



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

*Allegato 1*

PROPOSTA della  
AF CI e della  
UO CI-GDS URP a rete  
per la DIREZIONE  
GENERALE

Piano di Comunicazione 2010

---

# PIANO DI COMUNICAZIONE 2010

+





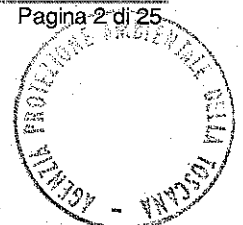
**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## Sommario

<b>1. LO SCENARIO DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2. OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>3. I PUBBLICI DI RIFERIMENTO</b>	<b>6</b>
<b>4. AZIONI DI COMUNICAZIONE</b>	<b>7</b>
<b>Comunicazione interna</b>	<b>9</b>
Omnibus e newsletter interna	9
<b>Comunicazione esterna</b>	<b>10</b>
Attività editoriale	10
Organizzazione di eventi	14
Promozione dell'immagine coordinata dell' Agenzia	17
Relazioni esterne	18
Rapporti con Il Pubblico	20
Rapporti con i mass media	21
Media agenziali	22
Sistema di ascolto	24
<b>5 MISURAZIONE DEI RISULTATI</b>	<b>25</b>





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## 1. Lo scenario di riferimento

La nuova disciplina dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (LR 22 giugno 2009, n. 30) ribadisce e sottolinea tra le funzioni istituzionali di ARPAT l'importanza dell'informazione e della conoscenza ambientale, da leggersi sotto il duplice punto di vista della necessità di promuovere e supportare fattivamente una sempre maggiore partecipazione dei cittadini ai processi di decisione e di pianificazione ambientale, e di adeguare le proprie funzioni alla legislazione nazionale e comunitaria mirata alla comunicazione pubblica, ai diritti di conoscenza del cittadino, nonché alla garanzia di un'informazione ambientale oggettiva nei confronti del pubblico in generale, e degli altri enti più in particolare, anche ai sensi del Decreto legislativo n. 195/2005 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale".

Il concetto di diritto d'accesso all'informazione ambientale porta con sé anche quello di utilizzo dei più vari strumenti di comunicazione che siano in forme o formati facilmente consultabili, promuovendo a tale fine, l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Il Piano di comunicazione (PAC) 2010 si sviluppa in un anno particolare caratterizzato da:

- il cambio di legislatura in Regione; ciò comporta: possibili cambiamenti in corso d'opera nella domanda proveniente dagli interlocutori istituzionali di riferimento, in particolare dalla Regione; limitazioni nelle modalità di gestione delle azioni di comunicazione, relative al periodo pre-elettorale;
- il completamento del mandato dell'attuale Direzione dell'Agenzia; ciò comporta la necessità di comunicare i risultati conseguiti dall'Agenzia nell'ultimo quinquennio.
- l'attuazione del nuovo Documento di Processo SGQ.99.013 sulla gestione dei servizi di comunicazione e informazione, che ha introdotto numerose novità.

In definitiva, quindi, va evidenziato il carattere di "transizione" costituito dal 2010, che necessariamente si riflette PAC.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## 2. Obiettivi di comunicazione

L'attività di comunicazione dell'Agenzia è volta a diffondere la conoscenza ambientale raccolta, organizzata ed elaborata dall'Agenzia.

Gli obiettivi da perseguire sono:

- contribuire a garantire, per quanto di competenza, il diritto all'informazione ambientale dei cittadini, sancito dalle leggi vigenti;
- comunicare ruolo e funzioni dell'Agenzia, in quanto attore della protezione ambientale e dello sviluppo sostenibile;
- rappresentare gli esiti delle attività dell'Agenzia,
- sviluppare e mantenere una immagine coordinata dell'Agenzia.

### *Far conoscere di più ARPAT*

Secondo i risultati dell'indagine effettuata nel corso del 2009, da parte di Fondazione Sistema Toscano per conto dell'Agenzia, su un campione rappresentativo della popolazione toscana, è risultato che è ancora basso il livello di conoscenza di ARPAT: i cittadini che hanno dichiarato di conoscerla rappresentano il 41% della popolazione campionaria contro il 58% dei cittadini, costituiti prevalentemente da anziani, che hanno dato una risposta negativa.

Partendo da questo dato, appare opportuno porsi come obiettivo di medio termine (3/5 anni) l'incremento di "notorietà" dell'Agenzia da parte della popolazione toscana, attraverso opportune azioni di comunicazione.

In particolare, per quanto riguarda il 2010, ci si propone di realizzare una campagna di informazione per presentare la nuova Agenzia, come risulterà dall'applicazione della nuova legge, dal nuovo regolamento, dalla carta dei servizi e dal nuovo atto di organizzazione, cercando di utilizzare i media più adatti a raggiungere il maggior numero possibile di persone.

Sempre dai risultati della medesima indagine è emerso che quasi il 70% del campione dichiara di ricevere notizie sull'ambiente dalla televisione o dalla radio mentre l'11% si informa delle questioni ambientali dai quotidiani. Anche internet rappresenta un efficace strumento di comunicazione ed è un'abitudine diffusa soprattutto tra i giovani: infatti il 40% di coloro che utilizzano internet per ricavare notizie sull'ambiente, appartengono a una fascia compresa tra i 18 e i 34 anni.

Alla luce di queste informazioni appare necessario potenziare l'accesso dell'Agenzia ad alcuni media tradizionali (tv, radio, quotidiani). Oltre alle normali azioni di ufficio stampa (es. conferenze stampa), si ritiene di dover ricercare la possibilità di accedere all'utilizzo, anche da parte di ARPAT,





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

degli accordi di partenariato fra Regione ed emittenti televisive/radiofoniche. Se questo fosse possibile, potremmo proporre nel corso del 2010 una serie di approfondimenti su varie attività agenziali svolte nelle diverse sedi.

