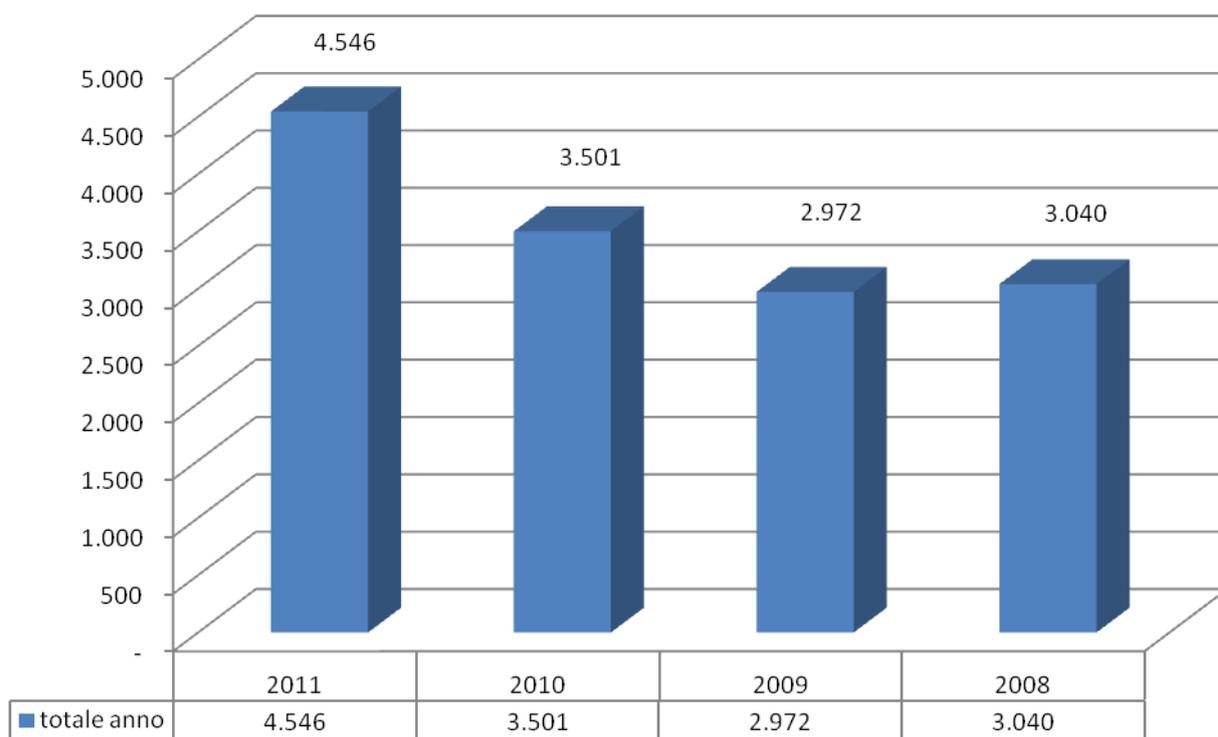
Campagna per lo scrivere chiaro

Il settore, in attuazione dello specifico obiettivo del PAM, ha predisposto una articolata campagna di sensibilizzazione nei confronti del personale per sforzarsi di scrivere in modo più chiaro e comprensibile i documenti prodotti (lettere, espressioni di pareri, verbali, ecc.). La campagna al momento è al vaglio del Direttore tecnico, prima di poter essere attuata.

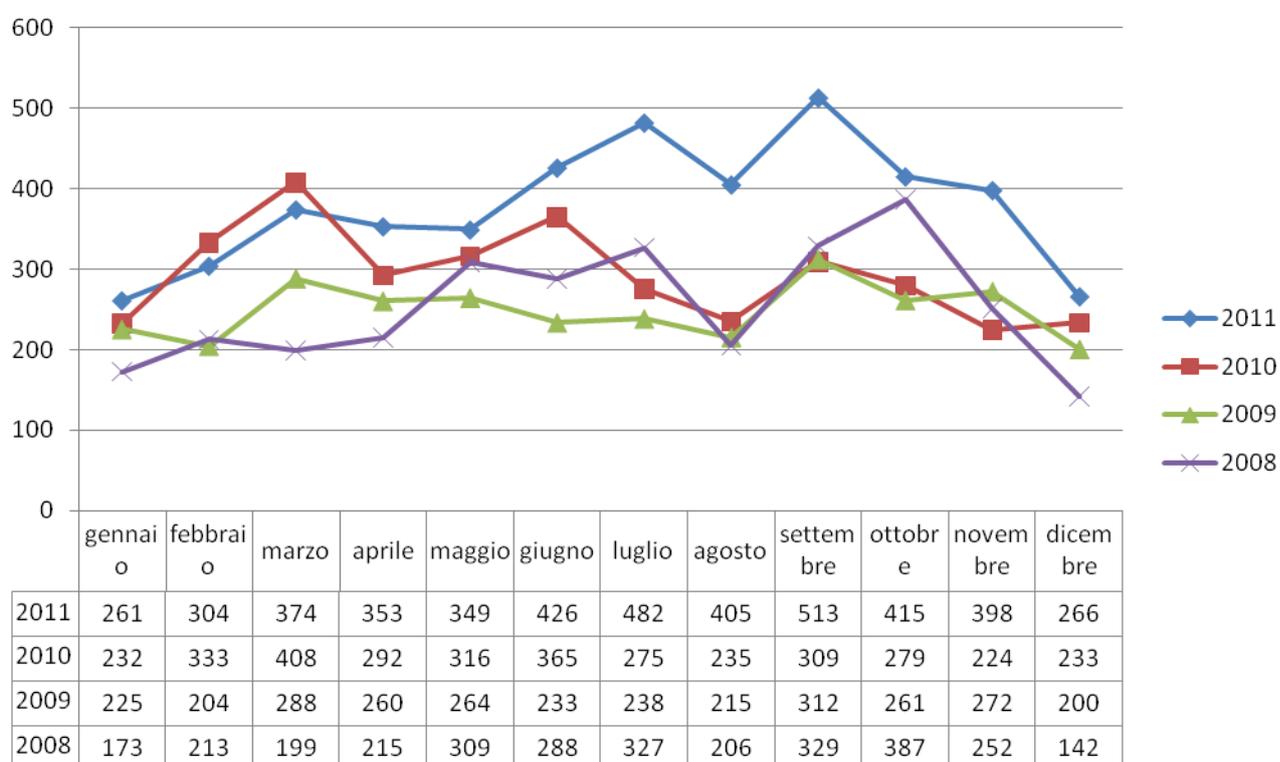
Il responsabile UO Comunicazione e informazione,
responsabile a.i. AF Comunicazione e informazione,
Coordinatore del Gruppo di Sperimentazione URP a rete

(dott. Marco Talluri)

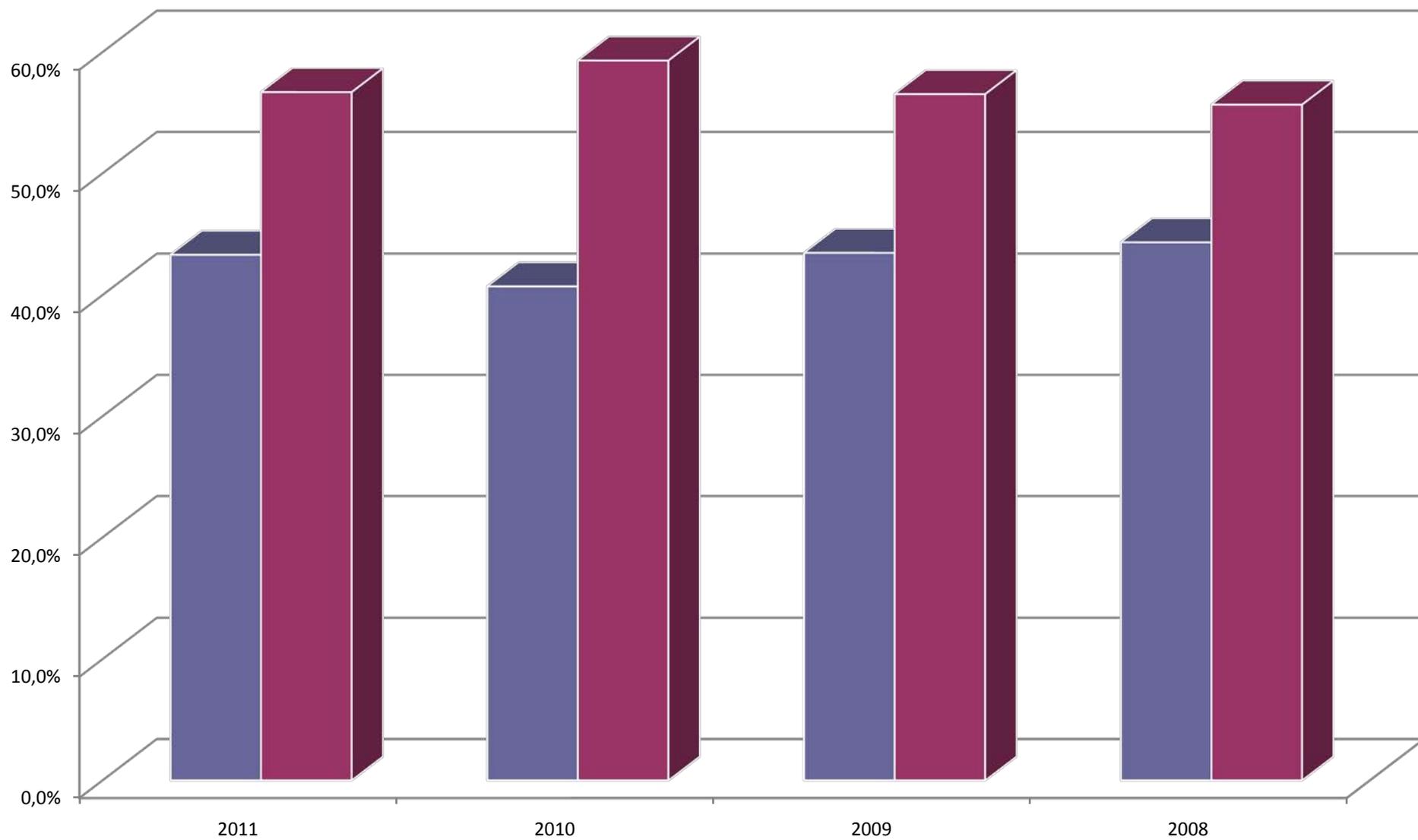
Contatti con il pubblico Rete URP ARPAT



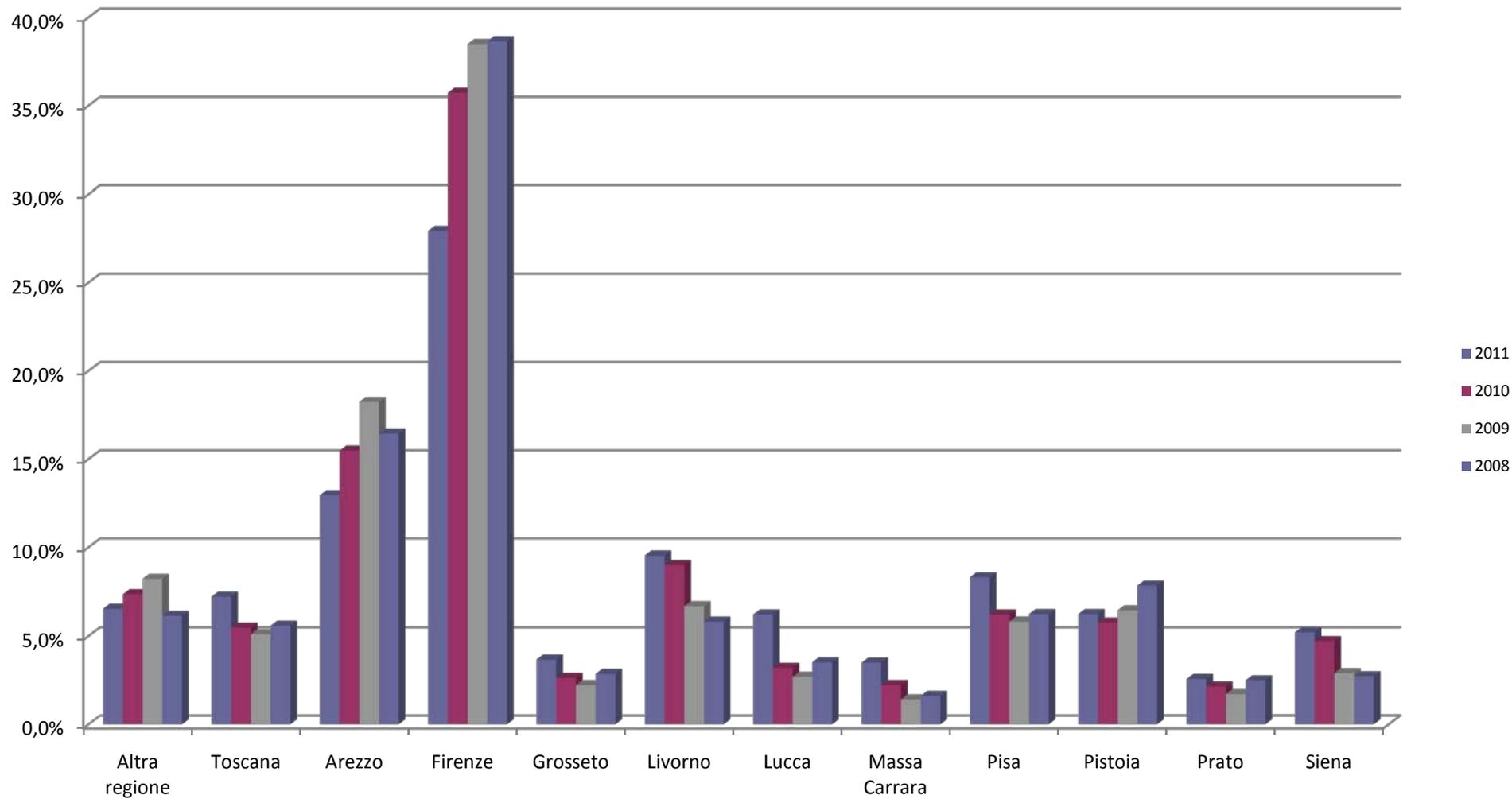
Contatti mensili con il pubblico dell'URP ARPAT



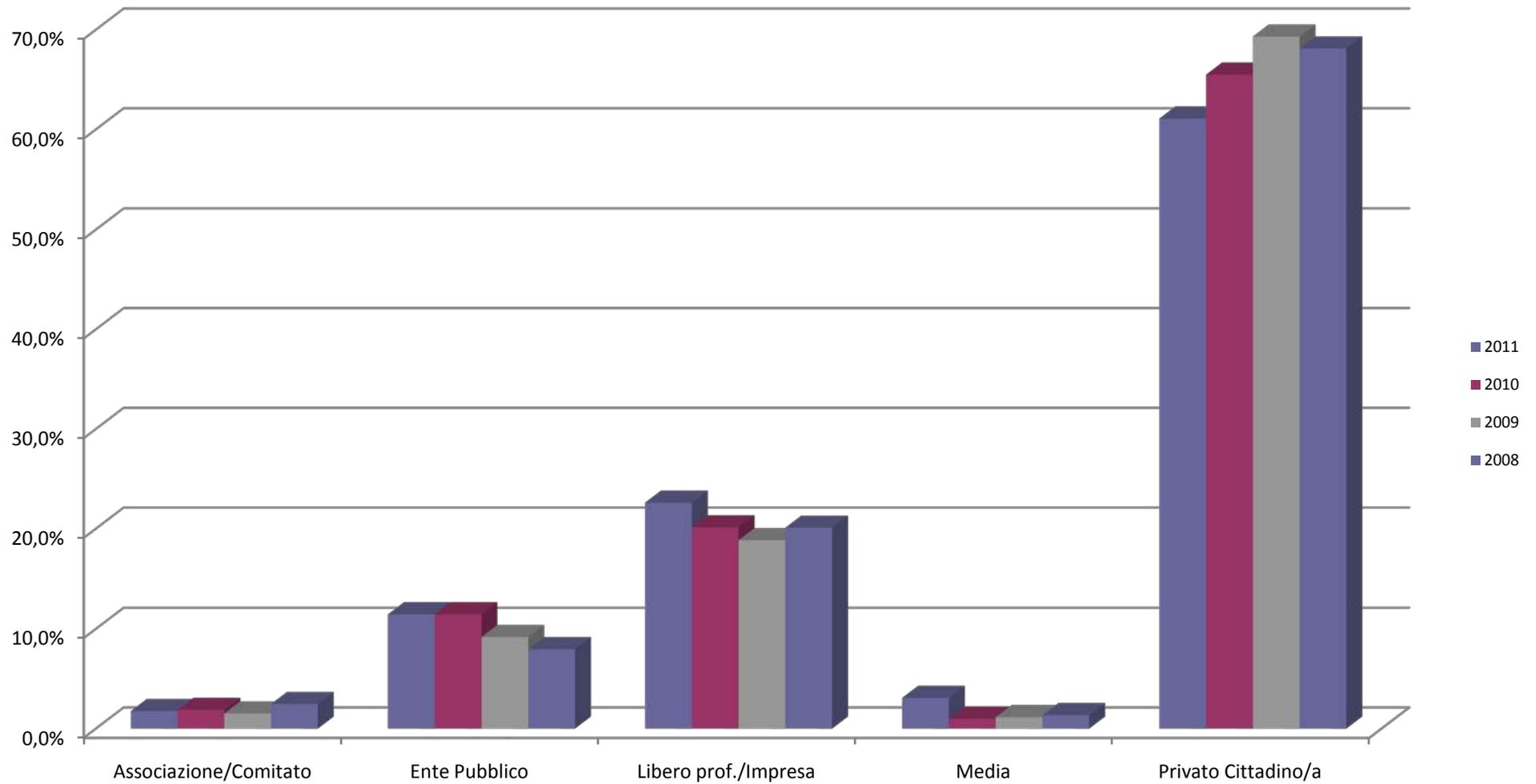
Contatti URP ARPAT 2011-2008 per genere utenti



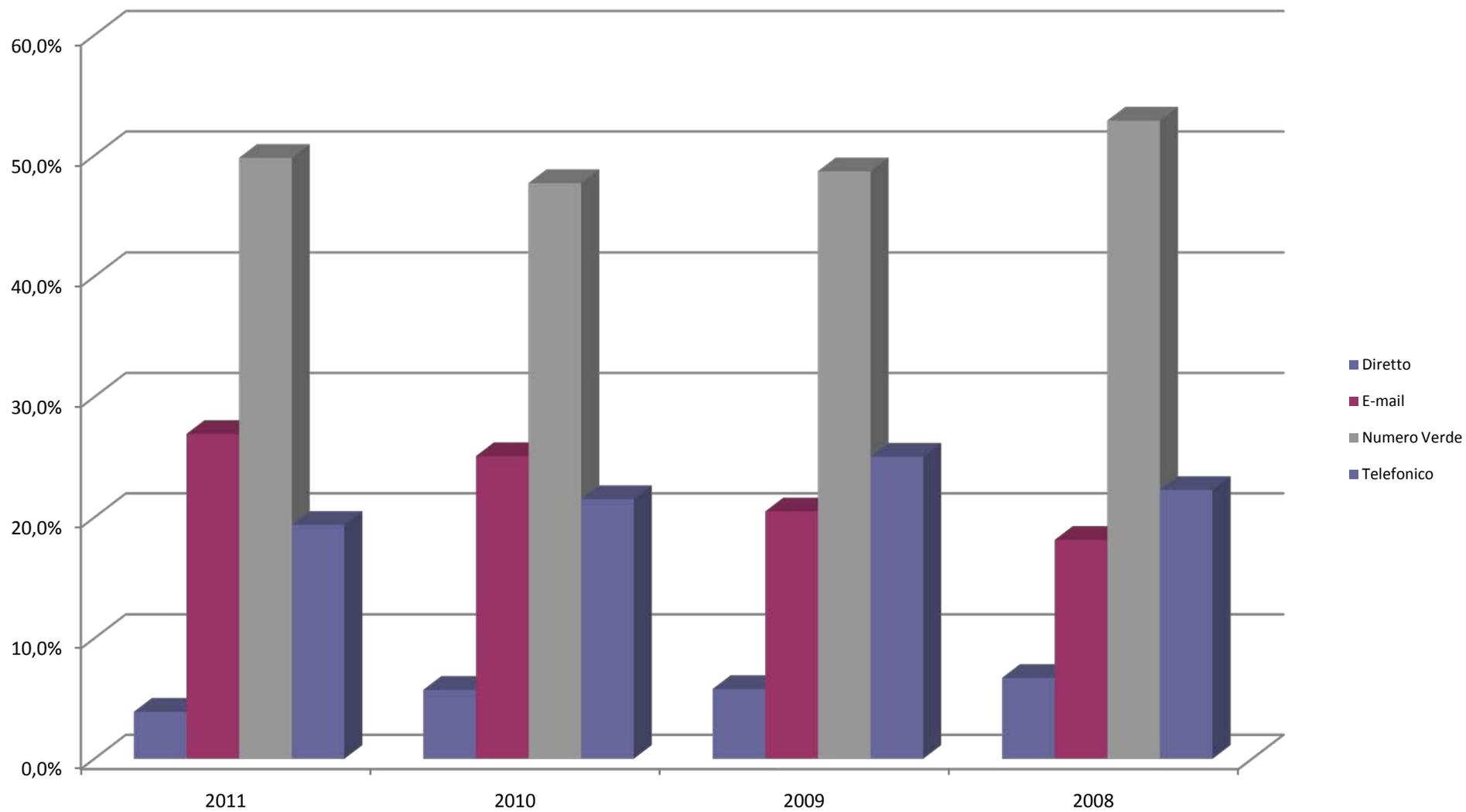
Contatti URP ARPAT nel 2011 per origine utenti



