

# Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione

Anno 2024





# Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione

Anno 2024

Firenze, 2025

## Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione. Anno 2024

A cura di ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori: Carlotta Alaura, Giulio Barsacchi, Eva Bonini, Stefania Calleri,  
Simona Cerrai, Francesca Chiostrì, Giorgio Cognigni, Luisa Franzese, Franco Freda,  
Sergio Lavacchini, Maddalena Bavazzano, Gabriele Rossi, Nicola Zevolini  
*ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione*

Editing e copertina: *ARPAT, Settore Comunicazione, informazione e documentazione*

ARPAT, 2025



ARPAT - Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana

Via del Ponte alle Mosse 211 - 50144 Firenze - tel. 055 32061

[www.arpat.toscana.it](http://www.arpat.toscana.it)

## INDICE

---

PRESENTAZIONE .....	5
QUADRO DELLE ATTIVITÀ.....	6
CONTATTI CON IL PUBBLICO.....	8
SEGNALAZIONI ED ESPOSTI.....	10
RECLAMI .....	14
PRODUZIONE EDITORIALE.....	15
COMUNICAZIONE INTERNA.....	17
ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E RELAZIONI CON I MEDIA .....	17
NEWSLETTER DI ARPAT .....	17
EVENTI .....	18
SITO WEB.....	19
SOCIAL MEDIA.....	20
EDUCAZIONE AMBIENTALE ALLA SOSTENIBILITÀ.....	21

## Presentazione

L'informazione e la comunicazione sono essenziali del rapporto tra ARPAT e cittadinanza, reciprocamente legati dal diritto – dovere di informare e di essere informati – come prevede anche la Legge 150/2000. Questo significa per l'Agenzia rendere trasparenti le finalità dei comportamenti istituzionali, gli strumenti e i risultati.

In questo report rappresentiamo sinteticamente il quadro completo delle attività erogate nel 2024 (Relazioni con il pubblico, rapporti con i media, segnalazioni e reclami, sito Web, editoria, social media ed educazione ambientale, a cui si aggiunge anche l'attività di supporto ai procedimenti di accesso amministrativo), da parte del Settore Comunicazione Informazione e Documentazione.

Nel corso del 2024 si è consolidato il posizionamento dell'Agenzia sui social media, con l'apertura del canale LinkedIn ed è proseguito il processo di rafforzamento delle attività di educazione ambientale alla sostenibilità.

Complessivamente le attività testimoniano l'impegno finalizzato ad affermare l'immagine di un'Agenzia costantemente presente e attiva sul territorio, in particolare attraverso le attività di monitoraggio e controllo ambientale e prevenzione del rischio.

## Quadro delle attività

Nel corso dell'anno 2024, il personale del Settore ha assicurato l'erogazione dei servizi di competenza del Settore Comunicazione Informazione e Comunicazione che di seguito rappresentiamo sinteticamente. Inoltre, il personale ha garantito il pieno supporto per i procedimenti di accesso agli atti che sono pervenuti all'Agenzia.

**Contatti** - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2024 sono stati **1.950 contatti con l'esterno** (nel 2023, 2.235).

**Segnalazioni-Esposti** – Le segnalazioni Gestite come previsto dall'istruzione operativa - entrata in vigore all'inizio del 2013 - sono stati 774 (nel 2023, 774).

**Reclami, suggerimenti, apprezzamenti** - Gestiti come previsto dalla procedura gestionale - entrata in vigore all'inizio del 2013 - sono stati, complessivamente: 11 **reclami esterni** (3 nel 2023), 8 interni (5 nel 2023) seguiti da 4 apprezzamenti (4 nel 2023) e 1 suggerimento (esterno) (2 nel 2023).

**Relazioni con i media** - È stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli in cui era citata ARPAT pubblicati sulla stampa. Sono stati diffusi **54 comunicati stampa** (59 nel 2023). È stato assicurato un canale continuo di contatto con i giornalisti di tutto il territorio regionale, a seguito delle disposizioni in merito della Direzione dell'Agenzia. Nel 2024 sono state prodotte **23 newsletter**, inviate a cadenza quindicinale a 536 utenti interni all'Agenzia e 985 utenti esterni.

Nel 2024 la Newsletter è stata arricchita dalla sezione "Letture verdi" dove si promuove un libro presente nella biblioteca di ARPAT.

**Produzione di notizie ambientali** - Nel corso del 2024 sono state **107** le notizie diffuse con la Newsletter di ARPAT quindicinale.

**Sito Web** – Nel 2024 il sito Web ha totalizzato **602.048 visite**, **1.562.409 pagine viste** e **1.069.467 pagine viste** uniche.