*Sviluppare le relazioni con i cittadini più sensibili alle tematiche ambientali*

Sempre dai risultati della medesima indagine, sono emerse ulteriori informazioni che integrano quelle precedentemente descritte, in relazione al campione dei cittadini che hanno partecipato all'indagine sul web. In questo caso si tratta di persone attente alle tematiche ambientali, che per qualche ragione sono entrate in contatto con l'Agenzia o che comunque sono interessate a quello che l'Agenzia fa. Considerate le modalità di pubblicizzazione dell'indagine, è molto probabile che si tratti di persone che operano negli enti locali, nell'università o in altre attività istituzionali e di ricerca. I

Si tratta di cittadini che tendono ad essere più responsabili e maggiormente attenti alla salute ambientale; sono infatti i più informati sulle tematiche ambientali e rivestono un ruolo più attivo per la protezione dell'ambiente rispetto non solo alla media della popolazione toscana ma anche agli europei in generale. La maggior parte delle notizie le ricavano da internet (nel 40% dei casi), dai quotidiani (nel 17%) e dalle pubblicazioni (nel 12% del campione). Mentre i cittadini toscani coinvolti nell'indagine il tema della protezione dell'ambiente acquista un livello di importanza ancora più alto per gli utenti web rispetto ai cittadini contattati telefonicamente, confermando un notevole interesse, tanto che il 94% del campione ha conferito il grado di importanza più elevato. Si tratta quindi di cittadini molto sensibili alle tematiche ambientali e consapevoli di quanto sia necessaria la presenza di un soggetto pubblico per la difesa dell'ambiente.

Queste osservazioni fanno emergere la necessità da parte dell'Agenzia di considerare come obiettivo rilevante, da attuare con continuità nel tempo, lo sviluppare canali di comunicazione e di relazioni con queste aree della popolazione che sono più attente alle tematiche ambientali e che essendo parte della popolazione più attiva, con una scolarizzazione elevata e ruoli nella società significativi, può senz'altro considerarsi come "influyente" sull'opinione pubblica e/o nei confronti di enti, istituzioni, categorie, associazioni, ecc.

Ciò significa, quindi, dedicare un'attenzione particolare nella definizione del mix di strumenti di comunicazione da utilizzare, valorizzando la presenza sul web, i media diffusi via internet, l'accesso alla carta stampata, la produzione editoriale di qualità e l'organizzazione di eventi per favorire il coinvolgimento di queste persone.



**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

Piano di Comunicazione 2010

### 3. I PUBBLICI DI RIFERIMENTO

Evidenziato come per ogni azione di comunicazione prevista dal PAC saranno individuati i "clienti e interlocutori" di riferimento (personale e strutture ARPAT e/o istituzioni e/o pubblico generico e/o pubblico specialistico e/o media) e che in generale non si individuano "clienti e interlocutori" privilegiati, va però sottolineata l'analisi dei portatori di interessi o *stakeholder* dell'Agenzia, come più estesamente descritta nel "Bilancio di sostenibilità 2007".

#### *La mappa degli stakeholder*

Con il termine *stakeholder* si indicano tutti quei soggetti che hanno un interesse nei confronti dell'Agenzia e che possono influenzarne l'attività o esserne influenzati, anche di riflesso.

La nostra Agenzia, infatti, nello svolgimento delle sue molteplici attività, entra in contatto con una pluralità di soggetti portatori di interessi specifici.

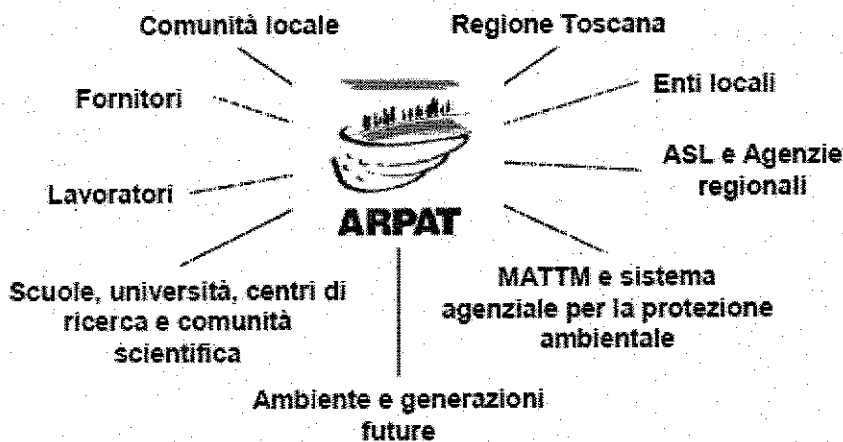


Figura 1 - Mappa degli stakeholder - Bilancio di sostenibilità 2007 ARPAT

In generale nel definire i pubblici di riferimento in sede di attuazione delle varie azioni previste dal PAC si terrà sempre come riferimento essenziale la suddetta mappa degli *stakeholder*.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

#### **4. AZIONI DI COMUNICAZIONE**

I contenuti del Piano di Comunicazione anche per quest'anno derivano dai macro-obiettivi del PRAA 2007/2010 e avranno come punto di riferimento i temi ambientali evidenziati nel PRS (risorse, rifiuti, energia pulita) e all'integrazione dell'ambiente con i temi della salute, dell'economia e del territorio.

Rispetto alle iniziative previste nel "Piano generale della Comunicazione 2010 della Regione Toscana" e individuate dalla Giunta regionale, i contributi di merito di ARPAT alle Azioni integrate e campagne di comunicazione sono indicati attraverso la Azioni descritte nel presente capitolo.

Il piano di comunicazione 2010 di ARPAT, ispirandosi ai principi esposti nei punti precedenti, in accordo con la strategia informativo - comunicativa scaturita dai lavori del Tavolo permanente della Comunicazione della Regione Toscana, a cui l'Agenzia partecipa regolarmente, e sulla base delle direttive inviate dalla Direzione generale dell'Agenzia, individua le azioni di comunicazione da attuare nel 2010:

##### **▪ COMUNICAZIONE INTERNA**

- Omnibus e newsletter interna

##### **▪ COMUNICAZIONE ESTERNA**

- attività editoriale;
- organizzazione di eventi;
- promozione immagine coordinata
- gestione delle relazioni esterne
- gestione dei rapporti con il pubblico
  - gestione dell'informazione ai cittadini sulle attività svolte e sulle conoscenze ambientali acquisite;
  - gestione secondo procedure formalizzate degli esposti di cittadini e associazioni, per la parte di competenza (così come previsto dalla L.241/90);
- gestione dei rapporti con i media
- gestione dei media agenziali
- gestione del sistema di ascolto.

Nel presente capitolo sono descritte in modo puntuale le attività connesse alle suddette azioni.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## Piano di Comunicazione 2010

### Organizzazione

Nell'organizzazione delle azioni di comunicazione previste dal presente PAC possono essere coinvolti, di volta in volta, in modo attivo:

- AF Comunicazione e informazione-Ufficio Stampa, UO Comunicazione e Informazione Gruppo di Sperimentazione URP a rete, AF Formazione, AF Educazione alla sostenibilità;
- Relazione continuativa con Settore Comunicazione istituzionale e pubblicitaria. Eventi e tutela del marchio - Regione Toscana.
- Partecipazione al Tavolo della Comunicazione della Presidenza della Regione.