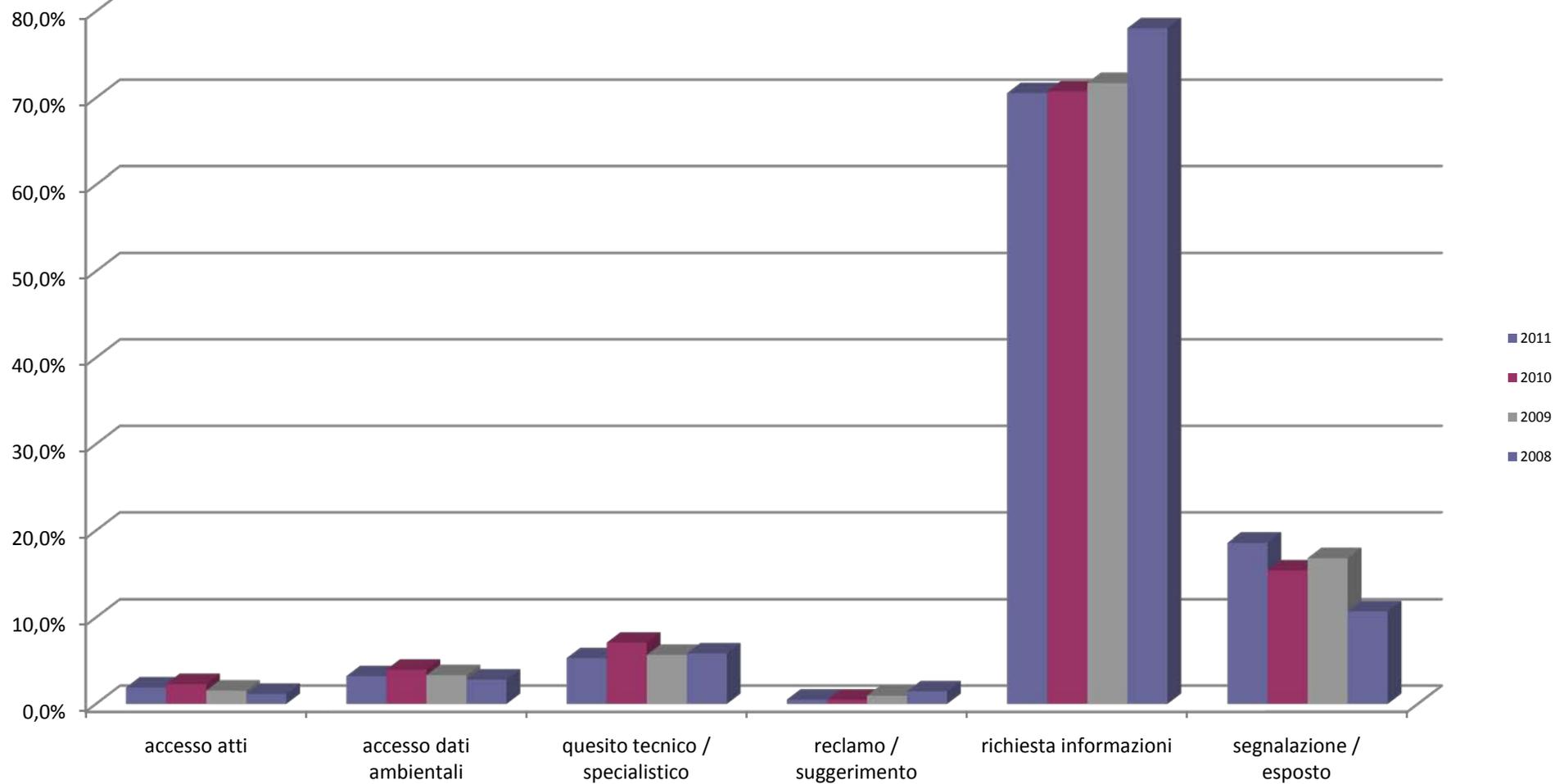
Contatti URP ARPAT nel 2011 per tipologia utenti



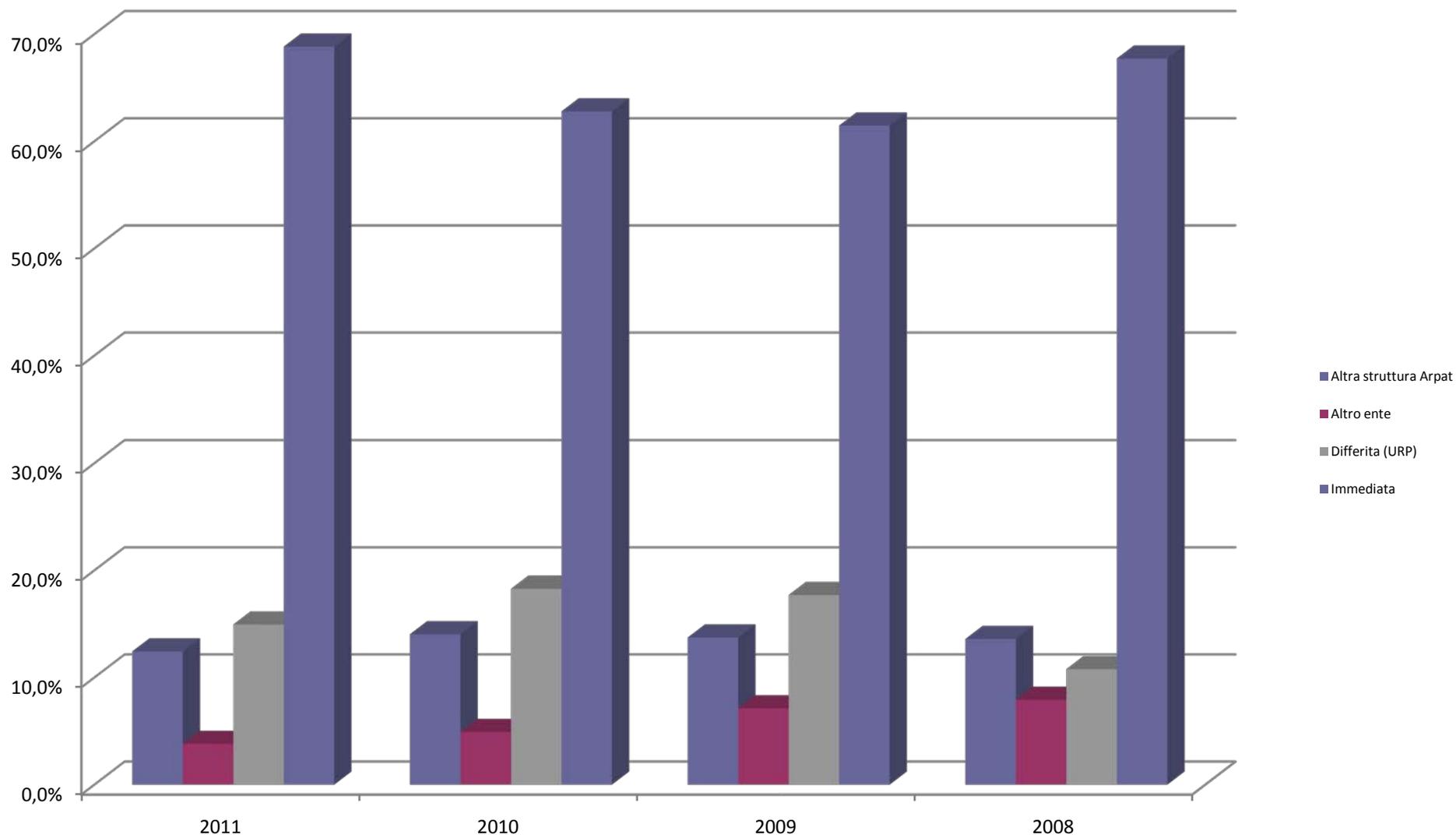
Contatti URP ARPAT 2011 per tipologia di contatto



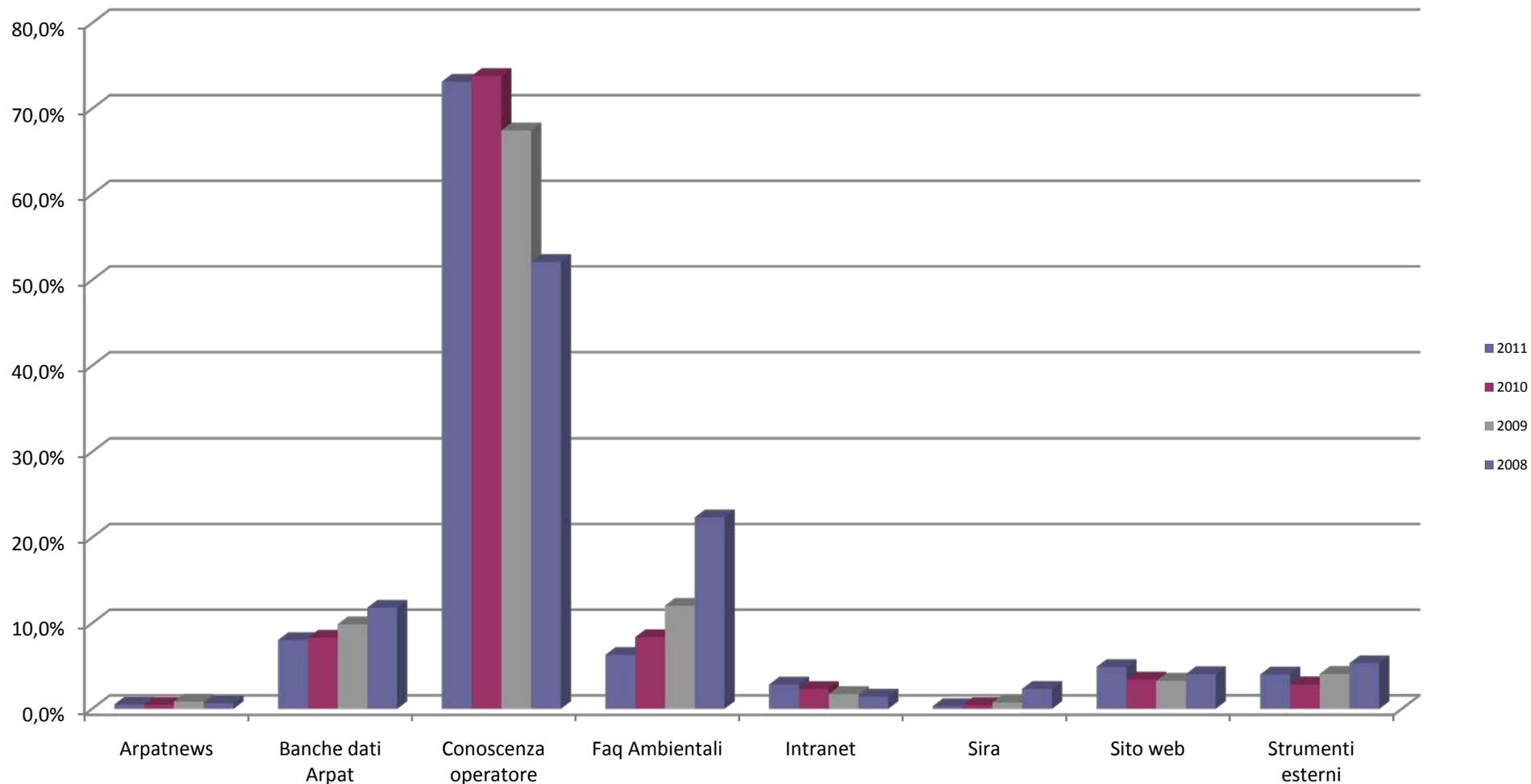
Contatti URP ARPAT 2011 per tipologia domanda



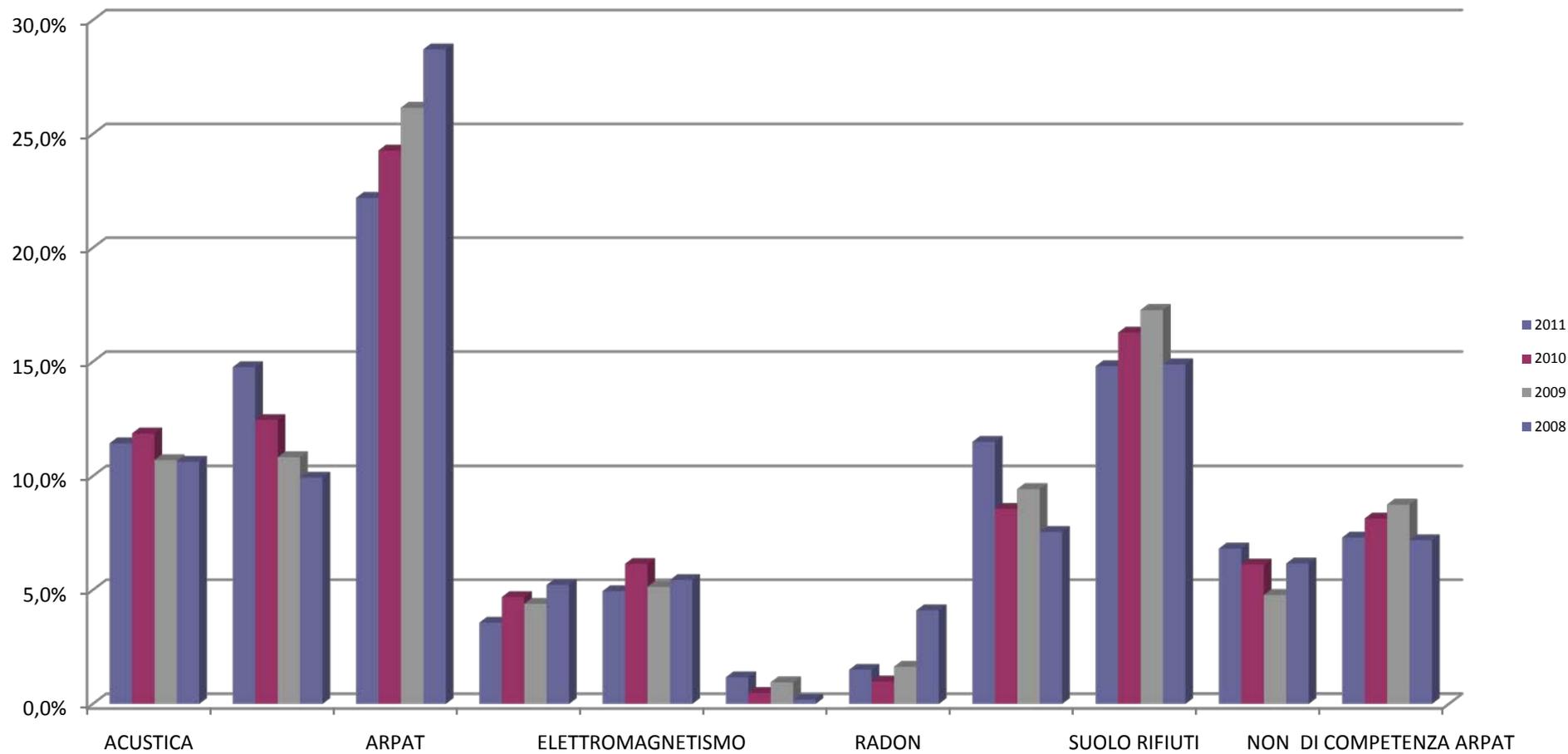
Contatti URP ARPAT per tipologia di risposta



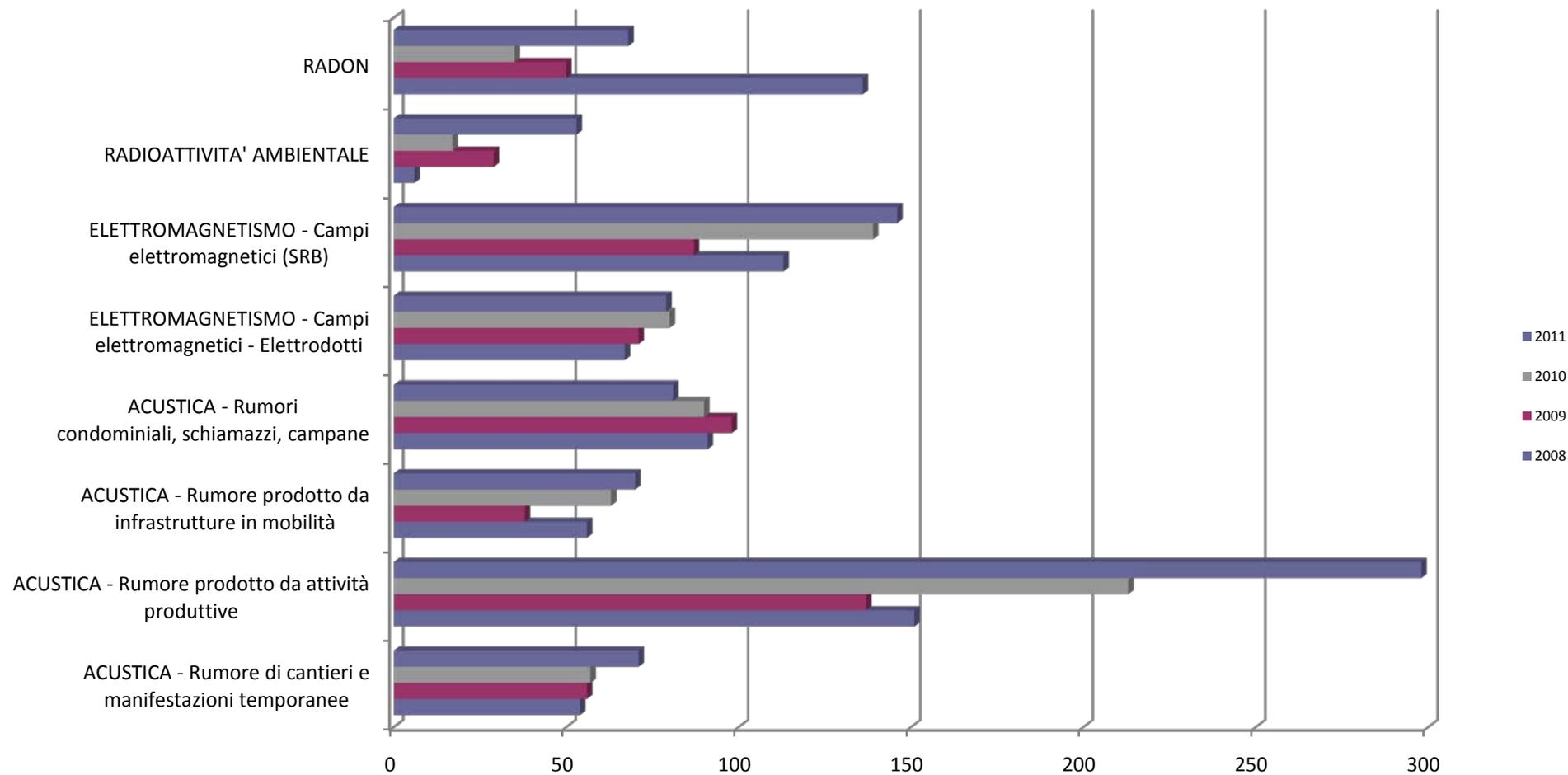
Contatti URP ARPAT 2011 per strumenti utilizzati per rispondere



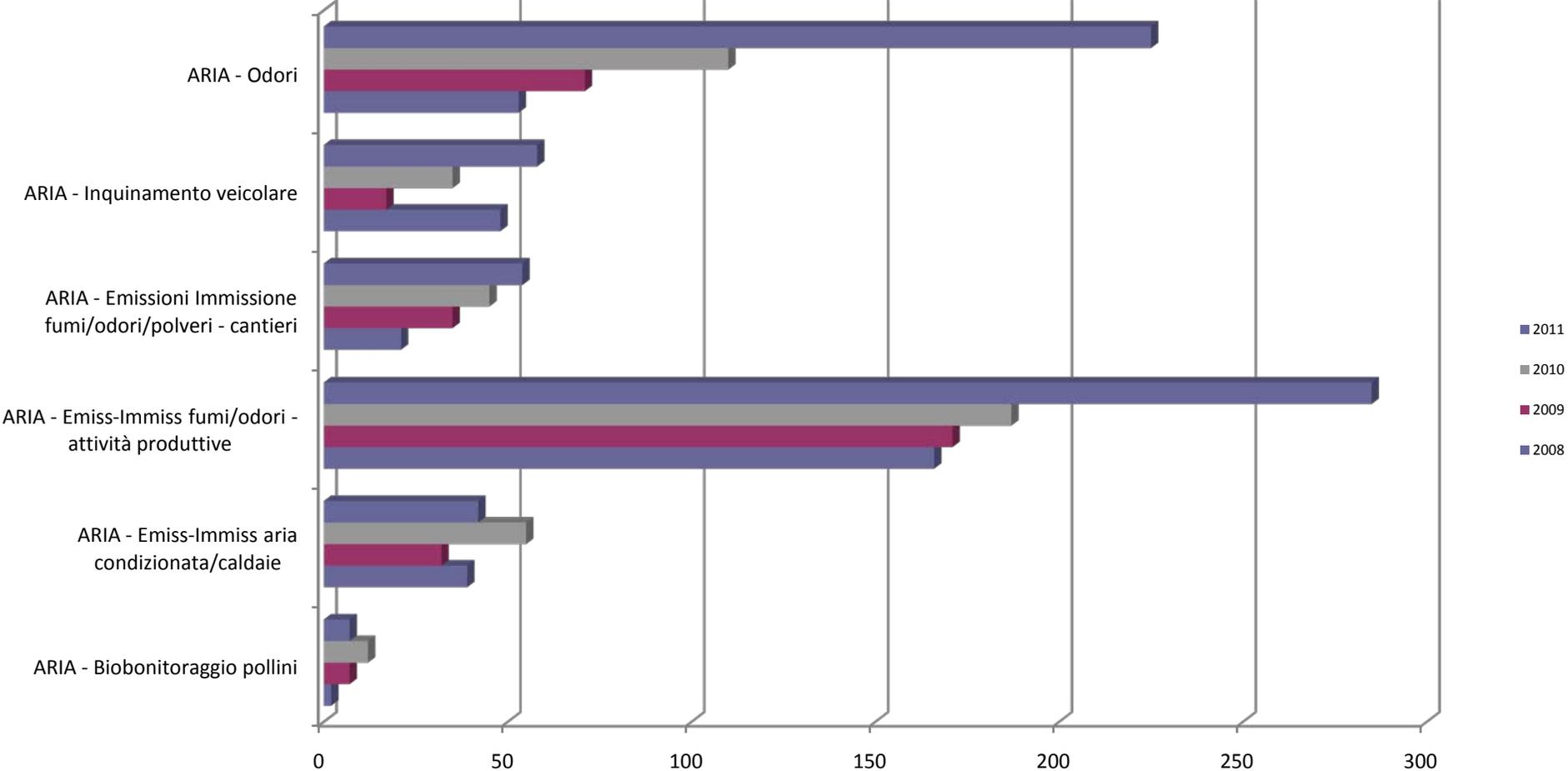
Contatti URP ARPAT 2011 per argomenti trattati



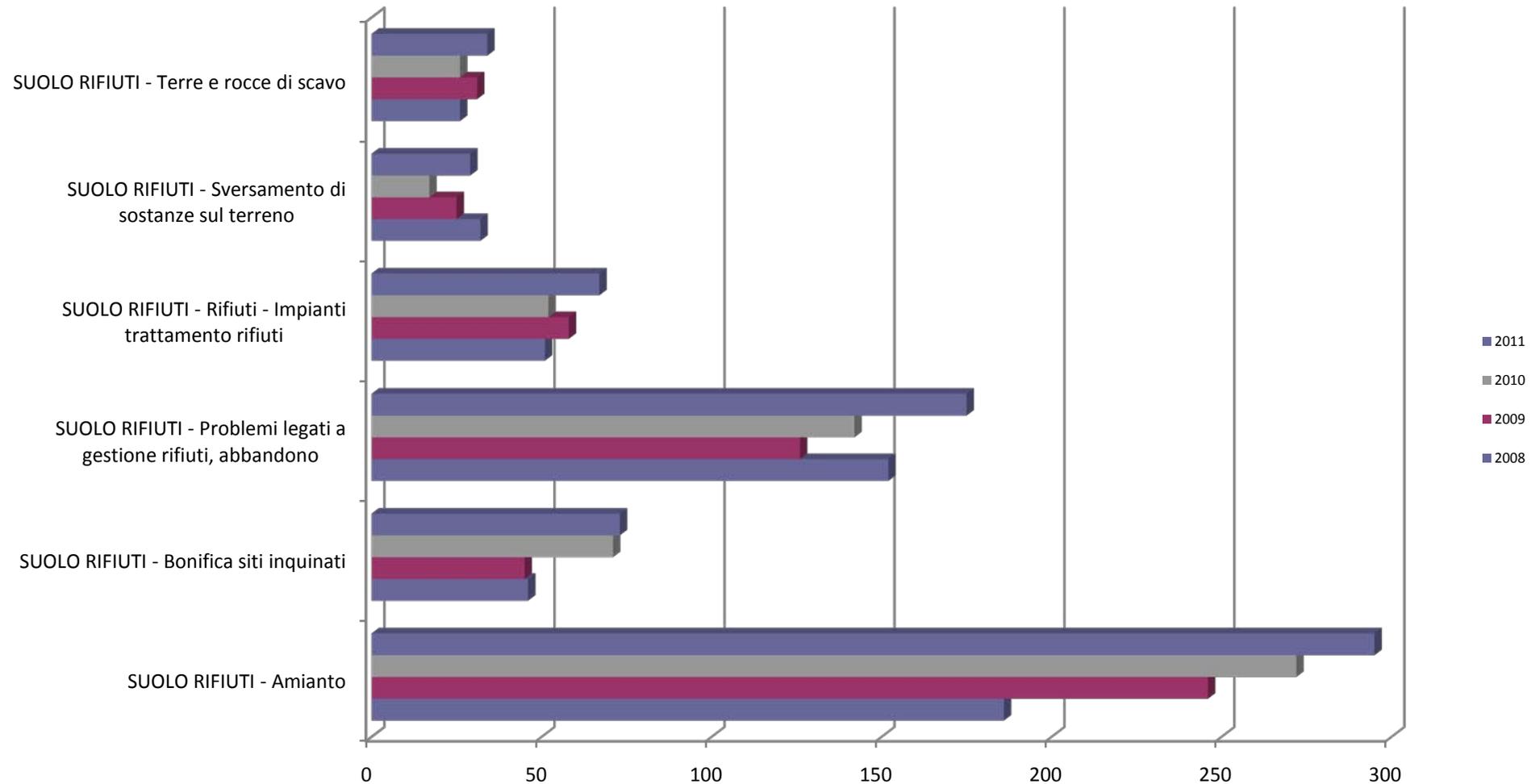
Contatti URP 2011 inerenti "Agenti fisici"