**Social media** – Il 2024 si è caratterizzato per l'ingresso di ARPAT su **LinkedIn**, il social network vocato alle relazioni professionali che si è affiancato ai canali già gestiti su Twitter e Facebook. In particolare:

- **LinkedIn:** il canale ARPAT, aperto a metà marzo, ha realizzato **105.339 visualizzazioni** superando, in soli nove mesi la performance dei canali esistenti. Alla fine di dicembre la pagina contava **3057 follower**.
- **X (ex Twitter):** non si conoscono le visualizzazioni realizzate nel 2024, dal momento che la consultazione delle statistiche è stata legata a un programma a pagamento che l'Agenzia non

ha ritenuto conveniente, soprattutto a fronte del perdurare della crisi che questo social affronta dal momento dell'acquisizione della piattaforma da parte di Elon Musk.

- **Facebook:** i post nel 2024 hanno totalizzato 64.765 **visualizzazioni**

**Produzione editoriale** – Come per gli anni precedenti anche nel 2024 è stato realizzato l'**Annuario ARPAT dei dati ambientali della Toscana** (XIIIa edizione), contenente i dati, suddivisi in matrici, relativi all'anno 2024. Sono stati anche realizzati e pubblicati i **10 Annuari provinciali** relativi appunto alle province toscane con i dati per l'anno 2023 che integrano e arricchiscono l'Annuario.

Come di consuetudine è stato curato l'editing di **18 report** (istituzionali e non) prodotti dall'Agenzia e pubblicati sul sito Web. Infine, sono state realizzate curate e pubblicate N. 2 schede informative:

- n. 28 **I grandi vertebrati marini**

- n. 29 **Posidonia oceanica: polo di biodiversità.**

## Contatti con il pubblico

Nel corso del 2024, il personale del Settore Comunicazione e informazione di ARPAT ha gestito **2.290 contatti con l'esterno**. L'utenza ha contattato l'Agenzia attraverso diversi canali, soprattutto numero verde 800 800 400 e casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it), manifestando i propri bisogni informativi in materia ambientale.

I singoli cittadini continuano ad essere i principali utenti dell'URP, 1.717 su 2.290, solo 10 i contatti con associazioni e/o comitati, mentre i liberi professionisti e le imprese risultano 402. Gli enti pubblici sono 122 ed i media 39.

Gli utenti chiamano prevalentemente dalla Toscana, e in particolare dalla provincia di Firenze (543), che corrisponde ai dipartimenti di Firenze, Empoli Valdelsa e Mugello, seguita da

- l'area provinciale di Livorno, corrispondente ai dipartimenti di Livorno e Piombino-Elba (225)
- la provincia di Lucca (222).

Le altre aree della Toscana fanno registrare un numero di contatti inferiore a 200.

Area vasta di provenienza dei contatti URP 2024	
area territoriale	numero contatti
Area Centro (provincia di Firenze, Prato e Pistoia)	773
Area Costa (provincia di Lucca, Massa-Carrara, Pisa e Livorno)	720
Area Sud (provincia di Siena, Arezzo e Grosseto)	481

113 i contatti che provengono da fuori regione e 203 quelli attribuibili alla macroarea regione senza, però, una precisa individuazione territoriale.

Il canale più utilizzato per entrare in contatto con il servizio URP è il Numero verde 800 800 400, servizio telefonico gratuito (1.541), a cui si affianca la casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it) (671).

Residuali sono i contatti attraverso i social e il sito Web (12). I contatti diretti sono anch'essi un numero ridotto (39). Infine, alcuni cittadini hanno contatto l'Agenzia non avvalendosi del Numero Verde ma contattando telefonicamente gli operatori dell'URP (27).

Chi entra in contatto con il personale addetto alle relazioni con il pubblico chiede, per lo più, informazioni (1.821). I quesiti di carattere specialistico sono 120, stabili rispetto al precedente anno, mentre le richieste di accesso agli atti e dati ambientali risultano 78 e i reclami 5.

Le matrici ambientali d'interesse per gli utenti, come si può vedere dalla tabella che segue, risultano essere: il suolo e i rifiuti (460), seguiti dall'acustica (369), dalla risorsa idrica (322) e dall'aria (316).

<b>TemI ambientali di interesse degli utenti URP 2024</b>	
suolo-rifiuti	460
acustica	369
risorsa idrica	322
aria	316
elettromagnetismo	171
emergenze	36
radon	10
radioattività	6
altro	117
non di competenza	182

Nella categoria suolo-rifiuti, molte delle richieste della cittadinanza hanno riguardato la gestione dell'amianto (168), seguite dalla corretta gestione dei rifiuti (116) e dalla gestione delle terre e rocce da scavo (107).