### Strumenti

I principali strumenti di comunicazione da utilizzare per l'attuazione delle azioni previste dal presente PAC sono:

- le pubblicazioni;
- gli eventi;
- la divulgazione delle informazioni tecniche prodotte dall'Agenzia in collaborazione con soggetti istituzionali, associazioni, università che dispongono di propri canali di comunicazione in campo ambientale
- il numero verde 800800400 e la casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it);
- comunicati e conferenze stampa, Fatti di attualità;
- i media agenziali: sito Web, portale SIRA, intranet Omnibus, la newsletter Arpatnews.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## Piano di Comunicazione 2010

### Comunicazione interna

Considerato che il 2010 sarà l'anno di attuazione della riorganizzazione dell'Agenzia, appare indispensabile dare una priorità particolare alle attività di comunicazione interna.

#### Omnibus e newsletter interna

Strumento fondamentale per tali attività è senz'altro la intranet Omnibus, che nel corso della prima parte dell'anno sarà interessata dalla migrazione dall'attuale sistema al software open source Plone, con il quale viene già gestito il sito web.

Questa migrazione dovrebbe costituire la preconditione per un potenziamento di tutti quei servizi interattivi che Plone dovrebbe poter permettere, e che successivamente dovranno essere attivati.

Osservato poi che ormai la newsletter Arpatnews è diventata essenzialmente uno strumento di comunicazione rivolta prioritariamente all'esterno dell'Agenzia, si reputa necessario in parallelo con la migrazione di Omnibus, progettare una nuova newsletter solamente interna, che permetta di veicolare adeguatamente la comunicazione sia a livello di Agenzia che di singole sedi locali. Questo per favorire un maggiore coinvolgimento attivo di tutti nell'attuazione della riorganizzazione dell'Agenzia.

E' auspicabile, per lo sviluppo delle attività di comunicazione interna, la realizzazione di una stretta collaborazione fra la funzione comunicazione e la Direzione amministrativa, che maggiormente è interessata dai rapporti con il personale.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## Comunicazione esterna

### Attività editoriale

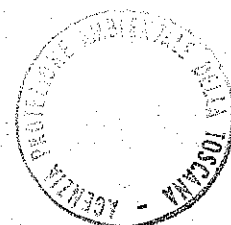
L'attività editoriale dell'Agenzia è orientata, in particolare, alla pubblicazione di indagini, studi e ricerche tra le più significative svolte dall'Agenzia stessa e degli atti dei più importanti convegni e seminari promossi da ARPAT, direttamente o insieme ad altri enti, anche in collaborazione con esperti e istituzioni interessate alle tematiche ambientali e dello sviluppo sostenibile quali Università, associazioni ambientaliste, enti con finalità analoghe.

ARPAT cura le proprie pubblicazioni attraverso alle seguenti collane editoriali:

- **Schede informative** (opuscoli monotematici): previsti in una tiratura di 10.000 copie ciascuno, si propongono un intento divulgativo "a largo raggio"; negli scorsi anni sono stati affrontati i temi dell'amianto, delle polveri atmosferiche, delle acque minerali naturali, della Valutazione di Impatto Ambientale, del radon, dei pollini e licheni, delle acque potabili, delle processionarie. A 4 colori in carta Ecolabel.
- **Collana Aquattro**: a carattere più divulgativo dei Quaderni, sono distribuiti gratuitamente, trattano prettamente argomenti attuali, più sottoposti "a scadenza", i cui contenuti variano dai cataloghi dei corsi o dei periodici ARPAT, ai materiali didattici, alle indagini e monitoraggi annuali, relazioni sullo stato dell'ambiente di un territorio specifico. Il file scaricabile del libro viene messo a disposizione sul sito dell'Agenzia fin dal momento della pubblicazione. Il formato è 21x29,7, coperta a 2 colori, carta e cartoncino Ecolabel.
- **Collana Quaderni**: destinata per lo più a un pubblico esperto, questa collana comprende pubblicazioni frutto del lavoro di studio, ricerca, controllo, educazione, formazione svolto dall'Agenzia, anche in collaborazione con altri enti. Una volta esaurite le copie cartacee il file scaricabile del libro viene messo a disposizione sul sito dell'Agenzia. Il formato è 17x24, coperta a 4 colori, carta e cartoncino Ecolabel.
- **CDRom**: vengono utilizzati per la pubblicazione di materiale molto corposo o con molti colori, tabelle, grafici. Il carattere è prettamente scientifico, la distribuzione gratuita. La copertina è in cartoncino Ecolabel a 2 o 4 colori, serigrafia a 2 o 4 colori.
- **CDRom con testo breve**: vengono utilizzati per la pubblicazione di materiale molto corposo o con molti colori, tabelle, grafici, per il quale è utile mettere in evidenza, attraverso la pubblicazione cartacea, introduzioni, premesse o brevi paragrafi relativi al contenuto del CD.

A seconda delle esigenze dettate dai contenuti e dai destinatari, è naturalmente possibile anche prevedere dei "fuori collana". Insieme alla pubblicazione di brochure e pieghevoli, la diffusione di informazioni sulle attività di ARPAT è affidata anche all'utilizzo di canali di comunicazione attivati da altri soggetti per analoghe finalità di protezione dell'ambiente e di sviluppo sostenibile.

A partire dal 2006 sono stati pubblicati, ad esempio, inserti monografici su una rivista ad alta tiratura, "Villaggio globale", che da anni si occupa di tematiche ambientali dedicando ampio spazio proprio ad argomenti legati alla sostenibilità dello sviluppo.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

L'Agenzia fornisce inoltre contributi tecnico-scientifici alla stampa di pubblicazioni specialistiche di settore.

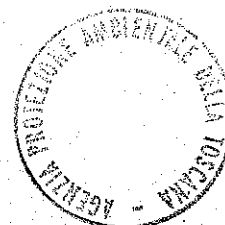
Si ricorda che in alcuni casi, per limitare le spese, gli inserimenti in collana sono stati modificati rispetto a quanto richiesto da parte delle strutture ARPAT.