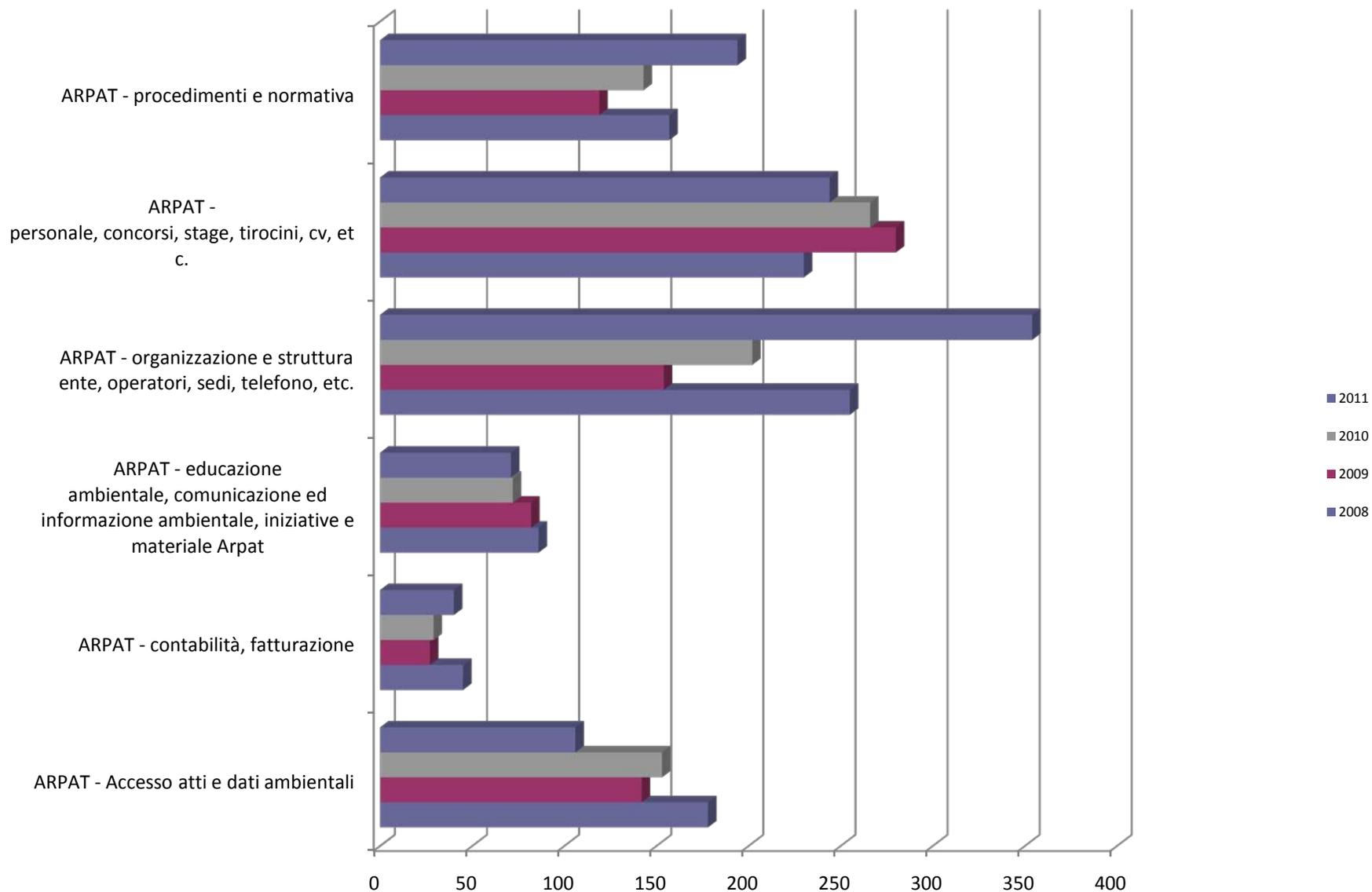
Contatti URP ARPAT 2011 inerenti "Aria"



Contatti URP ARPAT inerenti "Suolo e rifiuti"



Contatti URP ARPAT 2011 inerenti l'organizzazione dell'Agenzia



Provincia	Struttura	2011	2010	2009
Arezzo	Dip. Arezzo	282	294	306
Firenze	Dip. Firenze	54	76	68
	SSP Empoli	58	80	74
	SSP Firenze-Sudest	137	189	300
	SSP Mugello	52	118	170
Firenze Totale		301	463	612
Grosseto	Dip. Grosseto	50	49	81
Livorno	Dip. Livorno	200	163	141
	SSP Piombino	73	67	83
Livorno Totale		273	230	224
Lucca	Dip. Lucca	297	289	342
Massa Carrara	Dip. Massa Carrara	116	94	131
Pisa	Dip. Pisa	251	217	282
Pistoia	Dip. Pistoia	137	114	132
Prato	Dip. Prato	86	112	97
Siena	Dip. Siena	89	127	175
Totale complessivo		1882	1840	2382

Provincia	Struttura	Proc. Conclusi	Giorni durata media proc.	% proc. Conclusi
Arezzo	Dip. Arezzo	267	20	94,7%
Firenze	Dip. Firenze	54	35	100,0%
	SSP Empoli	39	57	67,2%
	SSP Firenze-Sudest	105	65	76,6%
	SSP Mugello	41	67	78,8%
Firenze Totale		239	57	79,4%
Grosseto	Dip. Grosseto	45	23	90,0%
Livorno	Dip. Livorno	139	76	69,5%
	SSP Piombino	67	34	91,8%
Livorno Totale		206	62	75,5%
Lucca	Dip. Lucca	225	38	75,8%
Massa Carrara	Dip. Massa Carrara	94	19	81,0%
Pisa	Dip. Pisa	130	48	51,8%
Pistoia	Dip. Pistoia	100	34	73,0%
Prato	Dip. Prato	82	21	95,3%
Siena	Dip. Siena	80	28	89,9%
Totale complessivo		1468	39	78,0%

Provincia	Struttura	Archiviazione d'ufficio	Comunicato sopralluogo programmazione	Effettuato accertamento - fatte osservazioni	Effettuato accertamento - verificato regolare	Effettuato accertamento - verificato violazioni di legge	Elementi disponibili - verificato non regolare	Elementi disponibili - verificato regolare	Ritirato dall'esponente	Fornite informazioni richieste	Trasferito per competenza ad altro ente
Arezzo	Dip. Arezzo	27		104	40	32	1	25	1	7	30
Firenze	Dip. Firenze	2			4				1	46	
	SSP Empoli			4	4	11			3	4	12
	SSP Firenze-Sudest	19		12	5	4	1	1	1	30	32
	SSP Mugello	10	1	5	3				1	13	8
Firenze Totale		31	1	21	16	15	1	1	6	93	52
Grosseto	Dip. Grosseto	5	1	3	6	2		3	1	5	11
Livorno	Dip. Livorno	11	2	85	12			3			25
	SSP Piombino	11		13	13	4			2	8	16
Livorno Totale		22	2	98	25	4		3	2	8	41
Lucca	Dip. Lucca	19	1	52	16	39	2	4	7	12	72
Massa Carrara	Dip. Massa Carrara	37		20	7	5				15	9
Pisa	Dip. Pisa	9		35	19	6	7	6	9	4	34
Pistoia	Dip. Pistoia	17	3	26	7	12		2		10	16
Prato	Dip. Prato	9		5	6	7		4	2	11	37
Siena	Dip. Siena	14	4	10	12	6		3	2	3	26
Totale complessivo		185	11	371	148	126	11	48	29	163	317

Matrice o tematica ambientale	n.esposti
Rumore	427
Campi elettromagnetici	100
Radon (e in generale radioattività)	14
Emissioni in atmosfera (compreso odori)	722
Scarichi idrici (ed in generale acqua)	322
Rifiuti	219
Bonifiche (e in generale suolo)	25
Amianto	104

Altri enti coinvolti	n. esposti
Comune	587
Provincia	156
Regione	24
Asl	200
Forze polizia (Cfs, Noe, GdF)	73
Vigili del fuoco	51
Altri	17

In ordine di località

Località	n.esposti
AR-ANGHIARI	2
AR-AREZZO	89
AR-BADIA TEDALDA	1
AR-BIBBIENA	10
AR-BUCINE	2
AR-CAPOLONA	12
AR-CASTEL FOCOGNANO	1
AR-CASTEL S. NICCOLÒ	1
AR-CASTELFRANCO DI SOPRA	1
AR-CASTIGLION FIBOCCHI	2
AR-CASTIGLION FIORENTINO	5
AR-CAVRIGLIA	6
AR-CHIUSI DELLA VERNA	1
AR-CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	2
AR-CORTONA	14
AR-FOIANO DELLA CHIANA	2
AR-LATERINA	6
AR-LORO CIUFFENNA	2
AR-LUCIGNANO	2
AR-MARCIANO DELLA CHIANA	2
AR-MONTE SAN SAVINO	4
AR-MONTEVARCHI	12
AR-PERGINE VALDARNO	2
AR-PIAN DI SCO	1
AR-PIEVE SANTO STEFANO	1
AR-PRATOVECCHIO	1
AR-SAN GIOVANNI VALDARNO	5
AR-SANSEPOLCRO	6
AR-STIA	2
AR-SUBBIANO	7
AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	78
FI-BAGNO A RIPOLI	7
FI-BARBERINO DI MUGELLO	6
FI-BARBERINO VAL D'ELSA	6
FI-BORGIO SAN LORENZO	8
FI-CALENZANO	6
FI-CAMPI BISENZIO	6
FI-CAPRAIA E LIMITE	2
FI-CASTELFIORENTINO	4
FI-CERRETO GUIDI	12
FI-CERTALDO	8
FI-DICOMANO	3
FI-EMPOLI	21
FI-FIESOLE	1
FI-FIGLINE VALDARNO	6
FI-FIRENZE	13
FI-FIRENZE Q1	28
FI-FIRENZE Q2	18

In ordine di quantità di esposti

Località	n.esposti
LI-LIVORNO Q1	108
LU-LUCCA	97
AR-AREZZO	89
AR-TERRANUOVA BRACCIOLINI	78
PO-PRATO	70
PI-PISA	65
MS-MASSA	51
LI-PIOMBINO	46
LU-VIAREGGIO	36
MS-CARRARA	35
PT-PISTOIA	34
LU-ALTOPASCIO	31
FI-FIRENZE Q5	30
FI-FIRENZE Q1	28
SI-SIENA	28
PT-SERRAVALLE PISTOIESE	27
LU-CAMAIORE	25
PI-SANTA CROCE SULL'ARNO	23
LU-CAPANNORI	22
FI-EMPOLI	21
LI-LIVORNO Q2	21
PI-CASTELFRANCO DI SOTTO	21
FI-FIRENZE Q2	18
FI-FIRENZE Q4	17
LU-PIETRASANTA	16
PI-CASCINA	15
AR-CORTONA	14
FI-FUCECCHIO	14
FI-SESTO FIORENTINO	14
PI-SAN MINIATO	14
FI-FIRENZE	13
FI-SCANDICCI	13
AR-CAPOLONA	12
AR-MONTEVARCHI	12
FI-CERRETO GUIDI	12
GR-GROSSETO	12
LI-CASTAGNETO CARDUCCI	12
LI-LIVORNO Q5	12
LI-ROSIGNANO MARITTIMO	11
PI-MONTOPOLI IN VAL D'ARNO	11
PI-PONTEREDERA	11
AR-BIBBIENA	10
LI-LIVORNO	10
PI-SANTA MARIA A MONTE	10
PT-MONTALE	10
FI-REGGELLO	9
LU-BAGNI DI LUCCA	9
LU-PORCARI	9

In ordine di località

Località	n.esposti
FI-FIRENZE Q3	5
FI-FIRENZE Q4	17
FI-FIRENZE Q5	30
FI-FIRENZUOLA	4
FI-FUCECCHIO	14
FI-GAMBASSI TERME	1
FI-IMPRUNETA	4
FI-INCISA VALDARNO	1
FI-LASTRA A SIGNA	2
FI-LONDA	2
FI-MONTELUPO FIORENTINO	4
FI-MONTESPERTOLI	8
FI-PONTASSIEVE	2
FI-REGGELLO	9
FI-RIGNANO SULL'ARNO	1
FI-RUFINA	1
FI-SAN CASCIANO VAL DI PESA	1
FI-SAN PIERO A SIEVE	1
FI-SCANDICCI	13
FI-SCARPERIA	5
FI-SESTO FIORENTINO	14
FI-SIGNA	5
FI-TAVARNELLE VAL DI PESA	5
FI-VINCI	1
GR-CAMPAGNATICO	1
GR-CAPALBIO	1
GR-CASTEL DEL PIANO	1
GR-CASTIGLIONE 2 DELLA PESCAIA	3
GR-CASTIGLIONE2 DELLA PESCAIA	2
GR-FOLLONICA	4
GR-GROSSETO	12
GR-MANCIANO	4
GR-MASSA 2 MARITTIMA	1
GR-MONTE 2 ARGENTARIO	1
GR-MONTEROTONDO2 MARITTIMO	1
GR-ORBETELLO	7
GR-PITIGLIANO	1
GR-SCANSANO	2
GR-SCARLINO	6
LI-BIBBONA	1
LI-CAMPIGLIA MARITTIMA	6
LI-CAMPO NELL'ELBA	7
LI-CAPOLIVERI	2
LI-CASTAGNETO CARDUCCI	12
LI-CECINA	4
LI-COLLESALVETTI	5
LI-LIVORNO	10
LI-LIVORNO Q1	108
LI-LIVORNO Q2	21
LI-LIVORNO Q3	4
LI-LIVORNO Q4	7

In ordine di quantità di esposti

Località	n.esposti
PI-BIENTINA	9
PT-AGLIANA	9
FI-BORGO SAN LORENZO	8
FI-CERTALDO	8
FI-MONTESPERTOLI	8
PI-CALCINAIA	8
PI-VICOPIANO	8
AR-SUBBIANO	7
FI-BAGNO A RIPOLI	7
GR-ORBETELLO	7
LI-CAMPO NELL'ELBA	7
LI-LIVORNO Q4	7
LI-SAN VINCENZO	7
LU-MASSAROSA	7
LU-VAGLI SOTTO	7
MS-AULLA	7
PI-LARI	7
PI-SAN GIULIANO TERME	7
PT-PONTE BUGGIANESE	7
PT-QUARRATA	7
AR-CAVRIGLIA	6
AR-LATERINA	6
AR-SANSEPOLCRO	6
FI-BARBERINO DI MUGELLO	6
FI-BARBERINO VAL D'ELSA	6
FI-CALENZANO	6
FI-CAMPI BISENZIO	6
FI-FIGLINE VALDARNO	6
GR-SCARLINO	6
LI-CAMPIGLIA MARITTIMA	6
LU-BARGA	6
LU-GALLICANO	6
SI-CASTELNUOVO BERARDENGA	6
AR-CASTIGLION FIORENTINO	5
AR-SAN GIOVANNI VALDARNO	5
FI-FIRENZE Q3	5
FI-SCARPERIA	5
FI-SIGNA	5
FI-TAVARNELLE VAL DI PESA	5
LI-COLLESALVETTI	5
LU-FORTE DEI MARMI	5
MS-MONTIGNOSO	5
PO-CARMIGNANO	5
PT-BUGGIANO	5
PT-MONSUMMANO TERME	5
PT-MONTECATINI TERME	5
PT-UZZANO	5
SI-MONTERIGGIONI	5
AR-MONTE SAN SAVINO	4
FI-CASTELFIORENTINO	4
FI-FIRENZUOLA	4

In ordine di località

Località	n.esposti
LI-LIVORNO Q5	12
LI-PIOMBINO	46
LI-PORTOFERRAIO	4
LI-RIO MARINA	1
LI-RIO NELL'ELBA	1
LI-ROSIGNANO MARITTIMO	11
LI-SAN VINCENZO	7
LU-ALTOPASCIO	31
LU-BAGNI DI LUCCA	9
LU-BARGA	6
LU-BORGO A MOZZANO	4
LU-CAMAIORE	25
LU-CAPANNORI	22
LU-CASTELNUOVO DI GARFAGNANA	2
LU-COREGLIA ANTELMINELLI	1
LU-FORTE DEI MARMI	5
LU-FOSCIANDORA	1
LU-GALLICANO	6
LU-LUCCA	97
LU-MASSAROSA	7
LU-MONTECARLO	2
LU-PESCAGLIA	2
LU-PIETRASANTA	16
LU-PORCARI	9
LU-SERAVEZZA	2
LU-STAZZEMA	1
LU-VAGLI SOTTO	7
LU-VIAREGGIO	36
LU-VILLA COLLEMANDINA	1
MS-AULLA	7
MS-CARRARA	35
MS-FIVIZZANO	2
MS-FOSDINOVO	3
MS-LICCIANA NARDI	4
MS-MASSA	51
MS-MONTIGNOSO	5
MS-MULAZZO	2
MS-PONTREMOLI	2
MS-TRESANA	1
MS-VILLAFRANCA IN LUNIGIANA	1
PI-BIENTINA	9
PI-BUTI	2
PI-CALCI	1
PI-CALCINAIA	8
PI-CAPANNOLI	2
PI-CASCINA	15
PI-CASTELFRANCO DI SOTTO	21
PI-CASTELLINA MARITTIMA	4
PI-CASTELNUOVO DI VAL DI CECINA	1
PI-CRESPINA	1
PI-LAJATICO	1

In ordine di quantità di esposti

Località	n.esposti
FI-IMPRUNETA	4
FI-MONTELUPO FIORENTINO	4
GR-FOLLONICA	4
GR-MANCIANO	4
LI-CECINA	4
LI-LIVORNO Q3	4
LI-PORTOFERRAIO	4
LU-BORGO A MOZZANO	4
MS-LICCIANA NARDI	4
PI-CASTELLINA MARITTIMA	4
PO-MONTEMURLO	4
PO-POGGIO A CAIANO	4
PT-PESCIA	4
PT-SAN MARCELLO PISTOIESE	4
SI-CHIUSDINO	4
SI-COLLE DI VAL D'ELSA	4
SI-SAN GIMIGNANO	4
SI-SINALUNGA	4
SI-SOVICILLE	4
FI-DICOMANO	3
GR-CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	3
MS-FOSDINOVO	3
PI-PONSACCO	3
PI-VOLTERRA	3
PT-LARCIANO	3
PT-SAMBUCA PISTOIESE	3
SI-ASCIANO	3
SI-MONTALCINO	3
SI-MONTEPULCIANO	3
SI-POGGIBONSI	3
AR-ANGHIARI	2
AR-BUCINE	2
AR-CASTIGLIONE FIBOCCHI	2
AR-CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	2
AR-FOIANO DELLA CHIANA	2
AR-LORO CIUFFENNA	2
AR-LUCIGNANO	2
AR-MARCIANO DELLA CHIANA	2
AR-PERGINE VALDARNO	2
AR-STIA	2
FI-CAPRAIA E LIMITE	2
FI-LASTRA A SIGNA	2
FI-LONDA	2
FI-PONTASSIEVE	2
GR-CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	2
GR-SCANSANO	2
LI-CAPOLIVERI	2
LU-CASTELNUOVO DI GARFAGNANA	2
LU-MONTECARLO	2
LU-PESCAGLIA	2
LU-SERAVEZZA	2

In ordine di località

Località	n.esposti
PI-LARI	7
PI-LORENZANA	2
PI-MONTECATINI VAL DI CECINA	2
PI-MONTOPOLI IN VAL D'ARNO	11
PI-PALAIA	2
PI-PISA	65
PI-PONSACCO	3
PI-PONTERA	11
PI-RIPARBELLA	1
PI-SAN GIULIANO TERME	7
PI-SAN MINIATO	14
PI-SANTA CROCE SULL'ARNO	23
PI-SANTA LUCE	1
PI-SANTA MARIA A MONTE	10
PI-TERRICCIOLA	1
PI-VECCHIANO	2
PI-VICOPISSANO	8
PI-VOLTERRA	3
PO-CANTAGALLO	1
PO-CARMIGNANO	5
PO-MONTEMURLO	4
PO-POGGIO A CAIANO	4
PO-PRATO	70
PO-VAIANO	1
PO-VERNIO	1
PT-AGLIANA	9
PT-BUGGIANO	5
PT-LAMPORECCHIO	2
PT-LARCIANO	3
PT-MARLIANA	1
PT-MASSA E COZZILE	2
PT-MONSUMMANO TERME	5
PT-MONTALE	10
PT-MONTECATINI TERME	5
PT-PESCIA	4
PT-PIEVE A NIEVOLE	2
PT-PISTOIA	34
PT-PITEGLIO	2
PT-PONTE BUGGIANESE	7
PT-QUARRATA	7
PT-SAMBUCA PISTOIESE	3
PT-SAN MARCELLO PISTOIESE	4
PT-SERRAVALLE PISTOIESE	27
PT-UZZANO	5
SI-ABBADIA SAN SALVATORE	2
SI-ASCIANO	3
SI-CASOLE D'ELSA	1
SI-CASTELNUOVO BERARDENGA	6
SI-CASTIGLIONE D'ORCIA	1
SI-CHIANCIANO TERME	1
SI-CHIUSDINO	4

In ordine di quantità di esposti

Località	n.esposti
MS-FIVIZZANO	2
MS-MULAZZO	2
MS-PONTREMOLI	2
PI-BUTI	2
PI-CAPANNOLI	2
PI-LORENZANA	2
PI-MONTECATINI VAL DI CECINA	2
PI-PALAIA	2
PI-VECCHIANO	2
PT-LAMPORECCHIO	2
PT-MASSA E COZZILE	2
PT-PIEVE A NIEVOLE	2
PT-PITEGLIO	2
SI-ABBADIA SAN SALVATORE	2
SI-CHIUSI	2
SI-RADICOFANI	2
SI-RAPOLANO TERME	2
AR-BADIA TEDALDA	1
AR-CASTEL FOCOIGNANO	1
AR-CASTEL S. NICCOLÒ	1
AR-CASTELFRANCO DI SOPRA	1
AR-CHIUSI DELLA VERNA	1
AR-PIAN DI SCO	1
AR-PIEVE SANTO STEFANO	1
AR-PRATOVECCHIO	1
FI-FIESOLE	1
FI-GAMBASSI TERME	1
FI-INCISA VALDARNO	1
FI-RIGNANO SULL'ARNO	1
FI-RUFINA	1
FI-SAN CASCIANO VAL DI PESA	1
FI-SAN PIERO A SIEVE	1
FI-VINCI	1
GR-CAMPAGNATICO	1
GR-CAPALBIO	1
GR-CASTEL DEL PIANO	1
GR-MASSA ²MARITTIMA	1
GR-MONTE ²ARGENTARIO	1
GR-MONTEROTONDO² MARITTIMO	1
GR-PITIGLIANO	1
LI-BIBBONA	1
LI-RIO MARINA	1
LI-RIO NELL'ELBA	1
LU-COREGLIA ANTELMINELLI	1
LU-FOSCIANDORA	1
LU-STAZZEMA	1
LU-VILLA COLLEMANDINA	1
MS-TRESANA	1
MS-VILAFRANCA IN LUNIGIANA	1
PI-CALCI	1
PI-CASTELNUOVO DI VAL DI CECINA	1

In ordine di località

Località	n.esposti
SI-CHIUSI	2
SI-COLLE DI VAL D'ELSA	4
SI-GAIOLE IN CHIANTI	1
SI-MONTALCINO	3
SI-MONTEPULCIANO	3
SI-MONTERIGGIONI	5
SI-MONTERONI D'ARBIA	1
SI-MONTICIANO	1
SI-MURLO	1
SI-POGGIBONSI	3
SI-RADDA IN CHIANTI	1
SI-RADICOFANI	2
SI-RAPOLANO TERME	2
SI-SAN GIMIGNANO	4
SI-SARTEANO	1
SI-SIENA	28
SI-SINALUNGA	4
SI-SOVICILLE	4
SI-TORRITA DI SIENA	1

In ordine di quantità di esposti

Località	n.esposti
PI-CRESPINA	1
PI-LAJATICO	1
PI-RIPARBELLA	1
PI-SANTA LUCE	1
PI-TERRICCIOLA	1
PO-CANTAGALLO	1
PO-VAIANO	1
PO-VERNIO	1
PT-MARLIANA	1
SI-CASOLE D'ELSA	1
SI-CASTIGLIONE D'ORCIA	1
SI-CHIANCIANO TERME	1
SI-GAIOLE IN CHIANTI	1
SI-MONTERONI D'ARBIA	1
SI-MONTICIANO	1
SI-MURLO	1
SI-RADDA IN CHIANTI	1
SI-SARTEANO	1
SI-TORRITA DI SIENA	1

RECLAMI 2011

Numero reclami

Provincia	Struttura	Totale
	Direzione	2
Arezzo	Dip. Arezzo	10
Firenze	Dip. Firenze	3
	Servizio Empoli	4
	Servizio Firenze-Sudest	4
	Servizio Mugello	7
Firenze Totale		18
Livorno	Dip. Livorno	1
Prato	Dip. Prato	2
Siena	Dip. Siena	4
Totale complessivo		37

Processo cui si riferiscono

Provincia	Struttura	PROCESSO	Totale
	Direzione	INFORMAZIONE	1
		MONITORAGGIO ARIA	1
Direzione Totale			2
Arezzo	Dip. Arezzo	APPREZZAMENTO	2
		CONTROLLO / ESPOSTO	5
		INFORMAZIONE	1
		SUPPORTO TECNICO	2
Arezzo Totale			10
Firenze	Dip. Firenze	LABORATORIO	2
		SUPPORTO TECNICO	1
	Servizio Empoli	APPREZZAMENTO	1
		CONTROLLO / ESPOSTO	3
	Servizio Firenze-Sudest	CONTROLLO / ESPOSTO	4
Servizio Mugello	SUPPORTO TECNICO	7	
Firenze Totale			18
Livorno	Dip. Livorno	LABORATORIO	1
Livorno Totale			1
Prato	Dip. Prato	CONTROLLO / ESPOSTO	2
Prato Totale			2
Siena	Dip. Siena	CONTROLLO / ESPOSTO	3
		SUPPORTO TECNICO	1
Siena Totale			4
		APPREZZAMENTO	3
		CONTROLLO / ESPOSTO	17
		MONITORAGGIO ARIA	1
		LABORATORIO	3
		INFORMAZIONE	2
		SUPPORTO TECNICO	11
Totale complessivo			37

Esito

Provincia	Struttura	Stato proc.	Totale
	Direzione	Terminato	2
Arezzo	Dip. Arezzo	Terminato	10
Firenze	Dip. Firenze	Terminato	3
	Servizio Empoli	Terminato	4
	Servizio Firenze-Sudest	In corso	1
		Terminato	3
Servizio Mugello	In corso	7	
Livorno	Dip. Livorno	Terminato	1
Prato	Dip. Prato	Terminato	2
Siena	Dip. Siena	Terminato	4
Totale complessivo			37

Durata terminati

Provincia	Struttura	media gg
	Direzione	47
Arezzo	Dip. Arezzo	11
Firenze	Dip. Firenze	2
	Servizio Empoli	14
	Servizio Firenze-Sudest	22
	Servizio Mugello	
Firenze Totale		12
Livorno	Dip. Livorno	7
Prato	Dip. Prato	21
Siena	Dip. Siena	29
Totale complessivo		17

ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI 2011

Struttura	n. accesso atti
Dip. Arezzo	39
Dip. Firenze	14
Servizio Empoli	9
Servizio Mugello	16
Servizio Firenze Sudest	13
tot. Prov. Firenze	52
Dip. Grosseto	4
Dip. Livorno	19
Servizio Piombino	8
tot. Prov. Livorno	27
Dip. Lucca	51
Dip. Massa	6
Dip. Pisa	26
Dip. Pistoia	21
Dip. Prato	6
Dip. Siena	6
Totale complessivo	238

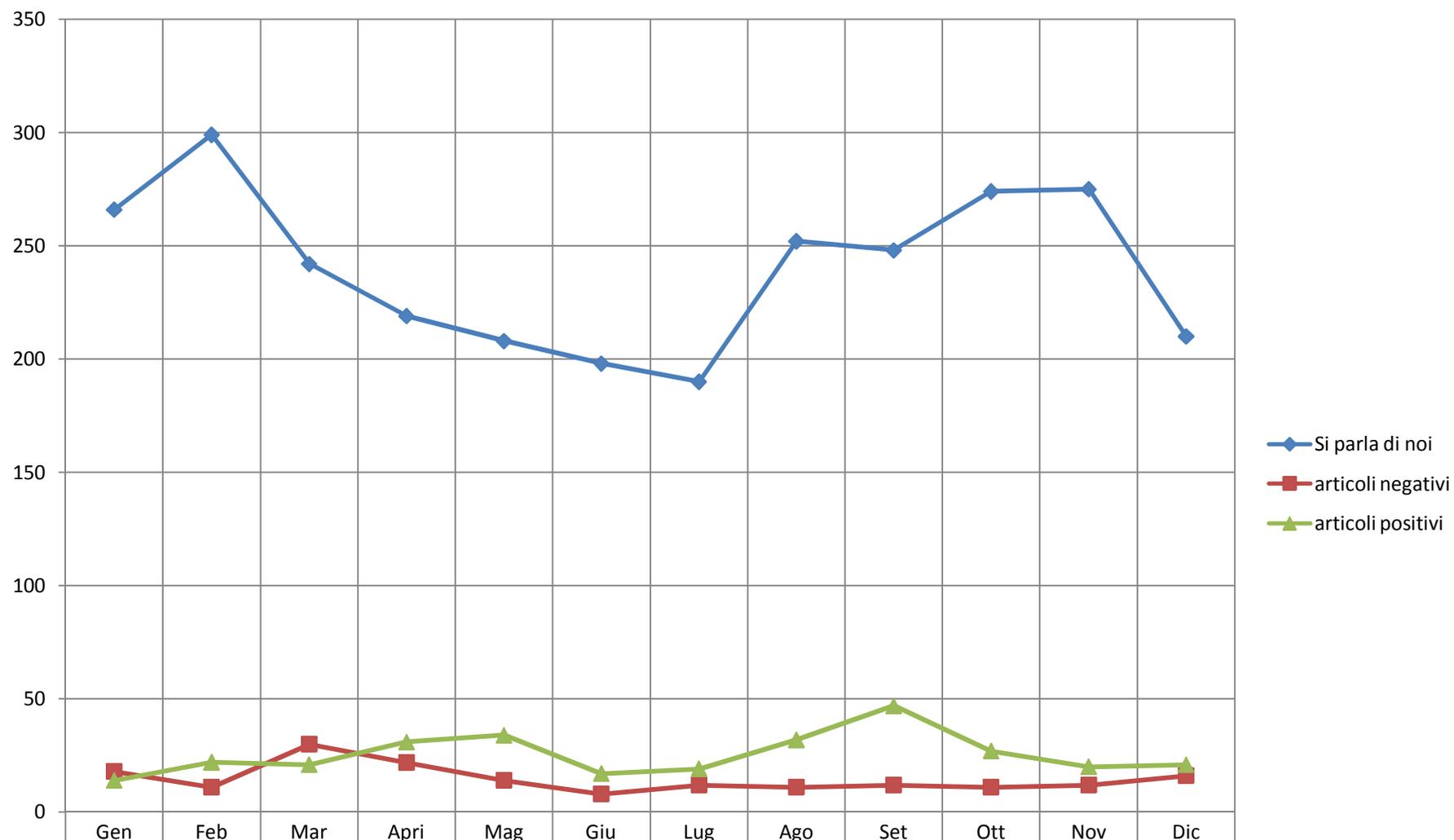
	n. accesso atti	gg Durata proc.
Dip. Arezzo		
Terminato	39	10
Dip. Firenze		
in corso	1	
Interrotto	1	
Terminato	12	26
Servizio Empoli		
Terminato	9	10
Servizio Firenze Sudest		
in corso	1	
Interrotto	1	
Terminato	11	28
Servizio Mugello		
in corso	2	
Interrotto	1	
Terminato	13	56
Dip. Grosseto		
Terminato	4	33
Dip. Livorno		
Terminato	19	24
Servizio Piombino		
Terminato	8	9
Dip. Lucca		
Terminato	51	15
Dip. Massa		
In corso	1	
Interrotto	1	
Terminato	4	7
Dip. Pisa		
Terminato	26	22
Dip. Pistoia		
Terminato	21	25
Dip. Prato		
Terminato	6	6
Dip. Siena		
Terminato	6	20
In corso	5	2,1%
Interrotti	4	1,7%
Terminati	229	96,2%
Totale complessivo	238	
Media durata procedimento gg		20

ACCESSO FORMALE AI DATI AMBIENTALI 2011

	n. richiesta dati ambientali
Dip. Arezzo	16
Firenze	47
Dip. Firenze	43
Servizio Empoli	4
Grosseto	18
Dip. Grosseto	18
Livorno	27
Dip. Livorno	21
Servizio Piombino	6
Dip. Lucca	18
Dip. Massa	8
Dip. Pisa	28
Dip. Pistoia	9
Dip. Prato	4
Dip. Siena	11
Direzione	1
Totale complessivo	192

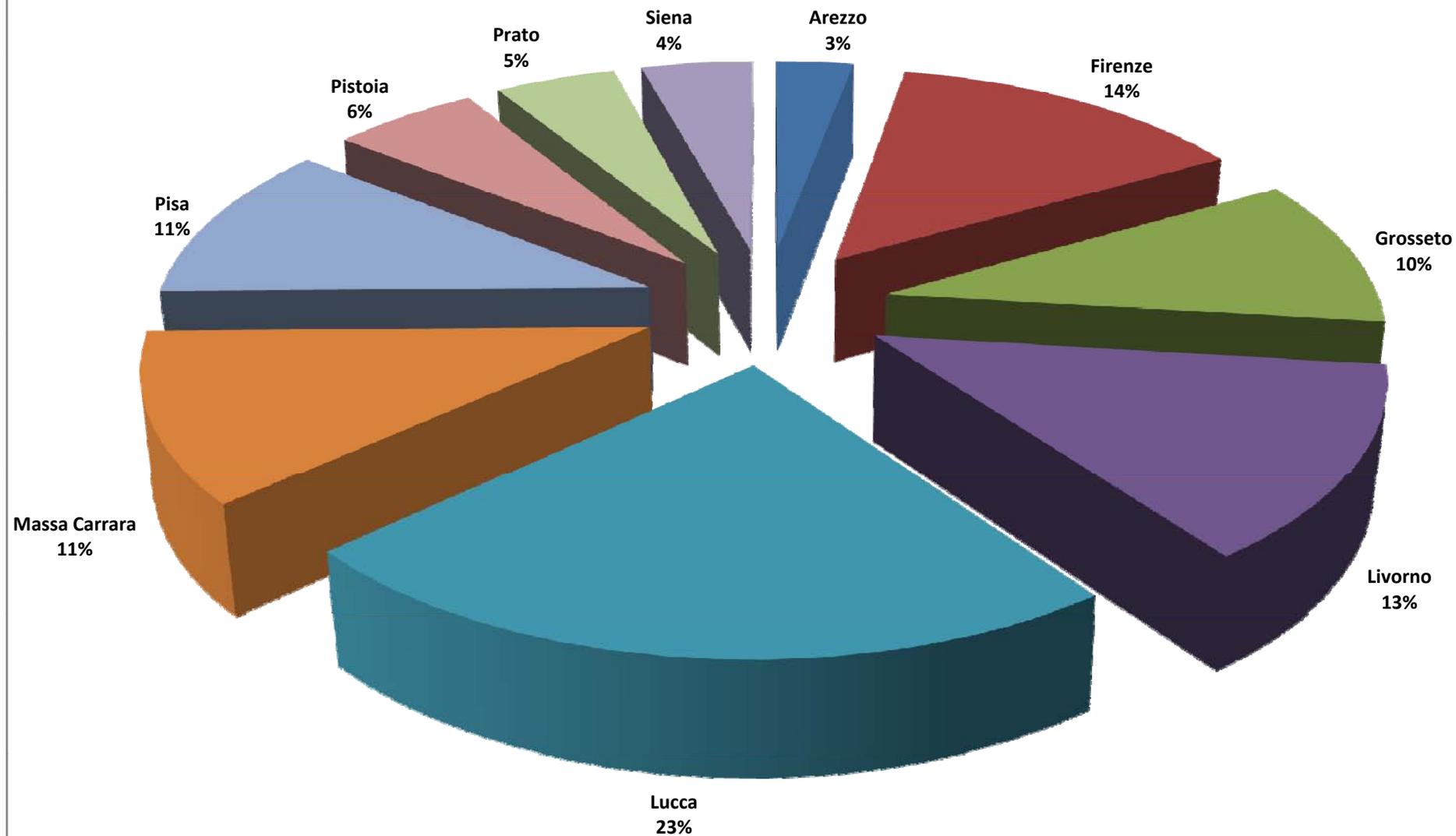
	esito richieste dati ambientali	gg. Durata procedimento
Dip. Arezzo		
Terminato	15	22
in corso	1	
Dip. Firenze		
In corso	4	
Terminato	39	17
Servizio Empoli		
Terminato	4	123
Dip. Grosseto		
Interrotto	1	
Terminato	17	19
Dip. Livorno		
Terminato	21	19
Servizio Piombino		
Terminato	6	17
Dip. Lucca		
Terminato	18	21
Dip. Massa		
Terminato	8	13
Dip. Pisa		
In corso	1	
Terminato	27	32
Dip. Pistoia		
Terminato	9	38
Dip. Prato		
Terminato	3	12
In corso	1	
Dip. Siena		
Terminato	11	31
Direzione		
Terminato	1	78
Totale complessivo	192	
Media gg durata procedimento		25

Anno 2011 - Si parla di noi / articoli positivi e negativi

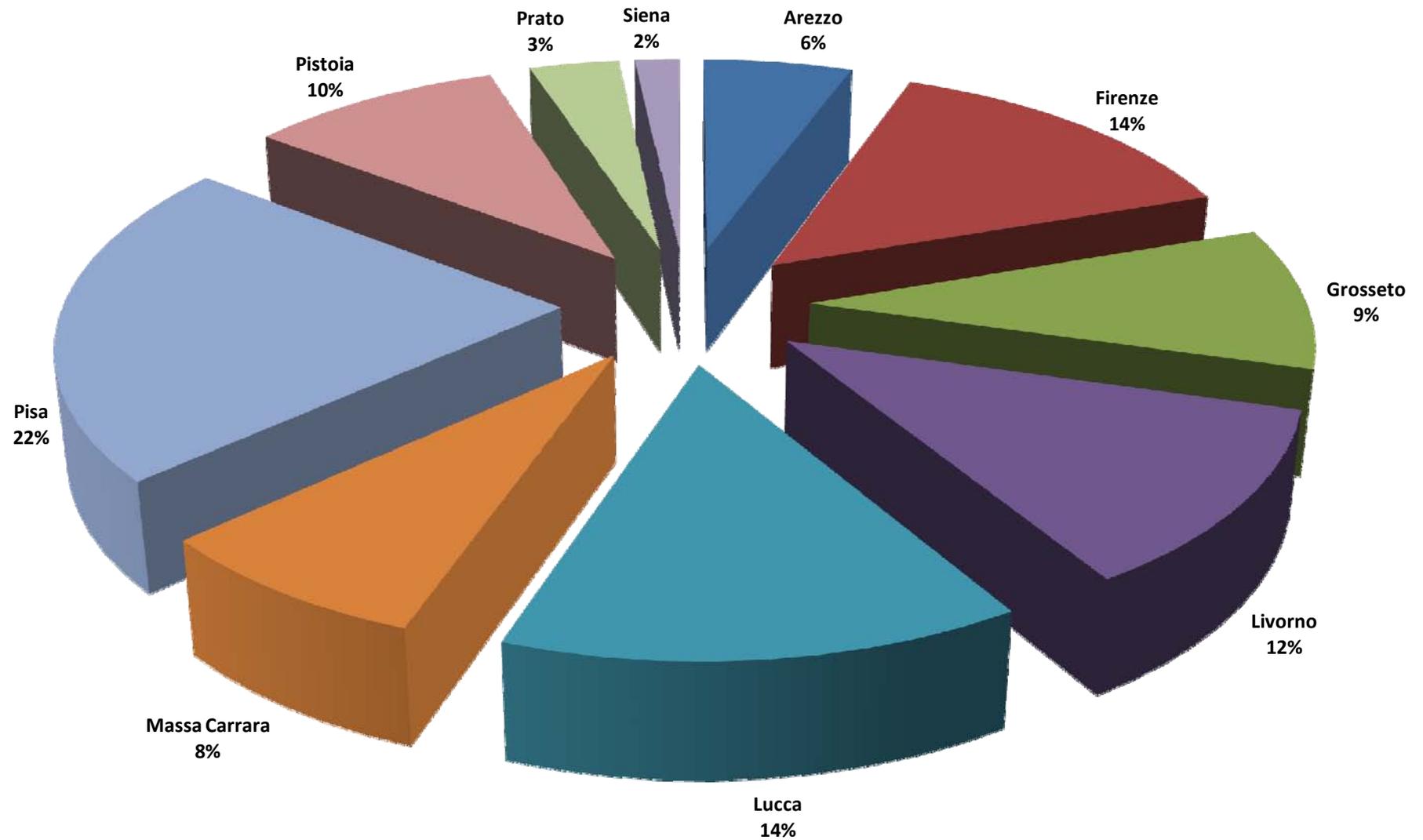


Si parla di noi	266	299	242	219	208	198	190	252	248	274	275	210
articoli negativi	18	11	30	22	14	8	12	11	12	11	12	16
articoli positivi	14	22	21	31	34	17	19	32	47	27	20	21

2011 - articoli Si parla di noi positivi per territorio



2011 - articoli Si parla di noi negativi per territorio

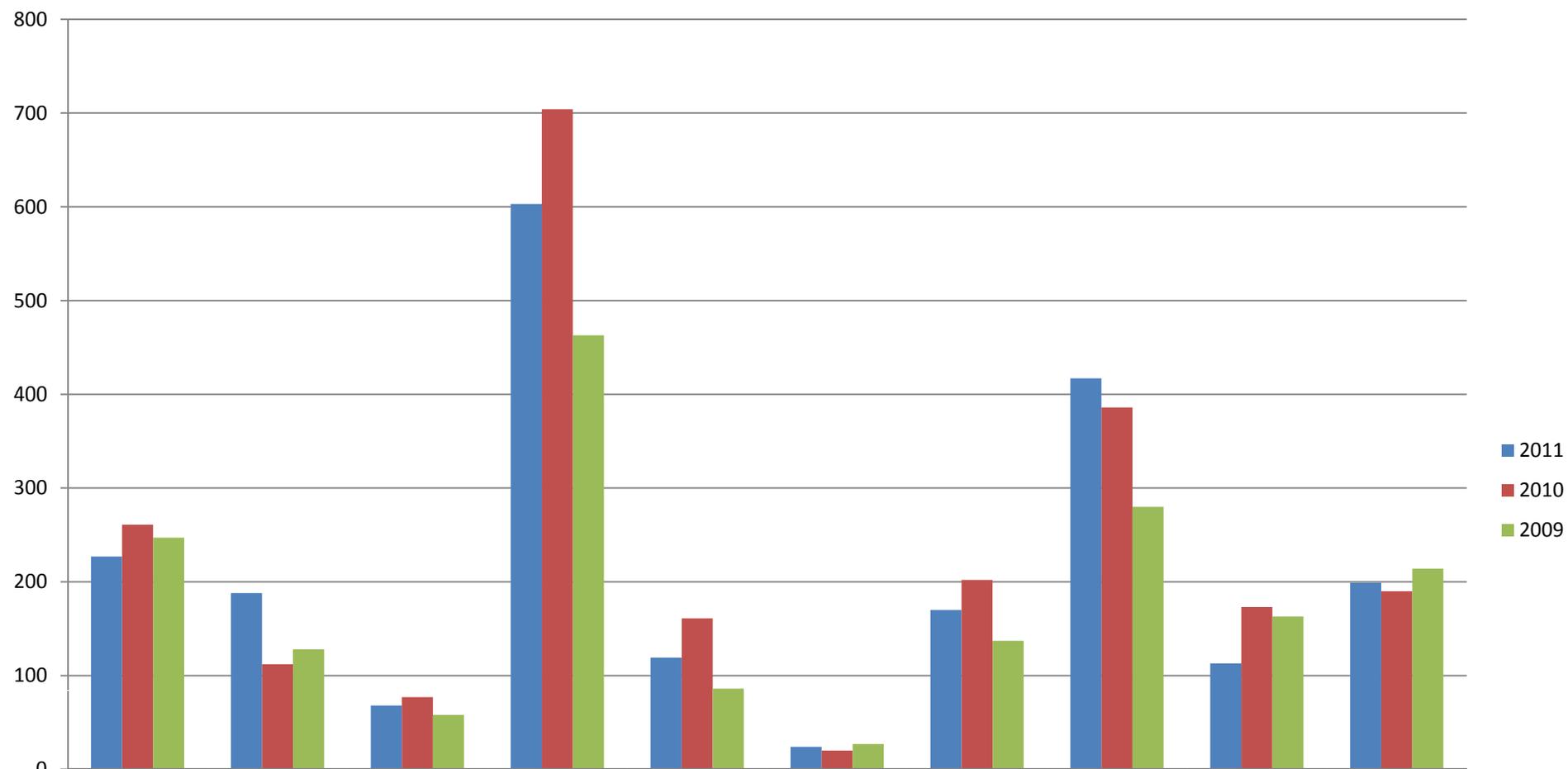


Analisi stampa SI PARLA DI NOI - anno 2011

Rassegna stampa	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	2011
Si parla di noi	266	299	242	219	208	198	190	252	248	274	275	210	2881
articoli negativi	18	11	30	22	14	8	12	11	12	11	12	16	177
articoli positivi	14	22	21	31	34	17	19	32	47	27	20	21	305