Nella **collana Quaderni** è stata inserita la pubblicazione di:

- **Quaderno di Aggiornamento Ambientale (QuAA) - I dati del monitoraggio di ARPAT per l'anno 2009.** Dallo scorso 2008 ARPAT ha aggiunto tre significativi elementi alla propria attività di reporting ambientale, dando vita a tre pubblicazioni (la *Relazione sullo Stato dell'Ambiente in Toscana 2008*, realizzata su incarico della Regione Toscana, la *Sintesi* della stessa, presentata in occasione del Forum di programmazione ARPAT nell'ambito di Dire&Fare e la recente *Relazione sullo stato dell'ambiente in Toscana 2009*, ancora su incarico della Regione Toscana) Non essendo al momento prevista da Delibera di Giunta una RSA 2010, si ritiene comunque utile dare continuità all'azione di reporting avviata, attraverso la realizzazione di un quaderno di aggiornamento contenente i risultati delle attività di monitoraggio e pertanto relativo ai soli temi di specifica competenza dell'Agenzia, una sorta di "esperimento" che, se l'esito sarà positivo, diventerà una pubblicazione biennale, propedeutica alla redazione della RSA.
- **ARPAT 2006 -2010: gli ultimi cinque anni di attività dell'Agenzia**, in vista della fine del mandato dirigenziale Per DG: E' NECESSARIO INDIVIDUARE CURATORE E GdL
- **Rapporto sul progetto monitoraggio del radon**, richiesto dal Dipartimento provinciale di Firenze. Il documento contiene diverse mappe a colori della Toscana e tabelle esplicative del progetto. I destinatari sono i Comuni, le Province e la Regione, i Dipartimenti di Prevenzione, le ARPA.  
Si deve prevedere anche la edizione di un numero ridotto di CD contenenti un documento più tecnico della pubblicazione.
- **Valutazione della qualità ambientale del padule di Fucecchio**, proposto dal Dipartimento provinciale di Pistoia. Si tratta dei risultati dello studio di monitoraggio anni 2005-2008, svolto nell'ambito dell'accordo di programma sulla riorganizzazione della depurazione civile in Val di Nievole. Sono stati individuati punti di prelievo e svolte analisi su parametri chimici e indicatori biologici. La pubblicazione è indirizzata a soggetti quali Comuni, sistema agenziale, associazioni ambientaliste e di cittadini con lo scopo di informare sullo stato ambientale del padule e potere verificare l'evolversi della situazione nel tempo.

Nella **collana CDRom** è stata inserita la pubblicazione di:

- **Dichiarazione ambientale di Lucca**, proposto dal Dipartimento provinciale di Lucca, in vista di una presentazione ufficiale che faciliti la diffusione di questa registrazione Emas da parte del comitato Emas Ecolabel



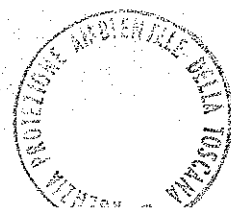


**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

- **La valutazione e il controllo ambientale nelle attività estrattive**, proposto dal Servizio sub-provinciale Mugello - Piana di Sesto. Con questa pubblicazione si intende integrare le conoscenze consolidate all'interno dell'Agenzia in merito ad aspetti dell'attività estrattiva quali la gestione dei rifiuti, del rumore, delle polveri, dei reflui ed altro, con una trattazione degli aspetti ambientali riguardanti propriamente le componenti suolo, sottosuolo e acque sotterranee (aspetti idrogeologici e geomorfologici) Il territorio della provincia di Firenze richiede una particolare attenzione nella gestione di questi aspetti, contando nel solo comune di Firenzuola 45 siti estrattivi tra attivi e dimessi. Essendo tali esperienze valide per più zone estrattive il documento si propone anche come strumento di supporto per affrontare tali problematiche sul territorio regionale. La pubblicazione è indirizzata ai colleghi che si occupano di attività estrattive, nonché ai funzionari dei Comuni e ai consulenti che sicuramente potrebbero essere facilitati nel rendere più celere l'iter delle pratiche diminuendo il ricorso alla richiesta di integrazioni.
- **Le conoscenze sulla diversità biologica dei mari della Toscana (progetto BIOMART)**, proposto dall'Area MARE e indirizzato a un pubblico di addetti ai lavori, in particolare al sistema agenziale. L'intento è quello di riportare l'informazione proveniente dalle attività di monitoraggio sulle risorse marine e sull'ambiente marino-costiero. Grazie a questi due diversi tipi di informazione è stato infatti possibile popolare l'Archivio BIOMART (presso la Regione Toscana, realizzato anche grazie al fondamentale contributo tecnico del SIRA). E' previsto anche un importante contributo fotografico esplicativo. Si prevede anche di organizzare una giornata seminariale di presentazione della pubblicazione, coinvolgendo anche ISPRA e l'Agenzia ambientale europea (EEA)
- **Rapporto sullo stato della prevenzione in ARPAT 2006 – 2009**, proposto da Sepp. Il rapporto contiene i dati relativi agli infortuni incidenti, la relazione sullo stato di salute degli operatori, l'analisi e la destinazione degli investimenti in ARPAT in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro. E' rivolto ai dirigenti e preposti di ARPAT di cui al decreto del DG. 96/09, ai RUO TPA, agli RLS, ad esperti e professionisti pubblici e privati, alle pubbliche amministrazioni, alle parti sociali e datoriali.
- **Analisi di Rischio Ambientale ed Ecotossicologia. Un viaggio tra scienza e normativa**, richiesto dal Dipartimento provinciale di Grosseto, uno studio del prof. Eros Bacci, Professore Ordinario con responsabilità didattica del corso di *Ecotossicologia* presso la Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali dell'Università degli Studi di Siena, presentato come materiale di studio al Dipartimento ARPAT di Grosseto in occasione del corso di formazione "Analisi di rischio ambientale ed ecotossicologia" (dicembre 2008). Il lavoro evidenzia l'importanza di una cultura ecotossicologica per la comprensione delle *traiettorie ambientali* dei diversi contaminanti, della loro permanenza nei diversi comparti, dei livelli di esposizione di organismi viventi, incluso l'uomo, dei danni biologici provocati o attesi dall'esposizione ai contaminanti, sottolineando la stretta relazione tra ecotossicologia e analisi di rischio viste, la prima, come strumento d'indagine, la seconda come prodotto finale. Insieme forniscono una visione delle problematiche di conservazione della qualità delle risorse naturali da diversi punti di vista





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

Nella collana CDRom con testo breve è stata inserita la pubblicazione di:

- **Atti del convegno Risultati raggiunti da ARPAT nell'integrazione dei sistemi di gestione (qualità-sicurezza-ambiente area contabile)**, proposto da AF Sistema qualità (il convegno deve ancora essere organizzato) Negli ultimi anni, l'Agenzia ha vissuto una esperienza molto significativa nella realizzazione e nello sviluppo di un sistema di gestione capace di integrare in modo sostanziale i requisiti per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro, in conformità ai diversi standard internazionali applicabili (ISO 9001, ISO 17025, ISO 14001/EMAS e OHSAS 18001). Analogamente a quanto già fatto in passato (seminario di Montecatini del 2002), questa esperienza dovrebbe essere presentata nell'ambito del seminario soprattutto per confrontarla con l'esperienza degli altri soggetti del sistema agenziale (ma non solo) e con le aspettative del nostro contesto istituzionale di riferimento. La conseguente pubblicazione degli atti dovrebbe quindi consentire anche di diffondere all'esterno e in modo più strutturato sia i risultati dell'esperienza di ARPAT, sia i risultati del confronto con gli altri soggetti che prenderanno parte al seminario

Nella collana Aquattro è stata inserita la pubblicazione di:

- **Progettazione integrata locale: essere, fare, lavorare in rete. Un primo bilancio**, su proposta dell'A.F. Educazione ambientale. Si tratta di un'analisi di strumenti e metodi utilizzati nella realizzazione del "patto con il territorio", per una progettazione integrata locale diffusa e di qualità in materia di Educazione Ambientale.  
La DGRT 1190 del dicembre 2008 dà nuovamente impulso, anche finanziario, a tale percorso che permette alle politiche ambientali e dell'istruzione in primis di integrarsi e concretizzarsi in progetti unitari, realizzati in maniera partecipata nelle diverse Zone socio sanitarie, nell'ambito del più ampio Sistema Toscano di EA. ARPAT, che in questo processo dinamico ha il ruolo di facilitazione, consulenza e monitoraggio, con questa pubblicazione intende fare il punto sui percorsi realizzati e sui processi che li hanno supportati.
- **Verde urbano e salute**, su proposta del Dipartimento provinciale di Pistoia. La pubblicazione avrà lo scopo di evidenziare le molteplici funzioni del verde urbano in relazione alla promozione della salute umana, con particolare attenzione alla prevenzione e al contenimento di importanti patologie allergiche respiratorie quali le pollinosi. Oltre all'illustrazione dell'attività di ARPAT nel campo del monitoraggio aerobiologico, saranno inserite le schede botaniche (con foto delle piante) e i calendari di pollinazione delle specie allergizzanti, nonchè date semplici indicazioni per una corretta manutenzione del verde

Nella collana Schede informative è stata inserita la pubblicazione di:

- **Monitoraggio dei grandi vertebrati marini**, proposto dall'area MARE, che da tempo si dedica a questa attività, registrando eventi di spiaggiamento, cattura accidentale, e/o avvistamento di questi animali. Gli operatori si trovano spesso a colloquiare con i pescatori, i corpi preposti alla sorveglianza in mare, i cittadini coinvolti in questi eventi. La pubblicazione





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

richiesta si propone di trattare, in maniera semplice e schematica, l'identificazione specifica delle diverse specie di cetacei, tartarughe e squali e le modalità e le procedure di intervento (chi avvertire, numeri utili, cosa fare, cosa non fare, ecc.)

**Consumo (e produzione) sostenibile – Raccolta di buone pratiche**, proposto dall'AF Educazione alla sostenibilità L'AF educazione ambientale, in qualità di coordinatore del Gruppo di Lavoro Consumo Sostenibile ha più volte organizzato iniziative per la divulgazione di buone pratiche sul tema della sostenibilità dei consumi. Sempre nell'ambito dei lavori del Gruppo sono state raccolte numerose indicazioni riguardo a buone pratiche su queste tematiche. La scheda informativa dedicata a questo argomento, dopo aver presentato il gruppo di lavoro, sottolineerà lo stretto rapporto tra sostenibilità e buone pratiche, dando al lettore spiegazioni, notizie e riferimenti utili, per alcuni temi come ad esempio rifiuti, la mobilità e l'abitare sostenibile, su esperienze già fatte, su chi contattare ecc.

- **Il comitato pari opportunità di ARPAT**, proposto dalla Direzione generale, un opuscolo dedicato alle azioni intraprese e realizzate dal CPO e dall'Agenzia in merito di pari opportunità (risultati di azioni positive, formazione, iniziative di collaborazione, politiche ecc. – per questa scheda si prevede una tiratura di 3.000 copie anziché 10.000)

Oltre a quanto indicato nelle specifiche collane si prevede anche la stampa e la diffusione di depliant, pieghevoli, brochure informative ed esplicative

### Organizzazione di eventi

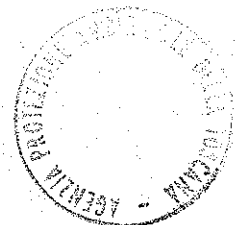
ARPAT garantisce la partecipazione a iniziative promosse/patrociate dalla Regione Toscana e comunque ad iniziative che rappresentano per la nostra Regione un ricorrente momento di confronto con i cittadini sulle tematiche dell'ambiente e del territorio.

L'attività convegnistica rappresenta un'occasione importante per migliorare la visibilità all'Agenzia, contribuendo anche attraverso questo canale ad "avvicinare" l'Agenzia alle istituzioni, a studiosi ed esperti del settore, ai cittadini.

ARPAT garantirà la partecipazione a iniziative promosse/patrociate dalla Regione Toscana e comunque a iniziative che rappresentano per la nostra Regione un ricorrente momento di confronto con i cittadini sulle tematiche dell'ambiente e del territorio.

A questo proposito, ARPAT parteciperà con spazio espositivo proprio o integrato in quello della Regione Toscana, con l'organizzazione di eventi specifici, con contributi tecnico-scientifici a eventi organizzati da altri enti pubblici a:

- Terra Futura;
- Giornata europea del mare;





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## Piano di Comunicazione 2010

- Giornata mondiale per l'ambiente "Vivi l'ambiente" (ARPAT porte aperte);
- FESTAmbiente;
- Festival della Creatività;
- Dire & Fare.