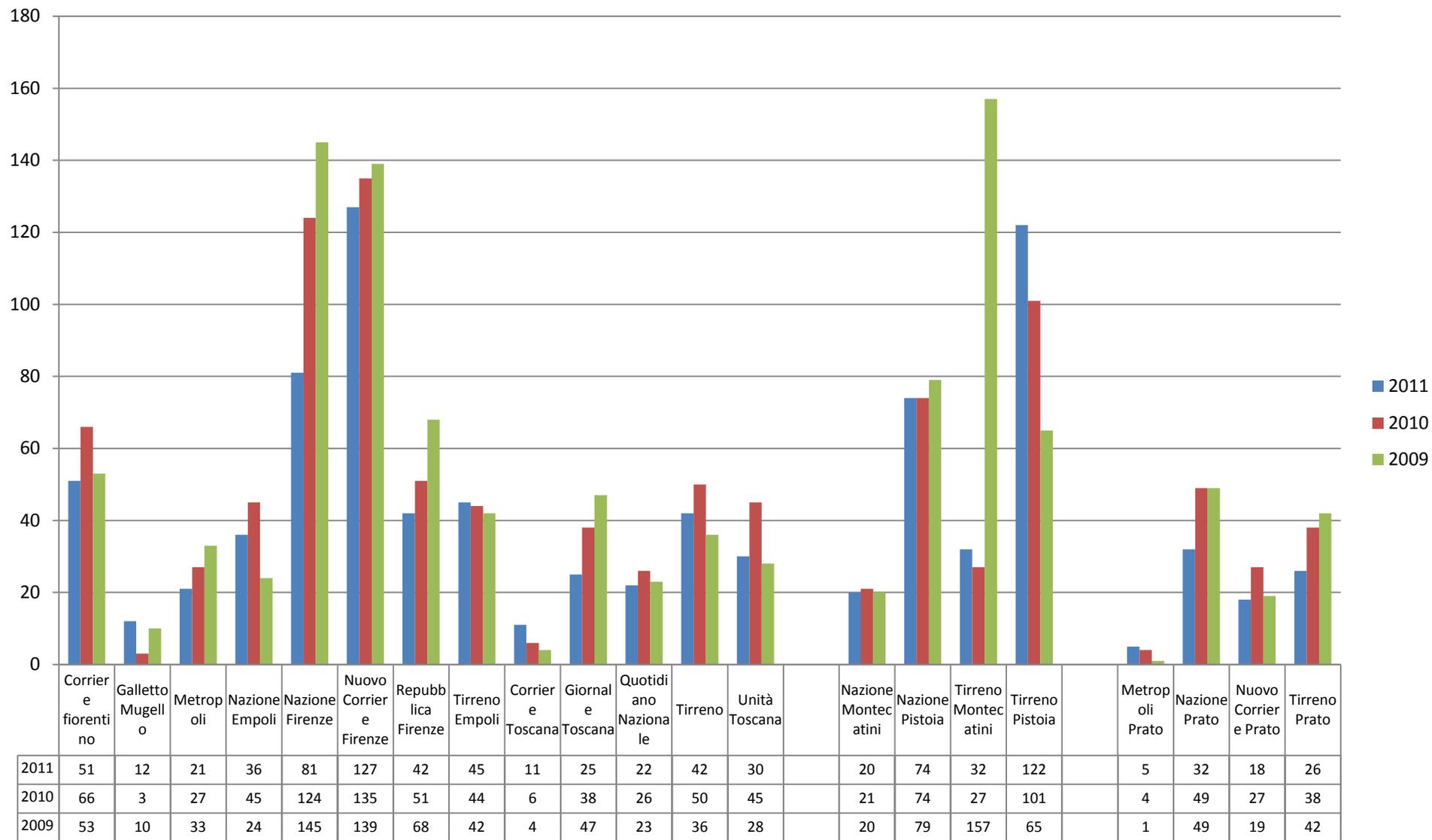
Rassegna stampa	gen		feb		mar		apr		mag		giu		lug		ago		set		ott		nov		dic		Anno		Tot. articoli	% ☺	% ☹
	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹	☺	☹			
Arezzo			1	2		4	1	1	1					2		1	3	1		2				9	10	172	5,2%	5,8%	
Firenze	1	7	1	3	6	8	5	1	4	1	4		1	2	3		5		1		3	11		42	25	2709	1,6%	0,9%	
Grosseto	2	3	4		5		3	3	6	3	1	2		2	6	2	3		0	1	1	1		31	17	281	11,0%	6,0%	
Livorno	2		3		4	1	5	2	9	6	3	3	2	3	3	1	6		1		2	4		1	40	21	317	12,6%	6,6%
Lucca		4	6	1	1	1	3	2	1	1	4	1	7	3	3		17	2	18	5	10	1	1	4	71	25	577	12,3%	4,3%
Massa Carrara		1	1		1		1	2	3		2	2	8	2	10		6	2	0		1	1	2	4	35	14	202	17,3%	6,9%
Pisa	3	3	2	2	1	14	6	9	1	1	1		1		2	2	7	4	5	1	4	1		2	33	39	339	9,7%	11,5%
Pistoia			2	3	2	1	2	1	6	2					2	5			1	4			2	1	17	17	248	6,9%	6,9%
Prato	1		1		1	1	5	1	1						1	1		1	0			1	4	1	14	6	81	17,3%	7,4%
Siena	5		1						2		2						2		0				1	3	13	3	79	16,5%	3,8%
totale	14	18	22	11	21	30	31	22	34	14	17	8	19	12	32	11	47	12	27	11	20	12	21	16	305	177	5005	6,1%	3,5%

Articoli Si parla di noi 2011-2009

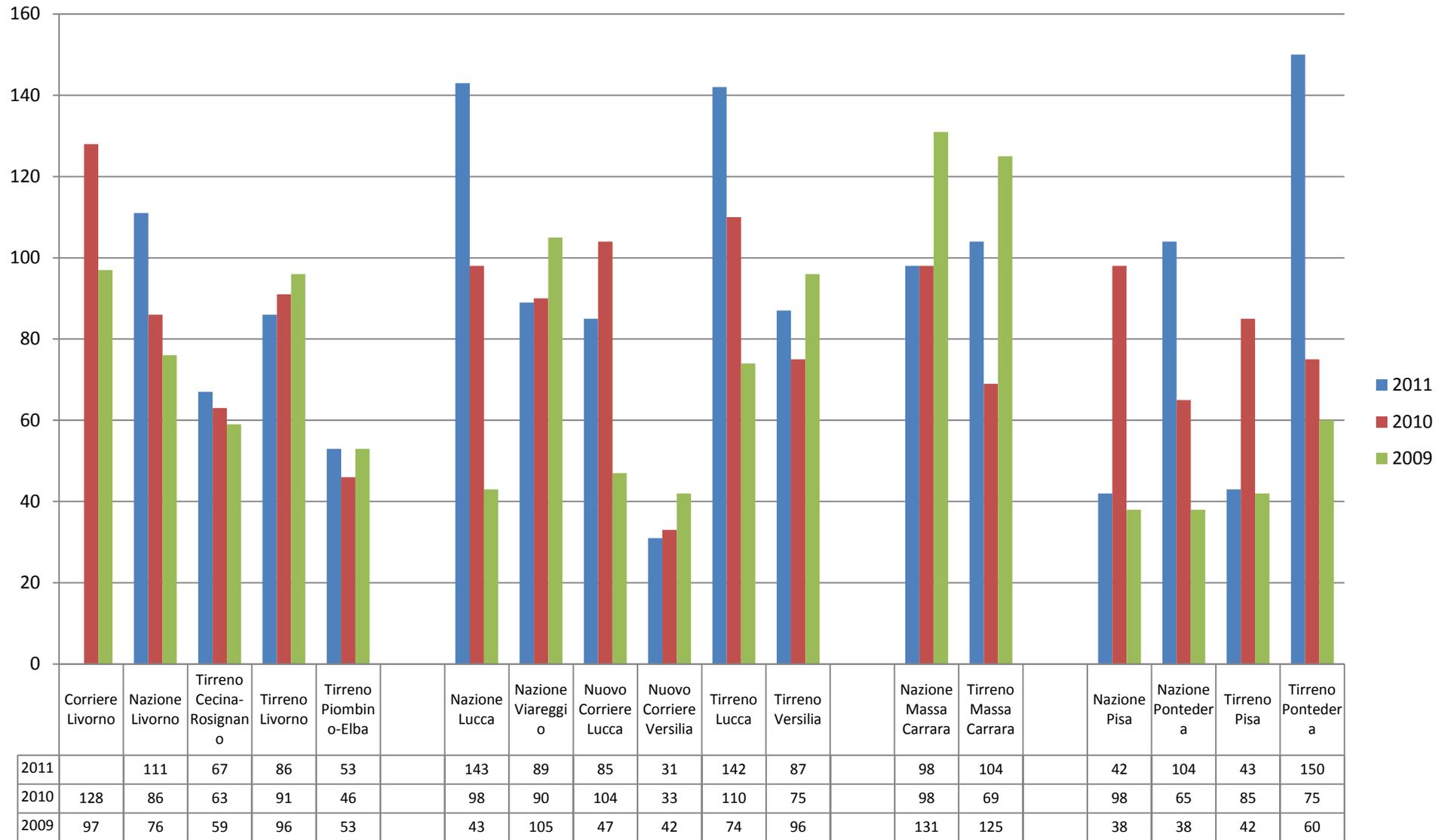


	acque interne	acque marine	acque ad uso umano	aria	campi elettromagnetici	geotermia	inceneritori	rifiuti	rumore	suolo
2011	227	188	68	603	119	24	170	417	113	199
2010	261	112	77	704	161	20	202	386	173	190
2009	247	128	58	463	86	27	137	280	163	214

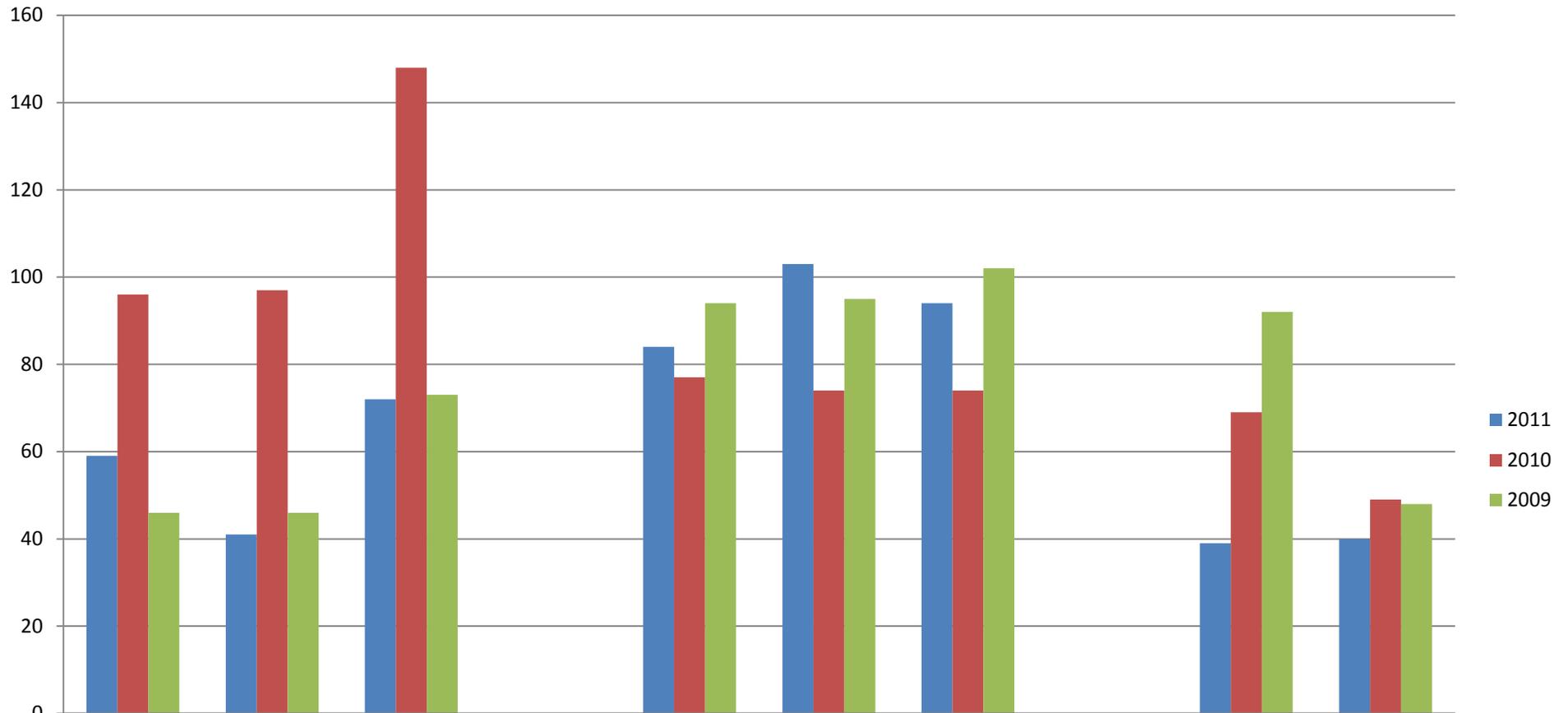
2011-2009: Articoli si parla di noi per testata Area Vasta Toscana Centro



2011-2009: Articoli si parla di noi per testata Area Vasta Toscana Costa



2011-2009: Articoli si parla di noi per testata Area Vasta Toscana SUD



	Corriere Arezzo	Nazione Arezzo	Nuovo Corriere Aretino		Corriere Maremma	Nazione Grosseto	Tirreno Grosseto		Corriere Siena	Nazione Siena
2011	59	41	72		84	103	94		39	40
2010	96	97	148		77	74	74		69	49
2009	46	46	73		94	95	102		92	48

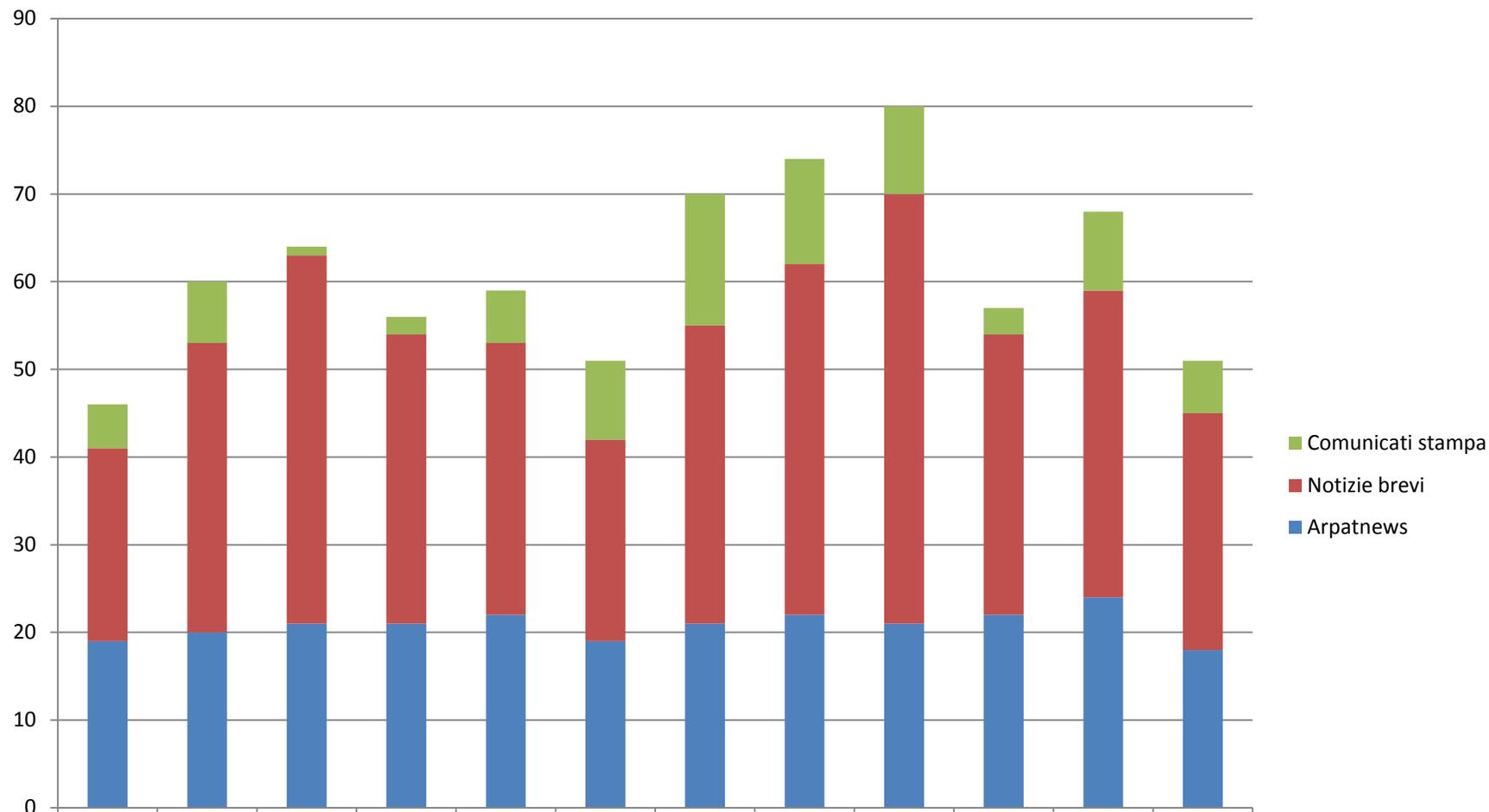
Analisi stamp SI PARLA DI NOI 2011-2009 per argomento e testata

Argomento	2011	2010	2009
acque interne	227	261	247
acque marine	188	112	128
acque ad uso umano	68	77	58
aria	603	704	463
campi elettromagnetici	119	161	86
geotermia	24	20	27
inceneritori	170	202	137
rifiuti	417	386	280
rumore	113	173	163
suolo	199	190	214
altro	753	907	1301
Si parla di noi	2881	3193	3104

Testata	2011	2010	2009
Corriere Arezzo	59	96	46
Nazione Arezzo	41	97	46
Nuovo Corriere Aretino	72	148	73
Corriere fiorentino	51	66	53
Galletto Mugello	12	3	10
Metropoli	21	27	33
Nazione Empoli	36	45	24
Nazione Firenze	81	124	145
Nuovo Corriere Firenze	127	135	139
Repubblica Firenze	42	51	68
Tirreno Empoli	45	44	42
Corriere Toscana	11	6	4
Giornale Toscana	25	38	47
Quotidiano Nazionale	22	26	23
Tirreno	42	50	36
Unità Toscana	30	45	28
Corriere Maremma	84	77	94
Nazione Grosseto	103	74	95
Tirreno Grosseto	94	74	102
Corriere Livorno		128	97
Nazione Livorno	111	86	76
Tirreno Cecina-Rosignano	67	63	59
Tirreno Livorno	86	91	96
Tirreno Piombino-Elba	53	46	53
Nazione Lucca	143	98	43
Nazione Viareggio	89	90	105
Nuovo Corriere Lucca	85	104	47
Nuovo Corriere Versilia	31	33	42
Tirreno Lucca	142	110	74
Tirreno Versilia	87	75	96

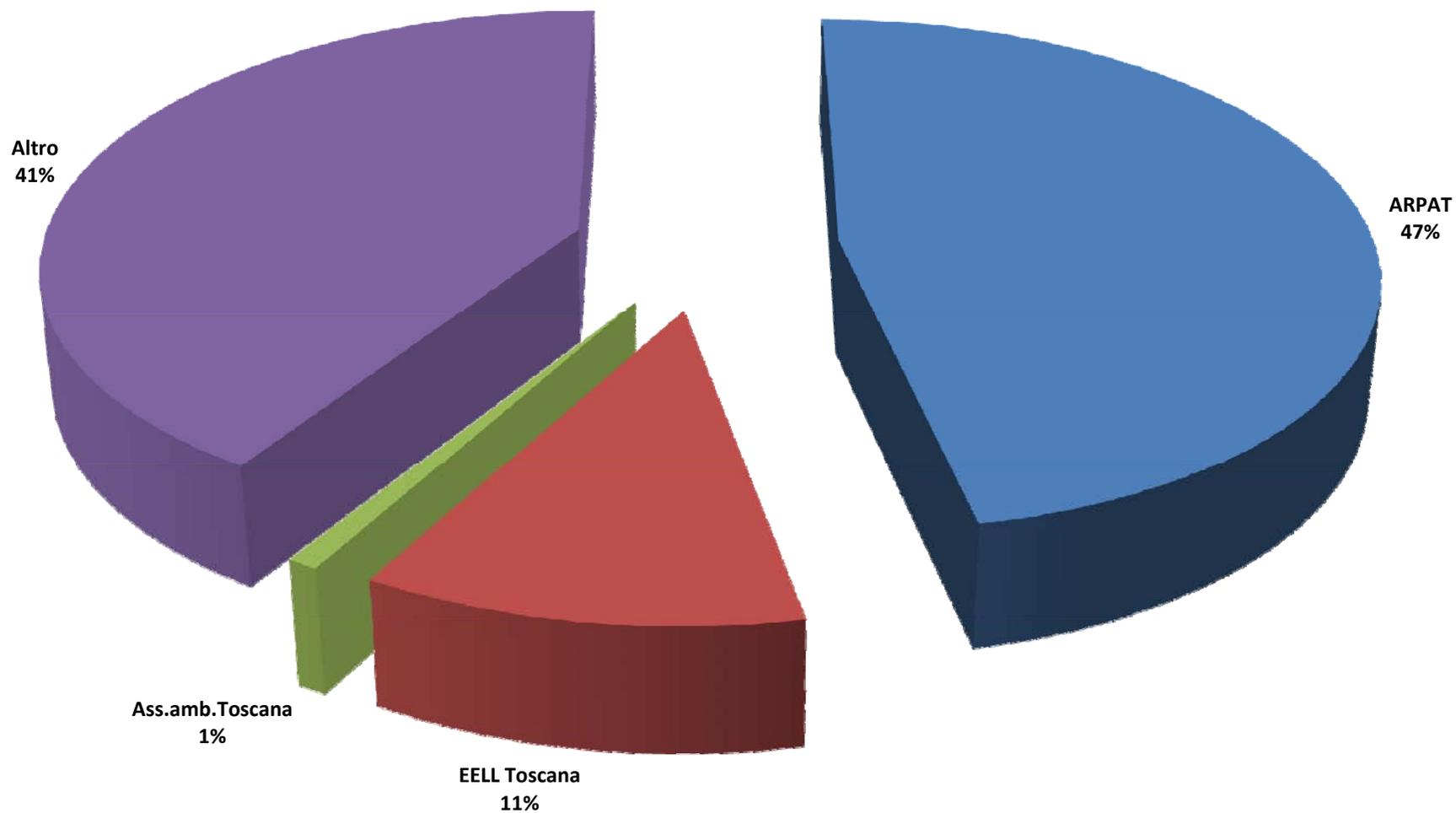
Testata	2011	2010	2009
Nazione Massa Carrara	98	98	131
Tirreno Massa Carrara	104	69	125
Nazione Pisa	42	98	38
Nazione Pontedera	104	65	38
Tirreno Pisa	43	85	42
Tirreno Pontedera	150	75	60
Nazione Montecatini	20	21	20
Nazione Pistoia	74	74	79
Tirreno Montecatini	32	27	157
Tirreno Pistoia	122	101	65
Metropoli Prato	5	4	1
Nazione Prato	32	49	49
Nuovo Corriere Prato	18	27	19
Tirreno Prato	26	38	42
Corriere Siena	39	69	92
Nazione Siena	40	49	48
Altre testate	40	94	202
TOTALE	2881	3193	3104

Notizie diffuse da ARPAT nel 2011 (ARPATnews - notizie brevi - comunicati stampa)