Più nello specifico, l'Agenzia organizzerà:

- Presentazione della *Relazione sullo stato dell'ambiente 2009* e della nuova organizzazione ARPAT nelle tre macroaree.
- Presentazione della nuova disciplina ARPAT (LR 22 giugno 2009, n. 30) e del nuovo Atto di organizzazione dell'Agenzia, con una particolare attenzione agli aspetti relativi al Sistema integrato dei laboratori pubblici e della carta dei servizi e ad alcuni interlocutori critici: Servizio sanitario nazionale, Magistratura, Carabinieri (NAS, NOE). Sempre in quest'ambito potrebbe essere predisposta una guida ai servizi ARPAT, anche sull'esempio di quanto fatto da altre Agenzia (es. ARPAV).
- Diffusione della Carta dei Servizi;
- Presentazione dei risultati conseguiti dall'Agenzia nell'ultimo quinquennio, in occasione del completamento del mandato dell'attuale Direzione;
- Presentazione della pubblicazione ARPAT *Verde, ambiente e salute. Approccio multidisciplinare alla gestione del verde per la promozione della salute*
- CPO - Evento di presentazione *delle azioni positive del Piano 2006-2009 realizzate in ARPAT e nuove proposte*
- Presentazione del *Rapporto sullo stato della prevenzione in ARPAT 2006-2009*
- Presentazione e diffusione delle *attività del gruppo Consumo sostenibile/corso laboratorio ISPRA*
- Giornata seminariale (a Livorno) con presentazione della pubblicazione *Le conoscenze sulla diversità biologica dei mari della Toscana (progetto BIOMART)*, rivolta al sistema agenziale, ISPRA e EEA
- Convegno *Risultati raggiunti da ARPAT nell'integrazione dei Sistemi di gestione (qualità-sicurezza-ambiente area contabile*

Si prevede altresì di effettuare apposite presentazioni pubbliche per le diverse pubblicazioni realizzate.

E' inoltre prevista l'organizzazione di iniziative rivolte in particolare agli stakeholder e ai media per la presentazione di rapporti su attività specifiche realizzate a livello locale, sulla scorta dell'esperienza pilota realizzata nel corso del 2009 da parte del Dipartimento di Firenze, accogliendo le **proposte dei Dipartimenti provinciali**, che da quest'anno presentano contributi





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

## Piano di Comunicazione 2010

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

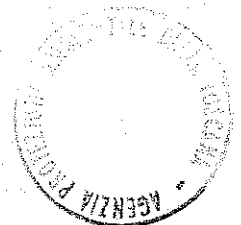
specifici, sulla base delle direttive inviate dalla Direzione (per il dettaglio vedi più avanti, "Relazioni istituzionali e non").

Per il 2010, ancora, è confermato e definito, in accordo con gli "stakeholder" non istituzionali dell'Agenzia, un programma di iniziative mirate a confrontare "domanda" e "offerta" di conoscenza e che costituirà la "Conferenza permanente per le partecipazione sociale".

ARPAT partecipa altresì ad iniziative di comunicazione promosse dal Sistema Nazionale delle Agenzie Ambientali, come ad esempio l'annuale "Conferenza Nazionale delle Agenzie".

### ***Richieste partecipazione a convegni, congressi, seminari***

E' stato ritenuto opportuno inserire nel Piano di comunicazione le richieste del personale ARPAT a partecipare con propri contributi a eventi quali, ad esempio, il *Convegno di Corvara*, che prevede specifiche sessioni dedicate alle Agenzie ambientali, o come partner scientifico, come per l'*VIII International Scientific Conference IOHA Roma 2010*, come richiesto da AIDII, nonché al seminario *Edilizia, ambiente e salute. Alcune buone pratiche di integrazione verso la sostenibilità*, come richiesto dalla ASL 11.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## **Promozione dell'immagine coordinata dell'Agenzia**

Si considera essenziale per rendere più efficaci le azioni di comunicazione dell'Agenzia, sviluppare e mantenere una adeguata immagine coordinata di ARPAT sia a livello centrale che sul territorio.

Immagine coordinata significa costruire uno stile specifico di un'azienda che abbia un forte carattere di personalizzazione. Serve cioè a definirne la unicità ed originalità, distinguendosi dagli altri soggetti, in una parola significa affermarne l'identità. Per questo è importante la costruzione del marchio, che rappresenta l'espressione sintetica di questa identità, e di altri elementi connessi con esso (in primo luogo i colori).

Il colore ha assunto nella società e nella cultura contemporanee una straordinaria importanza. Si pensi soltanto (restando nel nostro argomento) a come alcune grandi imprese o enti hanno "investito" in colore, curando talmente il loro cromotipo (colore istituzionale) fino a identificarsi praticamente con esso: ad esempio la Kodak con il giallo, la Coca Cola con il rosso, l'Agip con la coppia giallo/bianco; la Regione Lombardia con il verde, l'Alitalia con i colori nazionali, ecc.

Un progetto di immagine coordinata si esplica tramite una serie di interventi che permettano il riconoscimento della identità aziendale attraverso l'uso di segni distintivi appartenenti allo stesso sistema in tutte le varie forme di espressione (segnaletica di orientamento, modulistica, materiale informativo, ecc.). Insomma un intervento globale, assai complesso, che serve a rendere più visibile una impresa, più facilmente percepibile da parte dell'esterno. Non quindi una operazione di maquillage, ma di trasparenza.

In realtà si può affermare che l'applicazione dell'immagine coordinata dell'Agenzia ha presentato forti "smagliature" e difformità di applicazione nelle varie situazioni, per cui è indispensabile prevedere nei prossimi anni uno sforzo particolare in tale direzione.

Allo stesso tempo non si può non rilevare come l'attuale marchio dell'Agenzia, legato in particolare alla fase di nascita di ARPAT, necessità di un aggiornamento, che lo renda adeguato alle attuali caratteristiche dell'Agenzia, come stabilite dalla nuova legge istitutiva, ed al contempo superi i limiti esistenti di carattere tecnico, in termini di leggibilità nelle varie situazioni della sua applicazione: un marchio efficace deve essere immediatamente leggibile alla dimensione più piccola come a quella più grande, sui supporti più diversi (dalla stoffa al web) in bianco e nero come a colori.

Per questo si ritiene di avviare nel 2010 le procedure per la sua revisione, attraverso un concorso di idee, in collaborazione con la sovrintendenza scolastica regionale, tra gli studenti della scuola media superiore.

La migliore idea che emergerà dal concorso sarà tradotta, con il contributo di tecnici del settore, nella forma aggiornata del marchio dell'Agenzia.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## **Relazioni esterne**

Sulla scorta dell'esperienza pilota realizzata nel corso del 2009 da parte del Dipartimento di Firenze, per l'organizzazione di iniziative rivolte in particolare agli *stakeholder* e ai media per la presentazione di rapporti su attività specifiche realizzate a livello locale, sulla base delle proposte presentate da parte dei vari Dipartimenti si prevedono le iniziative di seguito elencate. Riguardo al Rapporto annuale sulla qualità dell'aria realizzato a livello provinciale, si propone di dare da parte della Direzione generale indicazioni per uno stile comunicativo più uniforme (ad esempio una copertina "standard", un'impostazione interna comune ecc.).

### **AREZZO**

- Il rapporto annuale sulla qualità dell'aria
- incontro pubblico, in collaborazione con la USL 8, per la presentazione dei risultati del controllo ufficiale degli alimenti nella provincia di Arezzo - programma di valutazione "daily intake" fitosanitari nelle diete alimentari.

### **FIRENZE**

- Il controllo delle aziende a rischio incidente rilevante;
- Il rapporto sulla qualità dell'aria nell'area metropolitana fiorentina;
- Le linee guida per la limitazione delle emissioni di polvere da parte di alcune tipologie di attività (cave, cantieri, ecc.);
- Il monitoraggio della qualità delle acque superficiali;
- I risultati del progetto fitofarmaci;
- La mappatura del radon in Toscana [a livello regionale]
- Presentazione della pubblicazione ARPAT "Effetto deriva e possibile riduzione delle perdite aeree nella distribuzione dei fitofarmaci", in collaborazione con UNIFI-DIAF, ASL 10 Firenze e ARTEA.

### **LIVORNO**

- Il rapporto sulla qualità dell'aria nella provincia di Livorno in collaborazione con il CRTQA;
- La qualità delle acque del sistema dei fossi cittadini di Livorno;





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## **Piano di Comunicazione 2010**

- Presentazione del lavoro sulla determinazione dei valori di fondo nelle acque sotterranee del SIN di Livorno [solo dopo la presentazione dei risultati a livello regionale da parte del GdL della Direzione tecnica]

## **LUCCA**

- Il rapporto annuale sulla qualità dell'aria
- Presentazione della nuova Dichiarazione Ambientale del Dipartimento provinciale
- Priorità di politica ambientale individuate e diffuse dal Dipartimento provinciale

## **MASSA**

- La qualità delle acque di balneazione del litorale apuo- versiliese: stagione 2009
- Rapporto annuale sulla qualità dell'aria
- Giornata di informazione sulle radiazioni elettromagnetiche

## **PISA**

- Il rumore aeroportuale,
- il monitoraggio degli elettrodotti
- i controlli presso le industrie a rischio d'incidente rilevante





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## **Rapporti con il Pubblico**

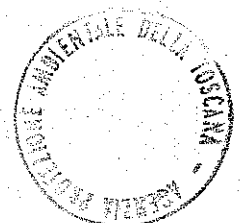
La gestione della comunicazione/informazione attraverso i mezzi dell'URP on line, ovvero avvalendosi del numero verde 800-800400, della casella di posta elettronica e del sito web, rappresentano, in ARPAT, il principale canale d'accesso per il cittadino, e costituiscono strumenti fondamentali, e tra i più avanzati, per stabilire un rinnovato rapporto tra cittadini e strutture pubbliche.

L'informazione-comunicazione, nella sua funzione di facilitare le relazioni tra i cittadini e la pubblica amministrazione, deve cercare di promuovere, quanto più possibile, l'utilizzo degli strumenti di front office on line: il numero verde e la casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it), insieme al sito web, si presentano di facile accessibilità e di semplice fruizione, e si presentano come strumenti eco-sostenibili. Infatti la fruizione dell'URP con modalità on line contribuisce a ridurre gli spostamenti, migliorare la mobilità, contribuendo a ridurre l'inquinamento atmosferico e fa risparmiare tempo. Tutti i nostri sforzi devono essere infatti concentrati nel rendere più semplice possibile l'accesso al servizio, da parte dei cittadini, e quindi nell'assicurare risposte precise ed esaurive.

Sulla base dell'esperienza maturata con le attività svolte dal Gruppo di sperimentazione per la gestione a rete delle attività di comunicazione (GdS), che ha – fra l'altro – assicurato la gestione integrata di alcuni servizi di contatto con il pubblico (numero verde e casella di posta elettronica) e di monitoraggio delle domande del pubblico (esposti e segnalazioni, reclami e suggerimenti, accesso ai documenti amministrativi e ai dati ambientali), nel 2010 si dovrà andare a regime con l'implementazione di questo sistema a rete nell'ambito della nuova organizzazione.

Al contempo, uno sforzo particolare dovrà essere assicurato per rafforzare e organizzare al meglio l'attività di back-office (redazione di faq ambientali e di altre raccolte di informazioni utili) a sostegno dell'attività di contatto con il pubblico.

Nel corso del 2010 dovranno essere compiuti anche passi avanti per la integrazione dell'URP dell'Agenzia con la rete degli URP della Toscana e con il progetto SI-URP promosso da ISPRA.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## Piano di Comunicazione 2010

### Rapporti con i mass media

L'Ufficio stampa, presente presso la Direzione generale, cura l'informazione e i rapporti con i mezzi di comunicazione di massa attraverso strumenti cartacei e tecnologici, servizi giornalistici, conferenze stampa ecc., realizzazione di prodotti e servizi informativi, nonché attività di informazione interna attraverso la cura del servizio di rassegna stampa.

"Fatti di attualità", attraverso la quale l'Agenzia fornisce informazioni sulle questioni ambientali di maggiore attualità, come tali trattate dai quotidiani a diffusione regionale e locale.

Ormai da due anni è stata inoltre attivata una convenzione con il giornale telematico ambientale 'www.greenreport.it': anche per il 2010 l'Agenzia acquisterà uno spazio esclusivo del giornale per diffondere proprie notizie e informazioni.

E' in corso un'analogha collaborazione con il giornale telematico "Villaggio Globale".





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## **Media agenziali**

Nel corso del 2010 si intende sviluppare la sperimentazione, sinora svolta in modo embrionale dal GdS, per la realizzazione di una redazione integrata per i vari media agenziali (sito web, Omnibus, Arpatnews) e diffusa sul territorio regionale.

Il nucleo redazionale dovrà dotarsi nel corso del 2010 degli strumenti e delle procedure più opportune per assicurare un lavoro continuativo ed efficace di raccolta di informazioni e notizie di interesse ambientale, tenuto conto della propria natura di redazione diffusa sul territorio, che dovrà ottimizzare l'utilizzo di modalità virtuali di incontro e lavoro in comune.

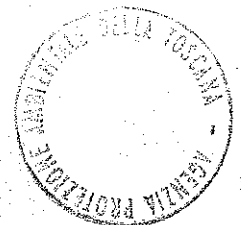
Nel corso del 2010 ci si propone altresì di sviluppare un'attenzione all'uso anche di forme multimediali di presentazione dei contenuti e rispetto alle più recenti forme di network sociale.