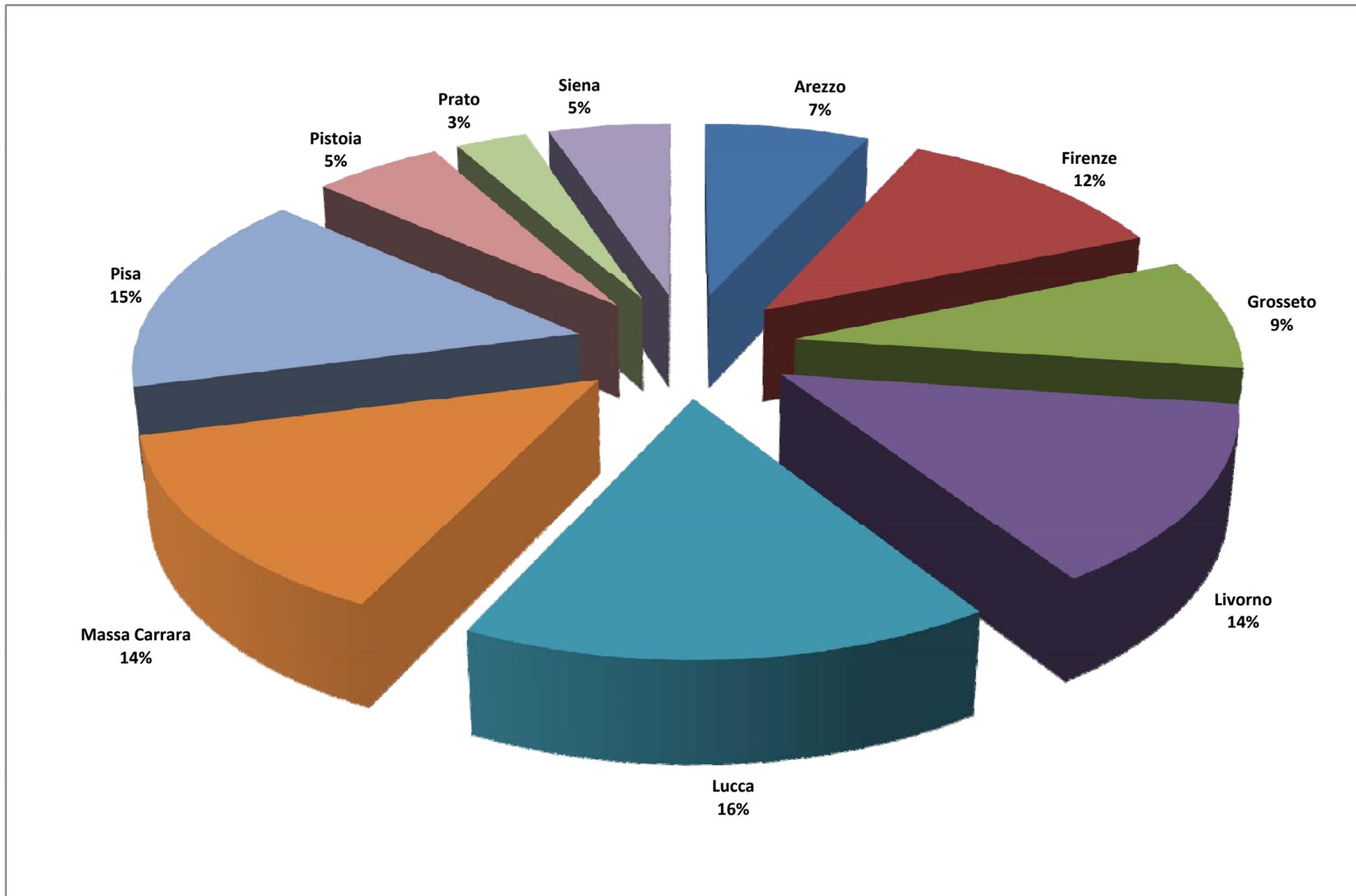


	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Comunicati stampa	5	7	1	2	6	9	15	12	10	3	9	6
Notizie brevi	22	33	42	33	31	23	34	40	49	32	35	27
Arpatnews	19	20	21	21	22	19	21	22	21	22	24	18

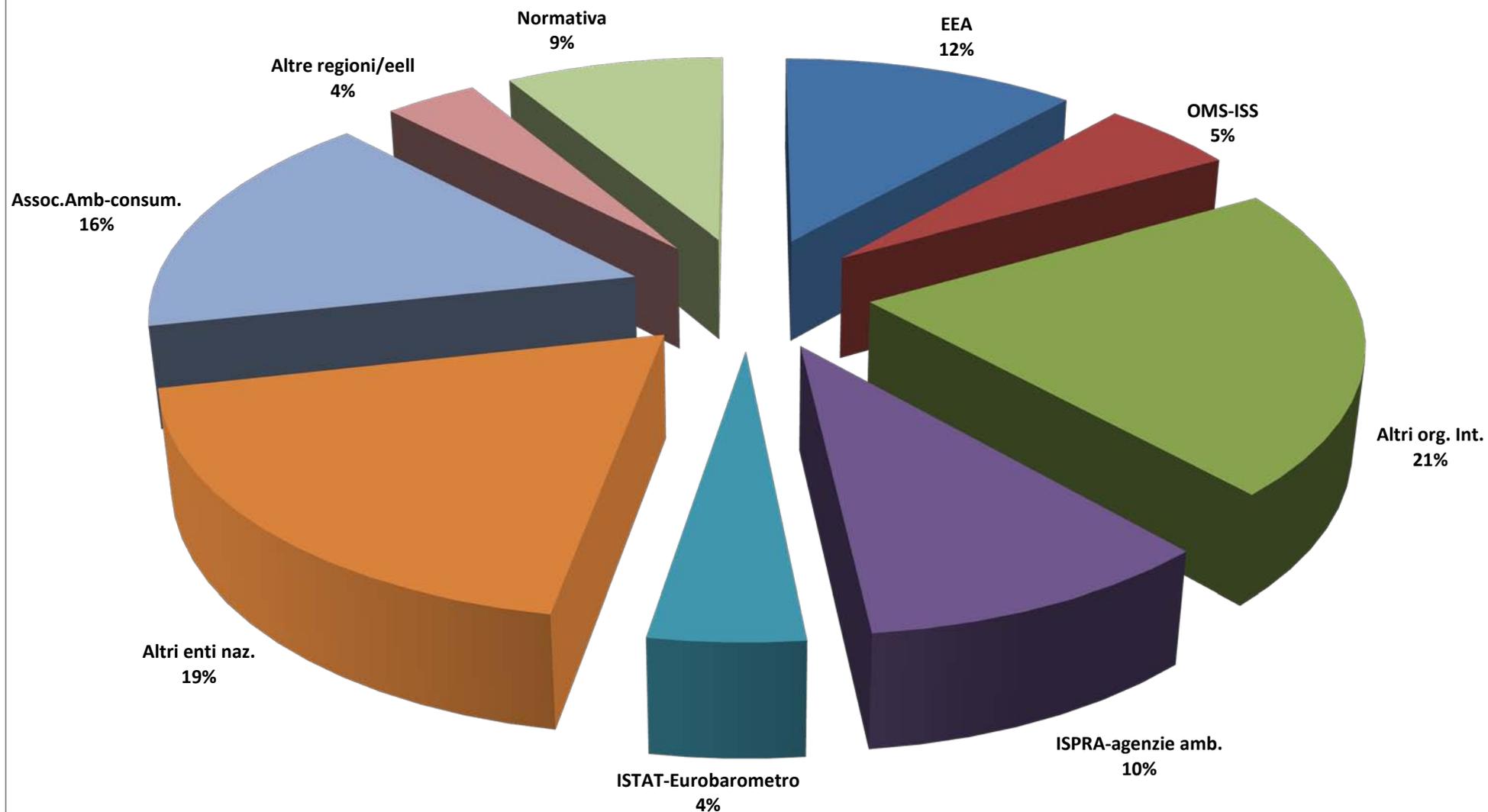
Argomenti Notizie diffuse da ARPAT (ARPATnews - notizie brevi - comunicati stampa) nel 2011



Notizie diffuse da ARPAT (ARPATnews - notizie brevi - comunicati stampa) nel 2011 relativamente a specifici territori



Fonti/temi notizie diffuse da ARPAT nel 2011 (ARPATnews - notizie brevi - comunicati stampa) non inerenti l'Agenzia o la Toscana



Analisi NOTIZIE diffuse nel 2011 (ARPATnews - Notizie brevi - Comunicato stampa)

	Gennaio			Febbraio			Marzo			Aprile			Maggio			Giugno			Luglio			Agosto			Settembre			Ottobre			Novembre			Dicembre			2011							
	ANS	NB	CS	ANS	NB	CS	ANS	NB	CS	ANS	NB	CS	ANS	NB	CS	ANS	NB	CS	ANS	NB	CS	TOT	%																					
ARPAT	7	3	5	6	5	7	10	11	1	12	9	2	11	8	6	9	2	9	12	7	15	16	18	12	9	24	10	9	16	3	13	21	9	8	14	6	122	138	85	345	46,9%			
EELL Toscana	6	2		5	8		2	10		2	3		5			1	3		4	6		1	3		2	3		2	5		2	4		3	1		35	48	0	83	11,3%			
Ass.amb.Toscana					1			2		1				1														1									2	4	0	6	0,8%			
Altro	6	17	0	9	19	0	9	19	0	6	21	0	6	22	0	9	18	0	5	21	0	5	19	0	10	22	0	11	11	0	8	10	0	7	12	0	91	211	0	302	41,0%			
<i>di cui:</i>																																												
EEA	1	2		4	1					1				2			1		2	6			2		2	1		2	1		2	1		2	2		16	19	0	35	4,8%			
OMS-ISS		1			1		1	1						1		1			2				1		1	1		1	2				1			4	12	0	16	2,2%				
Altri org. Int.	2	5			1		2	6		1	6		1	7		2	5		1	4		2	2		1	7				3		2	2		15	50	0	65	8,8%					
ISPRA-agenzie amb.				1	1		1	1					3	1		3			1	2			2		1	7		1	2		1				2		12	18	0	30	4,1%			
ISTAT-Eurobarometro					2			1		1	4			1		1			1			1														4	9	0	13	1,8%				
Altri enti naz.	2	3		1	8		1	3		2	5		1	4		1	8			3		2	1		3	1		2	3		1			1	1		17	40	0	57	7,7%			
Assoc.Amb-consum.		4		1	3		1	4			3			3			3		1	2			7		1	4		2			4		2	4		8	41	0	49	6,7%				
Altre regioni/eell	1	1			1						1			1									1		1		1	2		1						3	8	0	11	1,5%				
Normativa		1		2	1		3	3		1	2		1	2		1	1			1			3		1		1			2						12	14	0	26	3,5%				
Totale	19	22	5	20	33	7	21	42	1	21	33	2	22	31	6	19	23	9	21	34	15	22	40	12	21	49	10	22	32	3	24	35	9	18	27	6	250	401	85	736				

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	2011
Arezzo	1	2	2	6		1	2	1	2	1	3	2	23
Firenze		3	3		4	1	8	4	5	1	5	5	39
Grosseto	2	1			4	1	5	4	3	2	5	1	28
Livorno		5	1	2	3	6	9	6	3	2	7	1	45
Lucca	2	3	2	2	5	2	7	6	3	9	7	6	54
Massa Carrara		1			2	4	16	7	11	1	2	2	46
Pisa	4	5	1	1	3		6	7	9	6	4	5	51
Pistoia			1	2	1	1	2	1	5	1	1	3	18
Prato	1		1				2		2	1	1	2	10
Siena	1	6	1		1		1		2	0	4	1	17
% notizie Toscana	11	26	12	13	23	16	58	36	45	24	39	28	331

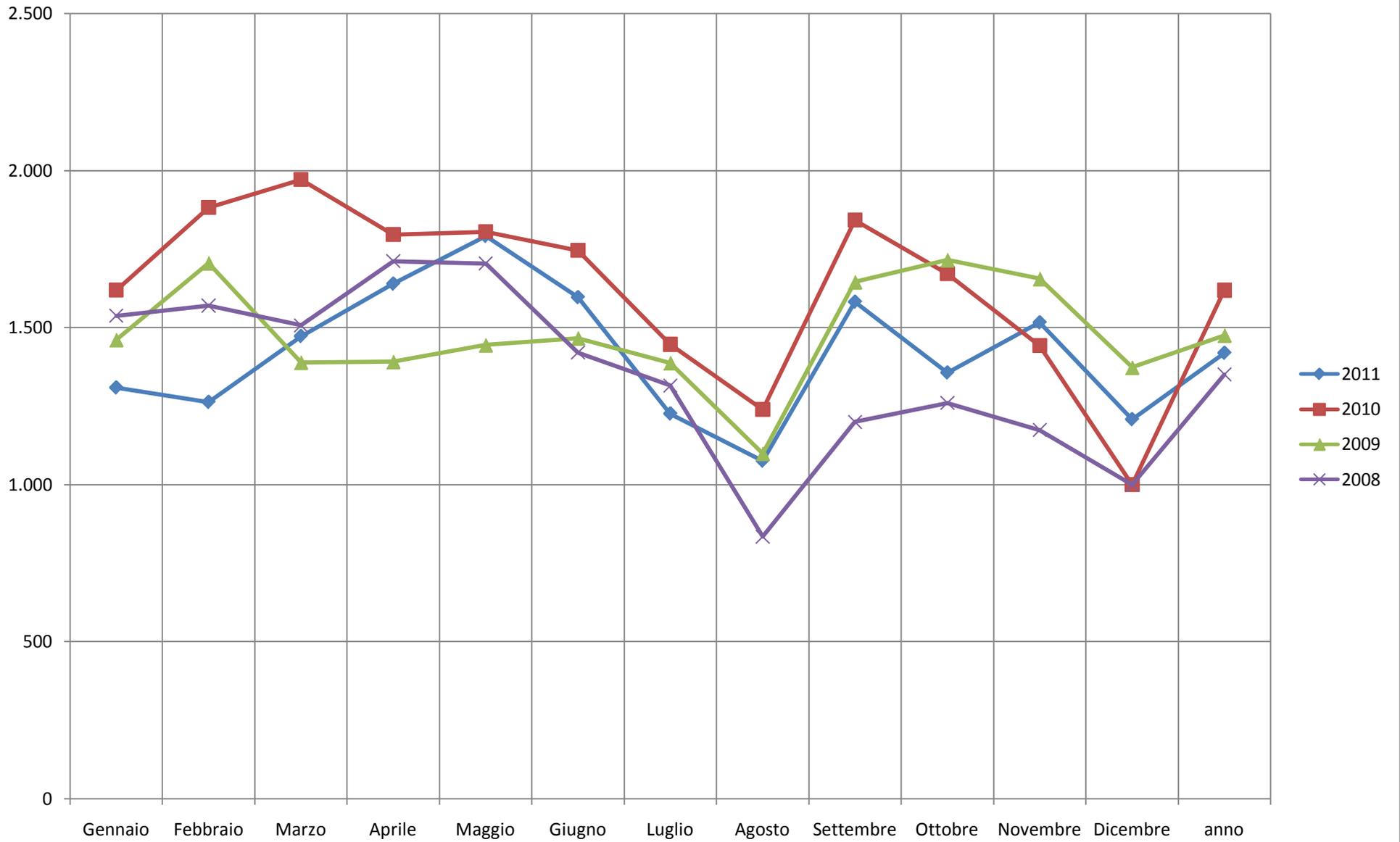
Arpatnews	19	20	21	21	22	19	21	22	21	22	24	18	250
Notizie brevi	22	33	42	33	31	23	34	40	49	32	35	27	401
Comunicati stampa	5	7	1	2	6	9	15	12	10	3	9	6	85
totale notizie	46	60	64	56	59	51	70	74	80	57	68	51	736

giorni lavorativi	21	20	23	20	22	21	21	22	22	20	21	20	253
media													
Arpatnews	0,9	1,0	0,9	1,1	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	1,1	1,1	0,9	1,0
Notizie brevi	1,0	1,7	1,8	1,7	1,4	1,1	1,6	1,8	2,2	1,6	1,7	1,4	1,6
Comunicati stampa	0,2	0,4	0,0	0,1	0,3	0,4	0,7	0,5	0,5	0,2	0,4	0,3	0,3
totale notizie	2,2	3,0	2,8	2,8	2,7	2,4	3,3	3,4	3,6	2,9	3,2	2,6	2,9

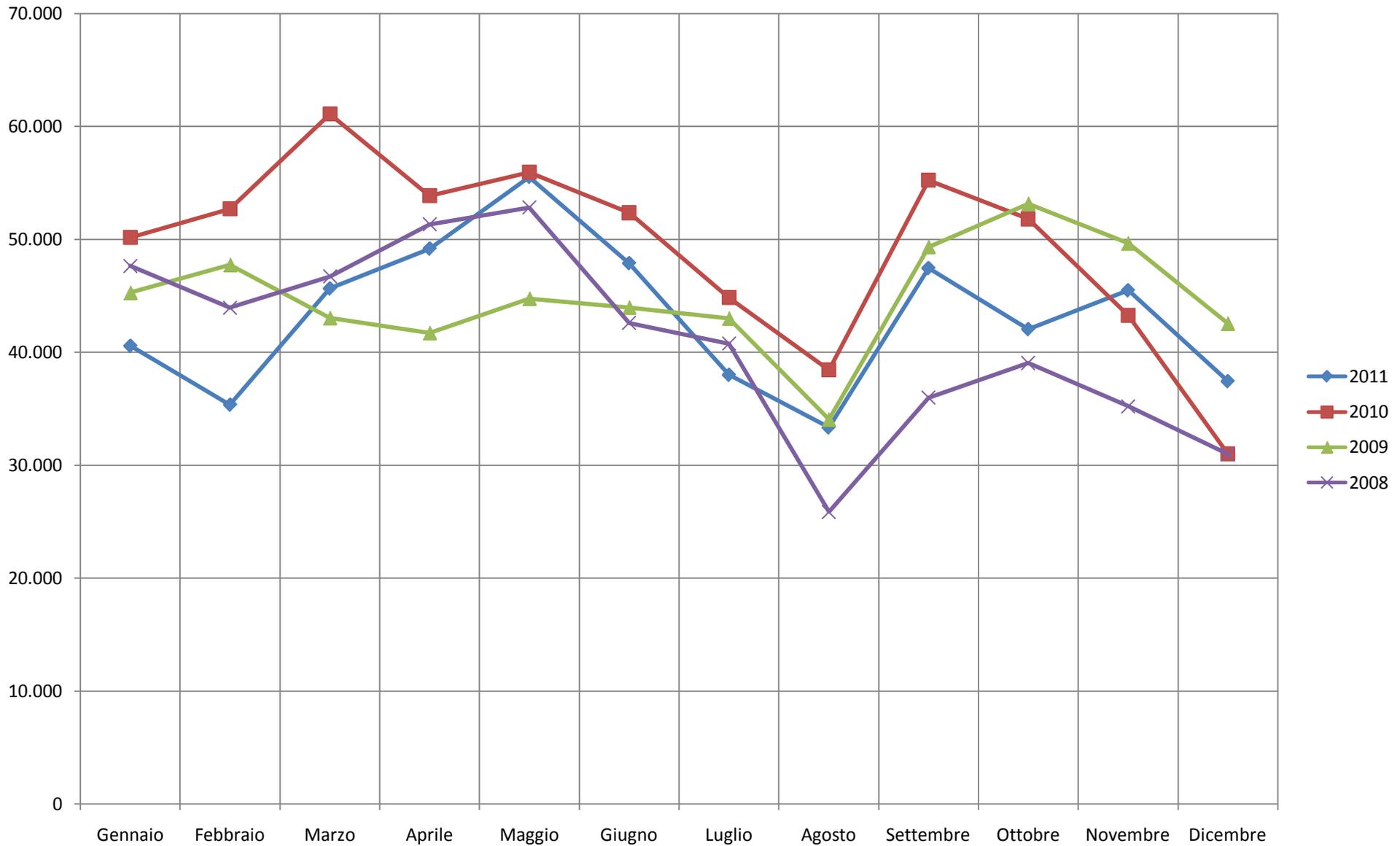
1° semestre				
ANS	NB	CS	TOT	%
55	38	30	123	36,6%
21	26	0	47	14,0%
1	4	0	5	1,5%
45	116	0	161	47,9%
6	6	0	12	3,6%
2	4	0	6	1,8%
8	30	0	38	11,3%
8	3	0	11	3,3%
2	8	0	10	3,0%
8	31	0	39	11,6%
2	20	0	22	6,5%
1	4	0	5	1,5%
8	10	0	18	5,4%
122	184	30	336	

2° semestre				
ANS	NB	CS	TOT	%
67	100	54	221	53,6%
14	22	2	38	9,2%
1	0	0	1	0,2%
46	95	11	152	36,9%
10	13	2	25	6,1%
2	8	1	11	2,7%
7	20	1	28	6,8%
4	15	1	20	4,9%
2	1	0	3	0,7%
9	9	2	20	4,9%
6	21	2	29	7,0%
2	4	1	7	1,7%
4	4	1	9	2,2%
128	217	67	412	

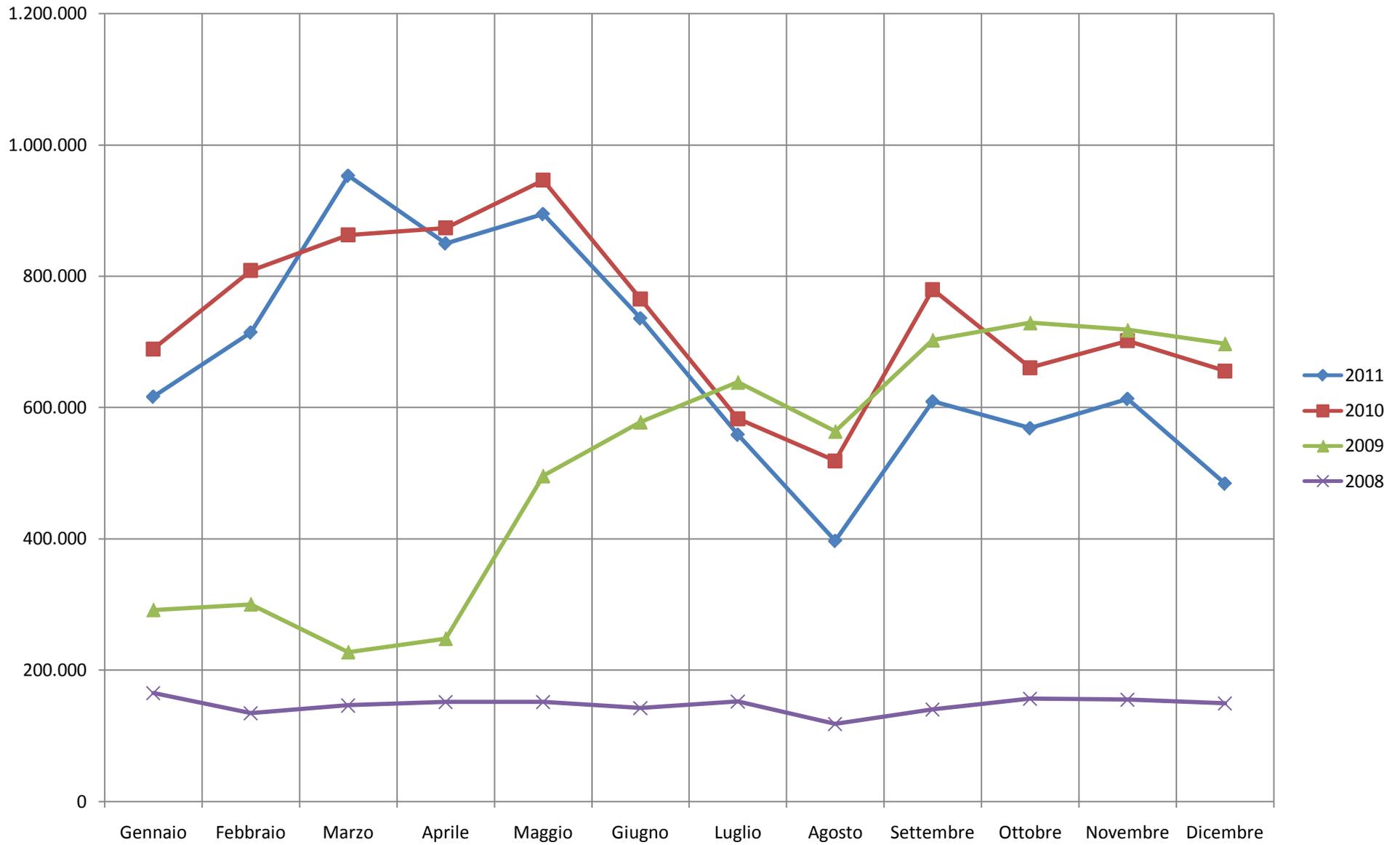
Media mensile visite sito web



Totale visite mensili sito web



Pagine visitate sito web



Statistiche accessi OMNIBUS

Mese	Visitatori diversi	Pagine	Pagine / visitatore
giu-11	741	35.007	47
lug-11	877	51.904	59
ago-11	764	62.969	82
set-11	829	86.974	105
ott-11	855	87.540	102
nov-11	847	85.814	101
dic-11	776	62.556	81
Totale	5.689	472.764	83
Media	813	67.538	

RISPOSTE GENERALI

RISPOSTE AL QUESTIONARIO	2011 n	2011%	2010 n	2010%
Hanno risposto a 1 processo	330	53,57%	465	56,40%
hanno risposto a 2 processi	63	10,23%	53	6,40%
hanno risposto a 3 processi	20	3,25%	17	2,10%
hanno risposto a 4 processi	14	2,27%	15	1,80%
hanno risposto solo alle domande generali	189	30,68%	99	12,00%
Totale risposte	616		824	

Genere	2011 n	2011%	2010 n	2010%
Uomo	196	58,3	244	59,8
Donna	140	41,7	164	40,2
Totale risposte	336		408	

Può indicarci la sua età ?	2011 n	2011%	2010 n	2010%	% popolazione toscana
18-30 anni	28	8,8	47	11,7	12,5
31-40 anni	63	19,7	94	23,4	15,2
41-50 anni	97	30,4	114	28,4	15,7
51-60 anni	87	27,3	103	25,7	12,9
61-70 anni	44	13,8	43	10,7	12,3
Totale risposte	319		401		

In quale realtà lavora/opera?	2011 n	2011%	2010 n	2010%
Agenzie ambientali	32	10,1	39	9,7
Amministrazione comunale con meno di 5.000 abitanti	4	1,3	9	2,02
Amministrazione comunale con più di 5.000 e meno di 50.000 abitanti	16	5,1	15	3,07
Amministrazione comunale con più di 50.000 abitanti	14	4,4	15	3,07
Amministrazione provinciale	9	2,8	8	2,00
Regione Toscana	9	2,8	6	1,5
Organismi statali (Prefettura, Vigili del fuoco, Capit. di porto, ecc.)	6	1,9	9	2,2
Forze di polizia (Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato, Guardia di Finanza ecc..)	11	3,5	5	1,2
Aziende sanitarie e ospedaliere	12	3,8	6	1,5
Istituti di ricerca (Università , Consiglio Nazionale Ricerche ecc..)	25	7,9	41	10,2
Istituti scolastici	12	3,8	14	3,5
Associazioni di categoria (agricoltura, artigianato, commercio, industria)	3	0,9	3	0,7

RISPOSTE GENERALI

Sindacati	1	0,3	-	-
Aziende di servizi pubblici	10	3,2	38	9,5
Aziende private	60	19,0	47	11,7
Professionisti	37	11,7	51	12,7
Associazioni ambientaliste	6	1,9	8	2
Associazioni di consumatori	-	-	10	2,5
Comitati di cittadini	8	2,5	9	2,2
Media (quotidiani, radio, tv)	6	1,9	5	1,2
Altro	35	11,1	64	15,9
Totale risposte	316		402	

Può indicarci la sua posizione nella realtà in cui lavora/opera?	2011 n	2011%	2010 n	2010%
Carica politica direttiva (consigliere)	2	0,6	6	1,5
Carica politica esecutiva (Sindaco, Presidente, Assessore)	1	0,3	3	0,7
Dirigente	53	16,7	50	12,5
Funzionario	52	16,4	57	14,2
Impiegato	97	30,5	104	25,9
Operaio	1	0,3	11	2,7
Professore universitario o ricercatore	12	3,8	29	7,2
Insegnante	15	4,7	14	3,5
Altro	85	26,7	127	31,7
Totale risposte	318		401	

Può indicarci il territorio in cui è residente?	2011 n	2011%	2010 n	2010%
Provincia di Arezzo	15	4,7	12	3
Provincia di Firenze	96	30,0	135	33,7
Provincia di Grosseto	18	5,6	15	3,7
Provincia di Livorno	23	7,2	20	5
Provincia di Lucca	15	4,7	19	4,7
Provincia di Massa-Carrara	11	3,4	11	2,7
Provincia di Pisa	28	8,8	33	8,2
Provincia di Pistoia	12	3,8	22	5,5
Provincia di Prato	14	4,4	10	2,5
Provincia di Siena	9	2,8	22	5,5
Altra Regione	79	24,7	102	25,4
Totale risposte	320		401	

RISPOSTE GENERALI

Può indicarci gli studi che ha effettuato	2011 n	2011%	2010 n	2010%
Scuola dell'obbligo (elementari e/o medie inferiori)	14	4,4	16	4
Diploma di scuola secondaria superiore	104	32,6	142	35,4
Laurea	146	45,8	181	45,1
Master o specializzazione post laurea	55	17,2	62	15,5
Totale risposte a questa domanda	319		401	

Territorio di residenza	indagine 2011	indagine 2010	popolazione
Provincia di Arezzo	6,22%	4,00%	9,30%
Provincia di Firenze	39,83%	45,20%	26,60%
Provincia di Grosseto	7,47%	5,00%	6,10%
Provincia di Livorno	9,54%	6,70%	9,20%
Provincia di Lucca	6,22%	6,40%	10,50%
Provincia di Massa-Carrara	4,56%	3,70%	5,50%
Provincia di Pisa	11,62%	11,00%	11,00%
Provincia di Pistoia	4,98%	7,40%	7,80%
Provincia di Prato	5,81%	3,30%	6,70%
Provincia di Siena	3,73%	7,40%	7,20%

Sulla base dei contatti avuti negli ultimi 12 mesi con ARPAT quale giudizio complessivo può esprimere per l'Agenzia?	indagine 2011	indagine 2010
Molto soddisfatto	34,2	34,7
Abbastanza soddisfatto	46,8	39,6
Poco soddisfatto	15,2	16,3
Per niente soddisfatto	3,8	9,5

Quanto è importante per lei la tutela dell'ambiente?	indagine 2011	indagine 2010
Molto importante	93,7	90,2
Abbastanza importante	5,7	9,1
Poco importante	0,3	0,2
Per niente importante	0,3	0,5

SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO: DOMANDE GENERALI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Istruttorie relative a emissioni di rumore	17	8,1	20	10,4
Istruttorie relative a radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	3	1,4	5	2,6
Istruttorie relative a radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	7	3,3	9	4,7
Istruttorie relative al servizio fitosanitario	5	2,4	4	2,1
Istruttorie su attività di coltivazione di cave	5	2,4	6	3,1
Istruttorie su aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	5	2,4	13	6,7
Istruttorie su emissioni in atmosfera	23	11,0	19	9,8
Istruttorie su impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	18	8,6	12	6,2
Istruttorie su impianti di trattamento rifiuti	18	8,6	12	6,2
Istruttorie su impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata (AIA)	13	6,2	13	6,7
Istruttorie su opere soggette a VIA	23	11,0	17	8,8
Istruttorie su siti inquinati in bonifica	21	10,0	15	7,8
Partecipazione a Conferenze di servizio	24	11,5	19	9,8
Altro	27	12,9	29	15
[era possibile più di una risposta]	209		193	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	-	-	10	7,6
Dipartimento provinciale di Firenze	10	32,3	23	17,4
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	9,7	4	3,0
Dipartimento provinciale di Livorno	1	3,2	4	3,0
Dipartimento provinciale di Lucca	-	-	4	3,0
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	-	-	10	7,6
Dipartimento provinciale di Pisa	2	6,5	10	7,6
Dipartimento provinciale di Pistoia	2	6,5	8	6,1
Dipartimento provinciale di Prato	1	3,2	2	1,5
Dipartimento provinciale di Siena	1	3,2	8	6,1
Direzione ARPAT	5	16,1	25	18,9
Servizio Sub-provinciale di Piombino	-	-	2	1,5
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	4	12,9	4	3,0
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	-	-	7	5,3
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	2	6,5	11	8,3
Non applicabile	2		3	
[era possibile più di una risposta]	33		135	

SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO

	2011	2010
n. risposte	106	116

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	59,7	59,3		Molto	78,4	27,2
Abbastanza	30,6	30,1		Abbastanza	16,2	65,8
Poco	8,3	5,3		Poco	4,1	0,9
Per niente	1,4	5,3		Per niente	1,4	6,1

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	69,0	66,1		Molto	80,8	76,5
Abbastanza	22,5	22,3		Abbastanza	12,3	13,0
Poco	7,0	7,1		Poco	5,5	7,0
Per niente	1,4	4,5		Per niente	1,4	3,5

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	59,7	55,4		Molto	80,8	75,2
Abbastanza	25,0	28,6		Abbastanza	12,3	15,9
Poco	6,9	8,0		Poco	5,5	3,5
Per niente	8,3	8,0		Per niente	1,4	5,3

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	55,6	60,7		Molto	73,6	71,1
Abbastanza	26,4	24,1		Abbastanza	16,7	17,5
Poco	9,7	8,9		Poco	6,9	7,0
Per niente	8,3	6,3		Per niente	2,8	4,4

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	43,8	46,9		Molto	67,1	63,2
Abbastanza	41,1	37,2		Abbastanza	26,0	27,2
Poco	11,0	11,5		Poco	5,5	5,3
Per niente	4,1	4,4		Per niente	1,4	4,4

SUPPORTO TECNICO SCIENTIFICO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	53,5	48,6		Molto	71,2	65,8
Abbastanza	29,6	38,5		Abbastanza	19,2	25,2
Poco	11,3	8,3		Poco	6,8	3,6
Per niente	5,6	4,6		Per niente	2,7	5,4

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	41,1	32,1		Molto	64,9	75,4
Abbastanza	37,0	39,3		Abbastanza	25,7	14,0
Poco	16,4	16,1		Poco	5,4	3,5
Per niente	5,5	12,5		Per niente	4,1	7,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'adeguatezza tecnica del parere ricevuto?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	65,2	59,6		Molto	77,3	75,9
Abbastanza	16,7	28,1		Abbastanza	12,1	17,2
Poco	9,1	7,0		Poco	6,1	1,7
Per niente	9,1	5,3		Per niente	4,5	5,2

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza del parere ricevuto?

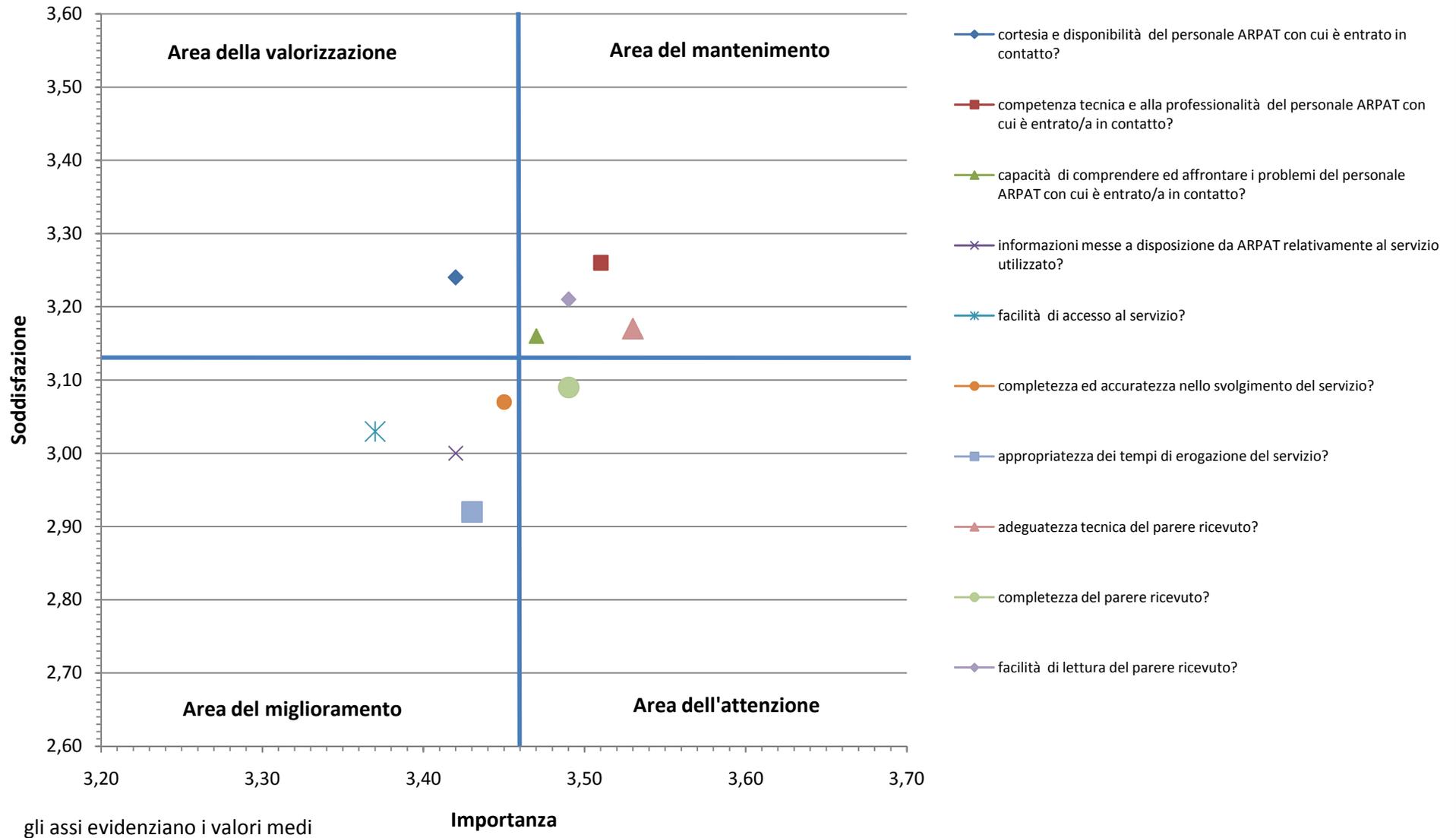
soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	51,5	41,8		Molto	71,2	71,4
Abbastanza	22,7	41,8		Abbastanza	13,6	17,9
Poco	10,6	9,1		Poco	9,1	8,9
Per niente	15,2	7,3		Per niente	6,1	1,8

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di lettura del parere ricevuto?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	41,4	50,9		Molto	60,6	73,7
Abbastanza	37,4	30,9		Abbastanza	28,3	17,5
Poco	6,1	10,9		Poco	2,0	5,3
Per niente	8,1	7,3		Per niente	5,1	3,5

SUPPORTO TECNICO-SCIENTIFICO AGLI ENTI

Matrice importanza/soddisfazione



CONTROLLO: DATI GENERALI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	indagini 2011	%	indagini 2010	%
Attività analitica connessa all'attività di controllo e monitoraggio	2	3,2	4	2,8
Controllo acque di balneazione potabili termali minerali ecc.	2	3,2	3	2,1
Controllo aziende a rischio di incidente rilevante (normativa Seveso)	2	3,2	6	4,2
Controllo aziende con autorizzazione ambientale integrata (AIA)	3	4,8	10	7,0
Controllo delle attività di coltivazione di cave	1	1,6	2	1,4
Controllo e monitoraggio opere soggette a VIA	4	6,5	9	6,3
Controllo e monitoraggio radiazioni ionizzanti (sorgenti radioattive radon)	2	3,2	0	0,0
Controllo e monitoraggio radiazioni non ionizzanti (elettrodotti stazioni radio-base)	2	3,2	6	4,2
Controllo emissioni di rumore	5	8,1	18	12,6
Controllo emissioni in atmosfera	9	14,5	6	4,2
Controllo fitosanitario	1	1,6	3	2,1
Controllo impianti di depurazione e/o scarichi di reflui	4	6,5	6	4,2
Controllo impianti di trattamento rifiuti	3	4,8	8	5,6
Controllo siti inquinati in bonifica	5	8,1	11	7,7
Monitoraggio inquinamento acustico	2	3,2	11	7,7
Monitoraggio qualità dell'acqua	3	4,8	14	9,8
Monitoraggio qualità dell'aria	4	6,5	13	9,1
Presentazione di un esposto/segnalazione	6	9,7	5	3,5
Altro	2	3,2	8	5,6
[era possibile più di una risposta]	62		143	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per	indagini 2011	%	indagini 2010	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	2	4,3	4	4,8
Dipartimento provinciale di Firenze	7	15,2	21	25,0
Dipartimento provinciale di Grosseto	3	6,5	3	3,6
Dipartimento provinciale di Livorno	6	13,0	0	0,0
Dipartimento provinciale di Lucca	2	4,3	2	2,4
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	2	4,3	2	2,4
Dipartimento provinciale di Pisa	5	10,9	9	10,7
Dipartimento provinciale di Pistoia	1	2,2	3	3,6
Dipartimento provinciale di Prato	2	4,3	3	3,6
Dipartimento provinciale di Siena	4	8,7	8	9,5
Direzione ARPAT	9	19,6	9	10,7
Servizio Sub-provinciale di Piombino	1	2,2	2	2,4
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	2	4,3	6	7,1
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	-	-	6	7,1
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	-	-	6	7,1
[era possibile più di una risposta]	46		84	

CONTROLLO E MONITORAGGIO

	2011	2010
n. risposte	75	64

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?					
giudizio	2011	2010	importanza	2011	2010
Molto	59,7	54,2	Molto	78,4	73,8
Abbastanza	30,6	30,5	Abbastanza	16,2	21,3
Poco	8,3	13,6	Poco	4,1	1,6
Per niente	1,4	1,7	Per niente	1,4	3,3

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?					
giudizio	2011	2010	importanza	2011	2010
Molto	69,0	54,4	Molto	80,8	83,1
Abbastanza	22,5	35,1	Abbastanza	12,3	11,9
Poco	7,0	8,8	Poco	5,5	3,4
Per niente	1,4	1,8	Per niente	1,4	1,7

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?					
giudizio	2011	2010	importanza	2011	2010
Molto	59,7	49,1	Molto	80,8	80,7
Abbastanza	25,0	33,3	Abbastanza	12,3	14,0
Poco	6,9	14	Poco	5,5	1,8
Per niente	8,3	3,5	Per niente	1,4	3,5

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?					
giudizio	2011	2010	importanza	2011	2010
Molto	55,6	51,8	Molto	73,6	78,6
Abbastanza	26,4	37,5	Abbastanza	16,7	12,5
Poco	9,7	7,1	Poco	6,9	5,4
Per niente	8,3	3,6	Per niente	2,8	3,6

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?					
giudizio	2011	2010	importanza	2011	2010
Molto	43,8	33,3	Molto	67,1	67,8
Abbastanza	41,1	52,6	Abbastanza	26,0	25,4
Poco	11,0	8,8	Poco	5,5	5,1
Per niente	4,1	5,3	Per niente	1,4	1,7

CONTROLLO E MONITORAGGIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	53,5	55,9		Molto	71,2	80,3
Abbastanza	29,6	30,5		Abbastanza	19,2	11,5
Poco	11,3	6,8		Poco	6,8	4,9
Per niente	5,6	6,8		Per niente	2,7	3,3

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	41,1	32,1		Molto	64,9	75,4
Abbastanza	37,0	39,3		Abbastanza	25,7	14,0
Poco	16,4	16,1		Poco	5,4	3,5
Per niente	5,5	12,5		Per niente	4,1	7,0

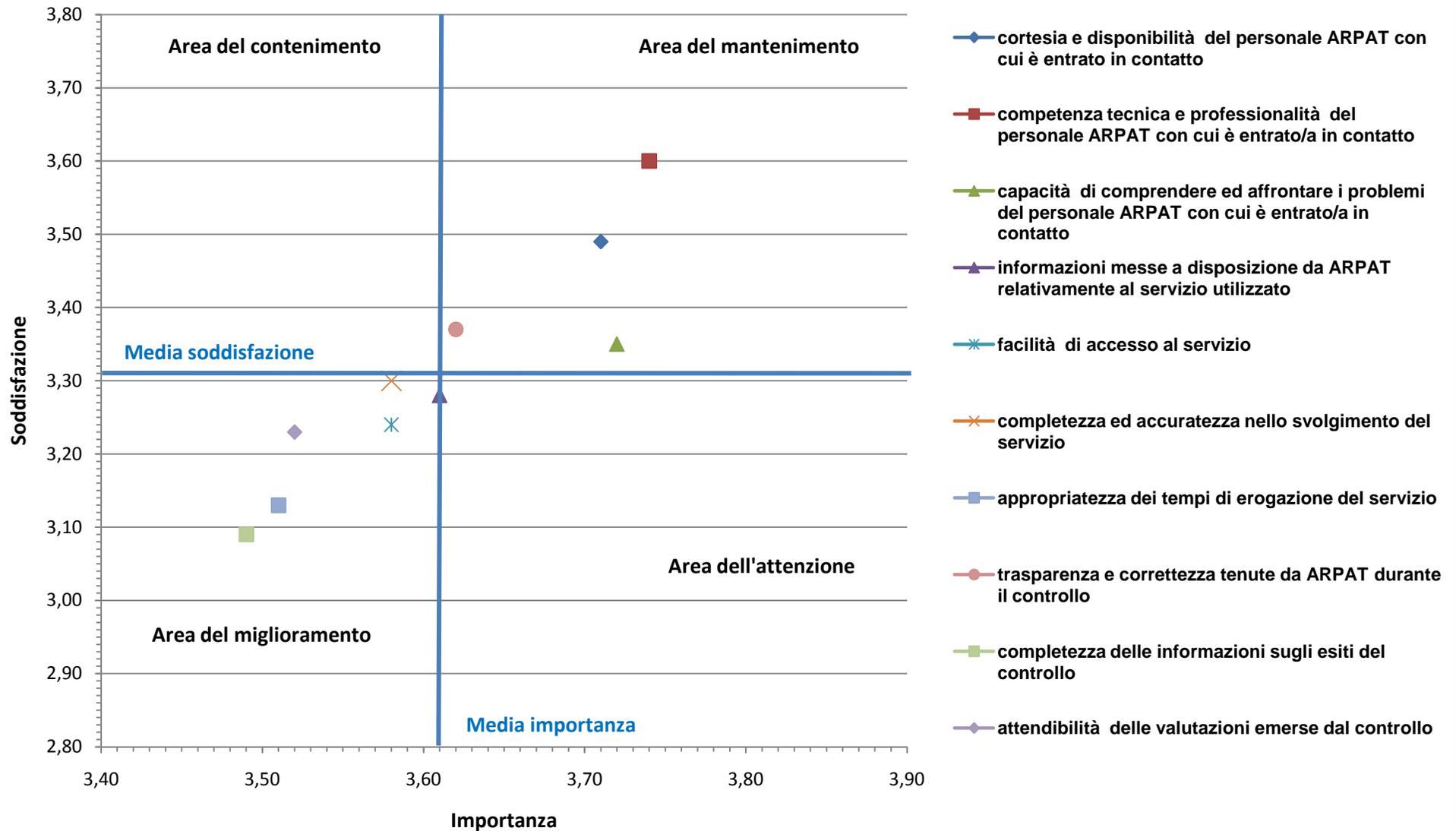
Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla trasparenza e correttezza tenute da ARPAT durante il controllo?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	65,2	59,6		Molto	77,3	75,9
Abbastanza	16,7	28,1		Abbastanza	12,1	17,2
Poco	9,1	7,0		Poco	6,1	1,7
Per niente	9,1	5,3		Per niente	4,5	5,2