### *Sito Web*

Nel corso del 2010 verrà completata la riprogettazione del sito Web di ARPAT (<http://www.arpat.toscana.it>) che innoverà radicalmente le modalità di navigazione, i layout grafici della home e delle pagine interne, le modalità di interazione con l'utente, il workflow di pubblicazione/aggiornamento nonché i contenuti di tipo informativo (notizie, eventi, pubblicazioni, report tematici ecc...).

Il sito Web così articolato rappresenterà la base sulla quale sviluppare la progressiva pubblicazione di sezioni relative alle informazioni ambientali: da questo punto di vista infatti si tratta di fornire agli utenti una sorta di percorso assistito verso il patrimonio di informazioni e dati presenti nel SIRA. Si tratta in particolare di definire di volta in volta quali informazioni possano essere di maggiore interesse per un pubblico non specializzato, quali siano le modalità di presentazione migliori per aumentarne la fruibilità, quali siano le modalità per garantirne l'aggiornamento in modo il più possibile automatizzato. Si tratta quindi di un lavoro multidisciplinare che mescola competenze tecniche, competenze comunicative e competenze informatiche e che non può prescindere da una logica di programmazione e di puntuale individuazione delle risorse.

Sotto questo punto di vista nel corso del 2010, sulla scorta di quanto previsto nel DP SGQ 99.016 Monitoraggio della qualità dell'aria mediante reti di rilevamento e per sanare i problemi di sicurezza relativi al data-base attualmente in uso per la pubblicazione dei bollettini della qualità dell'aria, si ritiene di procedere – in collaborazione con l'A.F. Centro regionale tutela della qualità dell'aria, l'A.F. Sistemi di conoscenza e l'A.F. TIC, alla complessiva revisione della sezione qualità dell'aria del sito Web.



## Piano di Comunicazione 2010

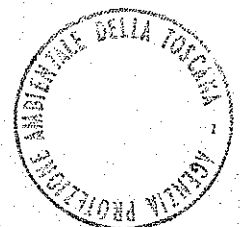
### **Portale SIRA**

Tra gli strumenti operativi messi a punto nell'ambito delle strategie di pubblicità e di informazione che l'Agenzia ha intrapreso e portato avanti in questi anni, va segnalato anche il Sistema informativo regionale ambientale (SIRA). Il SIRA è il sistema informativo cui la Regione Toscana ha assegnato il compito di raccogliere, integrare, documentare il patrimonio conoscitivo in materia ambientale, da divulgare e rendere disponibile ai diversi soggetti istituzionali, ai livelli nazionale ed europeo ed allo stesso cittadino tramite il Punto Focale Regionale (struttura tecnica prevista nel progetto della rete SINANet finalizzata alla alimentazione del Sistema Informativo Nazionale dell'Ambiente, presso ISPRA). Il PFR della Toscana ha avviato la divulgazione di una cospicua quota parte del patrimonio informativo raccolto e detenuto (ARPAT è sicuramente il maggior produttore di conoscenza ambientale, ma il processo di integrazione delle banche dati coinvolge informazioni provenienti anche da altri soggetti - si pensi ai dati ISTAT, a quelli cartografici e geografici, a quelli geologici, ecc.) tramite il portale web del SIRA (<http://sira.arpato.toscana.it/>). Sul portale è possibile reperire ed interrogare i dati ambientali disponibili, scaricarli sul proprio computer, visualizzare mappe, interrogare report ed indicatori e costruire autonomamente statistiche tramite le diverse applicazioni disponibili.

Sono in atto processi di rivisitazione dei tre portali (sito Web, intranet, portale Sira), allo scopo di favorirne sinergie ed integrazione, ed allo scopo di qualificare ed aumentare sempre di più il contributo di informazione che l'Agenzia può rendere disponibile agli interlocutori istituzionali ed al cittadino. Abbiamo avuto, in questi anni, conferma della enorme domanda di conoscenza in materia ambientale, cui ARPAT intende cercare di dare sempre più efficacemente risposte, rendendo disponibili informazioni ufficiali e certificate, affidabili, nelle modalità più fruibili e comprensibili, garantendo il necessario supporto comunicativo e divulgativo, e facendosi in prima persona soggetto nei processi di educazione in materia di ambiente e sostenibilità. Arricchendo e completando in questo modo il panorama delle strategie e delle attività in cui è coinvolta finalizzate a perseguire la Protezione dell'Ambiente della Toscana.

### **Arpatnews**

ARPAT News è un notiziario informativo che affronta varie tematiche inerenti l'ambiente o comunque ad esso connesse. Vuole essere un mezzo agile di comunicazione nel quale si trattano notizie su eventi, iniziative, ricerche, le cui fonti non sono solo interne all'Agenzia. La pubblicazione, registrata presso il Tribunale di Firenze, presenta i temi con carattere giornalistico, con finalità divulgative. ARPAT News è pubblicato anche sul sito web dell'Agenzia.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

**Piano di Comunicazione 2010**

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

## **Sistema di ascolto**

A seguito della revisione della Procedura gestionale n.12 sul monitoraggio della soddisfazione dei clienti, una delle più significative attività svolte dalla funzione comunicazione sarà la gestione del "Sistema di ascolto" permanente, che nel corso del 2010 dovrà essere concretamente avviato a realizzazione.

ARPAT considera infatti come essenziale il monitoraggio costante delle aspettative e delle esigenze, nonché delle valutazioni dei servizi svolti dall'Agenzia, da parte degli stakeholder e dei clienti interni ed esterni.

I risultati del monitoraggio costituiscono una delle componenti presi in considerazione nella elaborazione della programmazione delle attività e dell'orientamento organizzativo dell'Agenzia.

Nel 2010, per la prima volta la funzione comunicazione predisporrà un "Rapporto riepilogativo sulle aspettative e la soddisfazione degli stakeholder interni ed esterni, sulla base delle varie indagini previste dalla PG 12, da effettuarsi prevalentemente attraverso il sito web e la Omnibus.

Ulteriori attività di rilevazione potranno essere sperimentate, ad esempio l'analisi sistematica dell'immagine dell'Agenzia come emerge dalle notizie pubblicate sulla stampa quotidiana.





**ARPAT**  
Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

PROPOSTA  
della AF CI e della UO CI  
- GDS URP a rete per la  
DIREZIONE GENERALE

**Piano di Comunicazione 2010**

## **5 Misurazione dei risultati**

ARPAT, coerente con la sua politica rivolta ad assicurare efficienza, efficacia ed economicità delle proprie attività, anche attraverso la certificazione dei propri sistemi di gestione, intende assicurare la misurazione dei risultati delle azioni effettuate; in tale senso i risultati del presente PAC saranno misurati mediante gli indicatori definiti nel DP SGQ.99.013.