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza delle informazioni sugli esiti del controllo?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	51,5	41,8		Molto	71,2	71,4
Abbastanza	22,7	41,8		Abbastanza	13,6	17,9
Poco	10,6	9,1		Poco	9,1	8,9
Per niente	15,2	7,3		Per niente	6,1	1,8

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'attendibilità delle valutazioni emerse dal controllo?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	57,6	50,9		Molto	72,7	73,7
Abbastanza	21,2	30,9		Abbastanza	13,6	17,5
Poco	9,1	10,9		Poco	7,6	5,3
Per niente	12,1	7,3		Per niente	6,1	3,5

CONTROLLO E MONITORAGGIO - anno 2011

Matrice importanza/soddisfazione



LABORATORIO: DATI GENERALI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Analisi di acque di balneazione			1	2,0
Analisi di acque di scarico	3	15,0	6	12,2
Analisi di acque potabili termali minerali			4	8,2
Analisi di acque superficiali e sotterranee	1	5,0	5	10,2
Analisi di alimenti cosmetici e reperti			5	10,2
Analisi di amianto			2	4,1
Analisi di emissioni in atmosfera	2	10,0	9	18,4
Analisi di fanghi e sedimenti	2	10,0	2	4,1
Analisi di rifiuti	2	10,0	2	4,1
Analisi di suolo e terre di scavo	3	15,0	3	6,1
Analisi di vegetali	1	5,0	2	4,1
Analisi terreni di bonifiche	5	25,0	3	6,1
Altro	1	5,0	5	10,2
[Erano possibili più risposte a questa domanda]	20		49	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	1	8,3	5	11,6
Dipartimento provinciale di Firenze	2	16,7	10	23,3
Dipartimento provinciale di Grosseto			2	4,7
Dipartimento provinciale di Livorno	1	8,3	3	7,0
Dipartimento provinciale di Lucca			2	4,7
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	1	8,3	4	9,3
Dipartimento provinciale di Pisa	1	8,3	2	4,7
Dipartimento provinciale di Pistoia	1	8,3	3	7,0
Dipartimento provinciale di Prato			1	2,3
Dipartimento provinciale di Siena			1	2,3
Direzione ARPAT	1	8,3	4	9,3
Servizio Sub-provinciale di Piombino			2	4,7
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa			1	2,3
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	2	16,7	2	2,3
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	2	16,7	2	4,7
Non applicabile	1			
[era possibile più di una risposta]	13		43	

ATTIVITA' DI LABORATORIO

	2011	2010
n. risposte	26	30

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	56,0	55,2		Molto	73,1	72,4
Abbastanza	28,0	41,4		Abbastanza	15,4	27,6
Poco	8,0	0,0		Poco	3,8	0
Per niente	8,0	3,4		Per niente	7,7	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	52,0	58,6		Molto	72,0	79,3
Abbastanza	28,0	34,5		Abbastanza	20,0	20,7
Poco	16,0	6,9		Poco	4,0	0
Per niente	4,0	0,0		Per niente	4,0	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	50,0	51,7		Molto	70,8	72,4
Abbastanza	33,3	41,4		Abbastanza	16,7	24,1
Poco	12,5	6,9		Poco	8,3	3,4
Per niente	4,2	0		Per niente	4,2	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	52,0	48,3		Molto	72,0	72,4
Abbastanza	28,0	48,3		Abbastanza	12,0	24,1
Poco	16,0	0,0		Poco	12,0	3,4
Per niente	4,0	3,4		Per niente	4,0	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	46,2	44,8		Molto	65,4	79,3
Abbastanza	26,9	37,9		Abbastanza	15,4	17,2
Poco	15,4	13,8		Poco	11,5	3,4
Per niente	11,5	3,4		Per niente	7,7	0,0

ATTIVITA' DI LABORATORIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	50,0	57,1		Molto	69,2	75,9
Abbastanza	23,1	39,3		Abbastanza	15,4	20,7
Poco	15,4	3,6		Poco	3,8	3,4
Per niente	11,5	0,0		Per niente	11,5	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	30,8	37,9		Molto	65,4	69,0
Abbastanza	26,9	41,4		Abbastanza	15,4	31,0
Poco	30,8	10,3		Poco	11,5	0,0
Per niente	11,5	10,3		Per niente	7,7	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'affidabilità dei risultati analitici?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	50,0	62,1		Molto	70,8	82,8
Abbastanza	29,2	27,6		Abbastanza	16,7	17,2
Poco	16,7	6,9		Poco	8,3	0,0
Per niente	4,2	3,4		Per niente	4,2	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza del rapporto di prova ricevuto?

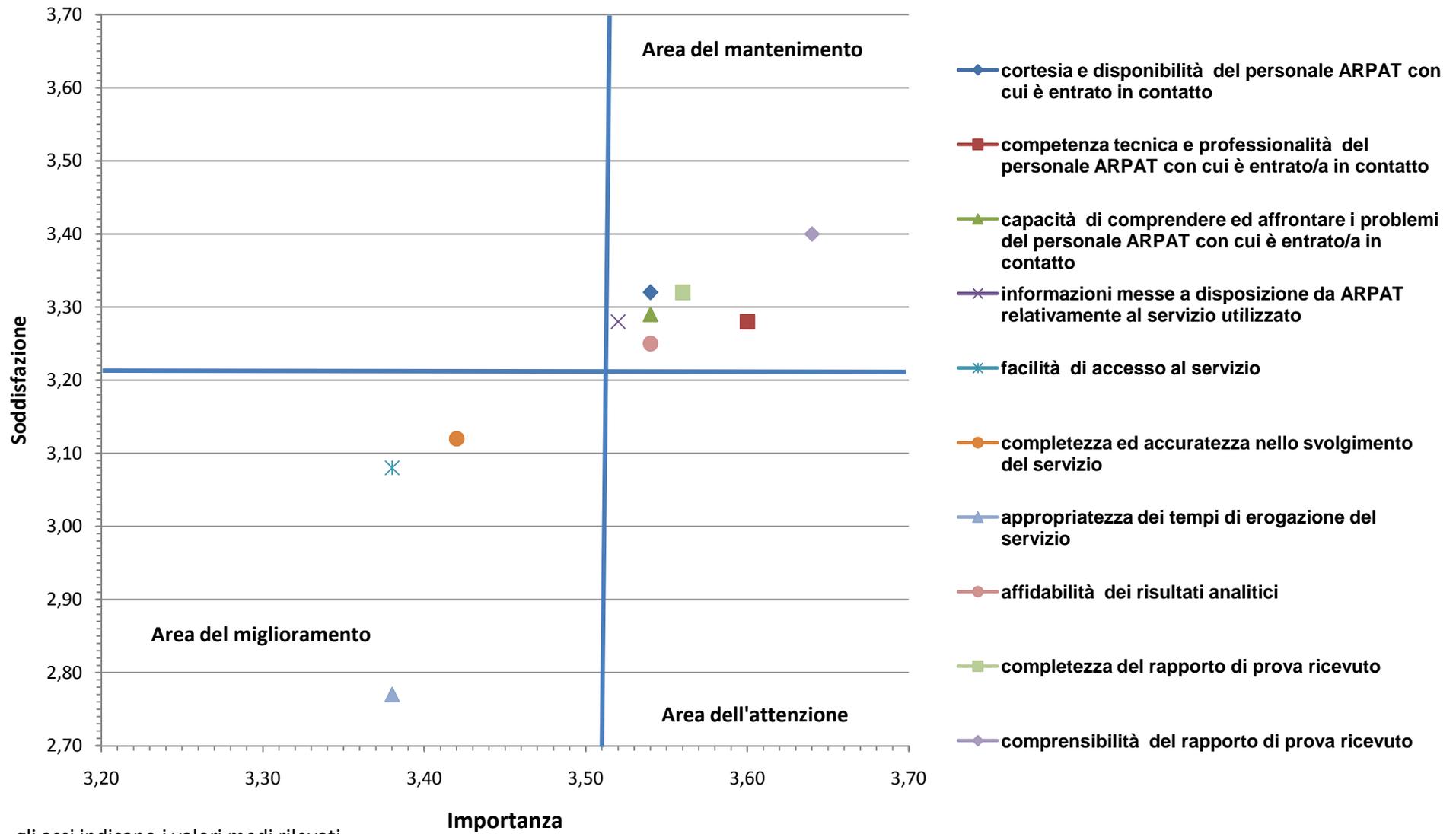
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	56,0	57,1		Molto	72,0	78,6
Abbastanza	24,0	35,7		Abbastanza	16,0	21,4
Poco	16,0	3,6		Poco	8,0	0,0
Per niente	4,0	3,6		Per niente	4,0	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla comprensibilità del rapporto di prova ricevuto?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	60,0	53,6		Molto	69,2	78,6
Abbastanza	24,0	39,3		Abbastanza	23,1	21,4
Poco	12,0	7,1		Poco	3,8	0,0
Per niente	4,0	0,0		Per niente	3,8	0,0

ATTIVITA' DI LABORATORIO

Matrice importanza/soddisfazione



LABORATORIO: DATI GENERALI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Analisi di acque di balneazione			1	2,0
Analisi di acque di scarico	3	15,0	6	12,2
Analisi di acque potabili termali minerali			4	8,2
Analisi di acque superficiali e sotterranee	1	5,0	5	10,2
Analisi di alimenti cosmetici e reperti			5	10,2
Analisi di amianto			2	4,1
Analisi di emissioni in atmosfera	2	10,0	9	18,4
Analisi di fanghi e sedimenti	2	10,0	2	4,1
Analisi di rifiuti	2	10,0	2	4,1
Analisi di suolo e terre di scavo	3	15,0	3	6,1
Analisi di vegetali	1	5,0	2	4,1
Analisi terreni di bonifiche	5	25,0	3	6,1
Altro	1	5,0	5	10,2
[Erano possibili più risposte a questa domanda]	20		49	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	1	8,3	5	11,6
Dipartimento provinciale di Firenze	2	16,7	10	23,3
Dipartimento provinciale di Grosseto			2	4,7
Dipartimento provinciale di Livorno	1	8,3	3	7,0
Dipartimento provinciale di Lucca			2	4,7
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	1	8,3	4	9,3
Dipartimento provinciale di Pisa	1	8,3	2	4,7
Dipartimento provinciale di Pistoia	1	8,3	3	7,0
Dipartimento provinciale di Prato			1	2,3
Dipartimento provinciale di Siena			1	2,3
Direzione ARPAT	1	8,3	4	9,3
Servizio Sub-provinciale di Piombino			2	4,7
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa			1	2,3
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	2	16,7	2	2,3
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	2	16,7	2	4,7
Non applicabile	1			
[era possibile più di una risposta]	13		43	

ATTIVITA' DI LABORATORIO

	2011	2010
n. risposte	26	30

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	56,0	55,2		Molto	73,1	72,4
Abbastanza	28,0	41,4		Abbastanza	15,4	27,6
Poco	8,0	0,0		Poco	3,8	0
Per niente	8,0	3,4		Per niente	7,7	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	52,0	58,6		Molto	72,0	79,3
Abbastanza	28,0	34,5		Abbastanza	20,0	20,7
Poco	16,0	6,9		Poco	4,0	0
Per niente	4,0	0,0		Per niente	4,0	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	50,0	51,7		Molto	70,8	72,4
Abbastanza	33,3	41,4		Abbastanza	16,7	24,1
Poco	12,5	6,9		Poco	8,3	3,4
Per niente	4,2	0		Per niente	4,2	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	52,0	48,3		Molto	72,0	72,4
Abbastanza	28,0	48,3		Abbastanza	12,0	24,1
Poco	16,0	0,0		Poco	12,0	3,4
Per niente	4,0	3,4		Per niente	4,0	0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?						
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	46,2	44,8		Molto	65,4	79,3
Abbastanza	26,9	37,9		Abbastanza	15,4	17,2
Poco	15,4	13,8		Poco	11,5	3,4
Per niente	11,5	3,4		Per niente	7,7	0,0

ATTIVITA' DI LABORATORIO

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	50,0	57,1		Molto	69,2	75,9
Abbastanza	23,1	39,3		Abbastanza	15,4	20,7
Poco	15,4	3,6		Poco	3,8	3,4
Per niente	11,5	0,0		Per niente	11,5	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	30,8	37,9		Molto	65,4	69,0
Abbastanza	26,9	41,4		Abbastanza	15,4	31,0
Poco	30,8	10,3		Poco	11,5	0,0
Per niente	11,5	10,3		Per niente	7,7	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'affidabilità dei risultati analitici?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	50,0	62,1		Molto	70,8	82,8
Abbastanza	29,2	27,6		Abbastanza	16,7	17,2
Poco	16,7	6,9		Poco	8,3	0,0
Per niente	4,2	3,4		Per niente	4,2	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza del rapporto di prova ricevuto?

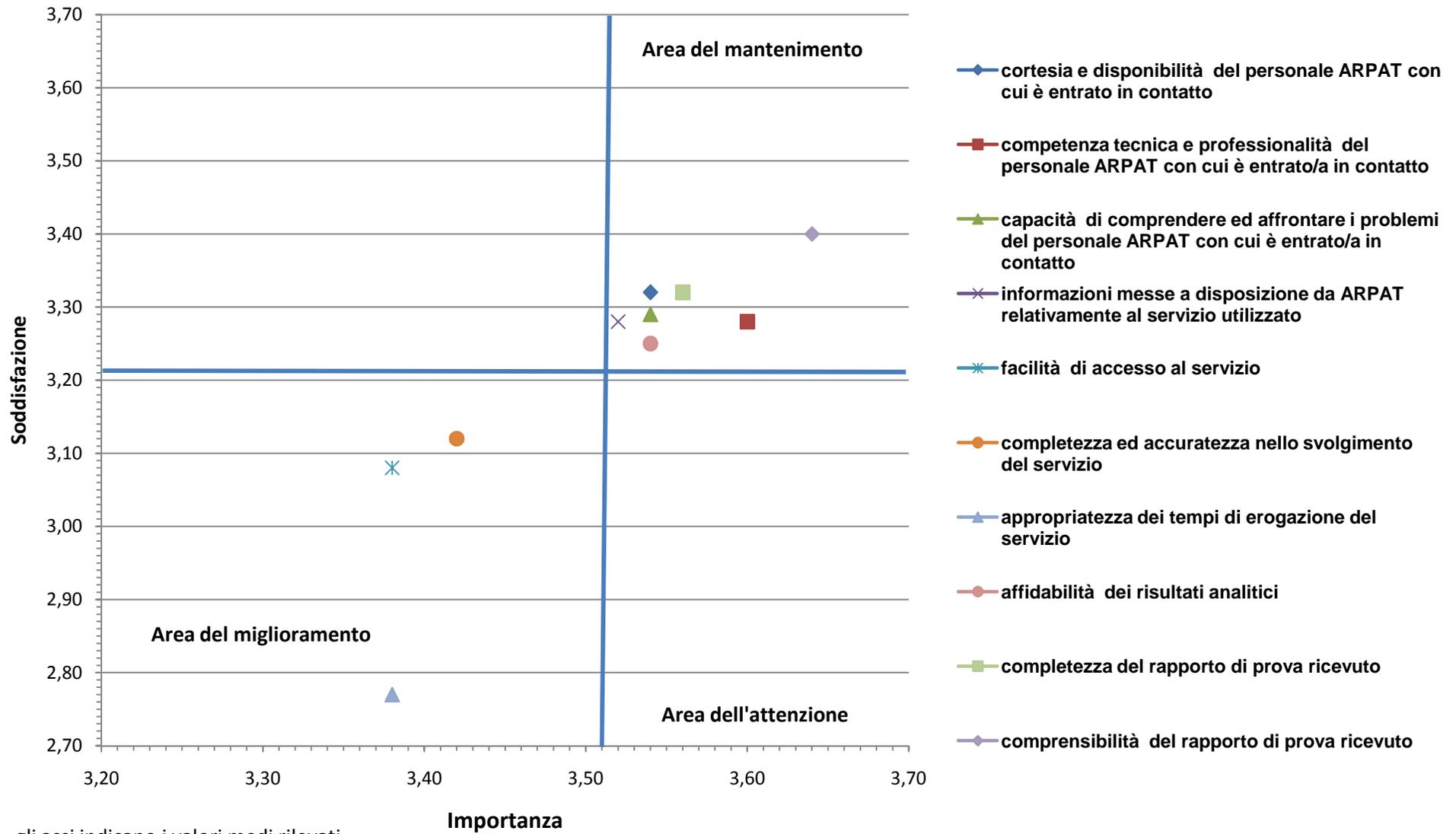
giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	56,0	57,1		Molto	72,0	78,6
Abbastanza	24,0	35,7		Abbastanza	16,0	21,4
Poco	16,0	3,6		Poco	8,0	0,0
Per niente	4,0	3,6		Per niente	4,0	0,0

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla comprensibilità del rapporto di prova ricevuto?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	60,0	53,6		Molto	69,2	78,6
Abbastanza	24,0	39,3		Abbastanza	23,1	21,4
Poco	12,0	7,1		Poco	3,8	0,0
Per niente	4,0	0,0		Per niente	3,8	0,0

ATTIVITA' DI LABORATORIO

Matrice importanza/soddisfazione



ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA: DATI GENERALI

Indichi quale/quali sono i servizi che ha utilizzato	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Ha avuto contatti con l'URP ARPAT (numero verde posta elettronica ecc..)	80	17,2	133	24,4
Ha ricevuto e letto la newsletter Arpatnews	104	22,3	120	22,1
Ha visitato il sito Web ARPAT	89	19,1	84	15,4
Ha consultato il Rapporto sullo stato dell'ambiente (RSA)	45	9,7	65	11,9
Ha consultato pubblicazioni (depliant libri ecc..)	50	10,7	50	9,2
Ha visitato il portale SIRA (Sistema informativo ambientale della Toscana)	51	10,9	47	8,6
Ha partecipato ad iniziative (convegni seminari forum) promosse da ARPAT	20	4,3	22	4,0
Ha partecipato a corsi di formazione	8	1,7	12	2,2
Ha utilizzato i servizi bibliotecari e documentali di ARPAT	15	3,2	8	1,5
Ha partecipato ad iniziative di educazione ambientale	4	0,9	3	0,6
[Erano possibili più risposte a questa domanda]	466		544	

Con quali strutture di ARPAT è entrato in contatto per	indagine 2011	%	indagine 2010	%
Dipartimento provinciale di Arezzo	11	5,4	6	2,1
Dipartimento provinciale di Firenze	45	22,0	86	30,5
Dipartimento provinciale di Grosseto	10	4,9	10	3,5
Dipartimento provinciale di Livorno	12	5,9	13	4,6
Dipartimento provinciale di Lucca	7	3,4	8	2,8
Dipartimento provinciale di Massa-Carrara	4	2,0	8	2,8
Dipartimento provinciale di Pisa	13	6,3	22	7,8
Dipartimento provinciale di Pistoia	10	4,9	15	5,3
Dipartimento provinciale di Prato	9	4,4	2	0,7
Dipartimento provinciale di Siena	6	2,9	12	4,3
Direzione ARPAT	64	31,2	81	28,7
Servizio Sub-provinciale di Piombino	1	0,5	4	1,4
Servizio Sub-provinciale Empoli-Valdelsa	4	2,0	4	1,4
Servizio Sub-provinciale Firenze-Sudest	5	2,4	7	2,5
Servizio Sub-provinciale Mugello-Piana di Sesto	4	2,0	4	1,4
Non applicabile	39		45	
[era possibile più di una risposta]	244		327	

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

	2011	2010
n. risposte	193	280

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla cortesia e disponibilità del personale ARPAT con cui è entrato in contatto?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	72,2	61,4		Molto	78,8	71,7
Abbastanza	21,9	23,3		Abbastanza	17,5	20,4
Poco	4,6	8,9		Poco	1,3	3,8
Per niente	1,3	6,4		Per niente	2,5	4,2

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla competenza tecnica e alla professionalità del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	68,9	59,5		Molto	81,4	76,1
Abbastanza	25,7	25,7		Abbastanza	16,0	14,4
Poco	4,7	7,6		Poco	1,3	4,5
Per niente	0,7	7,2		Per niente	1,3	4,9

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla capacità di comprendere ed affrontare i problemi del personale ARPAT con cui è entrato/a in contatto?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	63,9	52,0		Molto	75,0	70,6
Abbastanza	27,1	27,8		Abbastanza	18,9	19,5
Poco	7,6	10,6		Poco	4,7	5,2
Per niente	1,4	9,7		Per niente	1,4	4,8

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle informazioni messe a disposizione da ARPAT relativamente al servizio utilizzato?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	64,6	56,9		Molto	76,5	70,2
Abbastanza	23,8	22,5		Abbastanza	17,1	18,9
Poco	9,9	13,5		Poco	4,8	7,4
Per niente	1,7	7,1		Per niente	1,6	3,7

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla facilità di accesso al servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	63,3	54,7		Molto	74,0	69,5
Abbastanza	26,6	31,0		Abbastanza	21,4	22,9
Poco	8,5	9,7		Poco	4,2	4,6
Per niente	1,6	4,7		Per niente	0,5	3,1

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla completezza ed accuratezza nello svolgimento del servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	62,6	52,6		Molto	72,6	70,2
Abbastanza	29,3	28,3		Abbastanza	22,3	20,0
Poco	6,9	9,2		Poco	3,9	5,5
Per niente	1,1	10,0		Per niente	1,1	4,3

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce all'appropriatezza dei tempi di erogazione del servizio?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	61,8	48,4		Molto	70,9	65,3
Abbastanza	26,7	28,9		Abbastanza	22,1	23,3
Poco	9,1	10,2		Poco	4,7	4,2
Per niente	2,4	12,4		Per niente	2,3	7,2

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alla diffusione dei dati ambientali?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	60,7	47,8		Molto	75,1	67,6
Abbastanza	24,6	31,0		Abbastanza	18,1	22,9
Poco	10,5	14,2		Poco	4,1	6,2
Per niente	4,2	6,9		Per niente	2,6	3,3

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce alle attività di comunicazione e informazione di ARPAT?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	67,6	55,3		Molto	79,3	74,1
Abbastanza	23,5	23,0		Abbastanza	16,3	15,8
Poco	6,1	15,2		Poco	2,7	6,8
Per niente	2,8	6,6		Per niente	1,6	3,4

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce ai servizi bibliotecari e documentali di ARPAT?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	52,6	49,7		Molto	65,9	63,8
Abbastanza	36,0	34,4		Abbastanza	28,0	24,9
Poco	10,5	10,8		Poco	5,3	8,6
Per niente	0,9	5,1		Per niente	0,8	2,7

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce agli interventi di ARPAT a supporto del sistema toscano di educazione ambientale?

giudizio	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	54,8	44,3		Molto	69,6	67,6
Abbastanza	30,2	25,9		Abbastanza	21,7	20,1
Poco	12,7	20		Poco	5,8	7,8
Per niente	2,4	9,7		Per niente	2,9	4,4

Può indicarci il grado di soddisfazione e l'importanza che lei attribuisce agli interventi formativi di ARPAT?

soddisfazione	2011	2010		importanza	2011	2010
Molto	57,0	41,5		Molto	72,2	64,2
Abbastanza	24,6	32,3		Abbastanza	18,8	22,5
Poco	15,8	18,3		Poco	6,8	9,1
Per niente	2,6	7,9		Per niente	2,3	4,3

ORGANIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA - anno 2011

Matrice importanza/soddisfazione