Per quanto riguarda l'inquinamento acustico, la maggior parte delle richieste riguardano il rumore prodotto da attività produttive (216). Meno richieste giungono per i rumori provenienti da civili abitazioni (70), da cantieri e manifestazioni temporanee (35) e da infrastrutture di mobilità come strade, autostrade, aeroporti, ferrovie (48).

Con riferimento alla risorsa idrica, le richieste, in prevalenza, hanno riguardato l'analisi delle acque nei pozzi (124) e le informazioni sulla balneazione (117).

Gli odori (151) sono, invece, il problema che emerge maggiormente quando si parla di inquinamento atmosferico.

Rimane oggetto di interesse da parte degli utenti anche l'elettromagnetismo (171). Le maggiori richieste attengono ai campi elettromagnetici prodotti da stazioni radio base (102) mentre un numero inferiore hanno interessato gli elettrodotti (45) ed altre fonti da cui scaturiscono campi elettromagnetici, come ad esempio gli impianti di radioamatori (24).

Residuali le richieste sul tema della radioattività (6) e radon (10).

Ancora piuttosto alto il numero di richieste informative che non attengono a competenze proprie dell'Agenzia; infatti, la somma dei contatti registrati come "non di competenza" (182) o "altro" (117) ammontano a 299.

L'utenza ha contattato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) anche per sapere come attivare procedimenti di accesso agli atti e dati ambientali o ancora per conoscere lo stato di avanzamento dei procedimenti seguiti dall'Agenzia.

Non sono, poi, mancate le richieste di informazione sull'organizzazione, da intendere come richieste di numeri telefonici, mail del personale, pec agenziale e simili. Complessivamente, le richieste classificate sotto la voce ARPAT sono 301.

Nella tabella che segue è possibile visualizzare le principali matrici ambientali oggetto di richieste di informazione suddivise in base alla tipologia di utenza.

Temi ambientali di interesse degli utenti URP 2024 per categoria utenza						
Categoria	Associazione - comitato	Ente pubblico	Libero professionista- impresa	Media	Privato cittadino	Totale
Acustica	2	8	24	-	335	369
Altro	-	17	42	2	56	117
Aria	-	3	25	5	283	316
ARPAT	4	46	113	6	132	301
Elettromagnetismo	-	6	16	3	146	171
Emergenze	-	5	1	10	20	36
Non di competenza	2	3	30	1	146	182
Radioattività ambientale	-	2	3	-	1	6
Radon	-	1	4	-	5	10
Risorsa idrica	1	11	21	8	281	322
Suolo - rifiuti	1	20	123	4	312	460
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>122</b>	<b>402</b>	<b>39</b>	<b>1.717</b>	<b>2.290</b>

Nella stragrande maggioranza dei casi, 2.080 su 2.290 contatti, il personale URP dell'Agenzia ha fornito, in modo immediato, risposta al bisogno informativo, grazie al ricco patrimonio di conoscenze maturato e consolidato in anni di relazioni con il pubblico. Solo in poche occasioni è stato necessario richiamare gli utenti per una risposta differita.

## Segnalazioni ed esposti

Nel 2024, le segnalazioni gestite dalle strutture ARPAT, con il supporto del personale dedicato alle relazioni con il pubblico, sono state complessivamente 717, poche unità in meno rispetto al 2023 (744). Per lo più, gli esponenti lamentano singoli problemi ambientali, più raramente, le segnalazioni contengono più questioni d'impatto per l'ambiente. In quest'ultimo caso, si parla di "esposti" multimatrice e/o plurimatrice, ovvero che coinvolgono più matrici ambientali.

Il maggiore numero di segnalazioni (322) sono state registrate nell'area vasta costa, che comprende i dipartimenti di Lucca, Massa, Versilia, Pisa e Livorno oltre al settore agenti fisici costa.

Nell'area vasta centro, che comprende il Dipartimento di Firenze con il Mugello e il territorio di Empoli, Prato, Pistoia e la struttura agenti fisici centro, sono arrivate 256 segnalazioni.

All'area vasta sud, in cui ricadono il Dipartimento di Arezzo, Siena e Grosseto oltre alla struttura agenti fisici sud, sono stati trasmessi 139 segnalazioni.

Nel 2024, il Dipartimento di Firenze è quello che ha ricevuto il più alto numero di segnalazioni, 122 (162 nel 2023). Tutti gli altri dipartimenti e tutte le altre strutture dell'Agenzia registrano un numero di segnalazioni inferiore a 100, solo Pisa si avvicina a questa soglia, con 98 esposti.

Dipartimento/Struttura numero di segnalazioni (da minore al maggiore):

- SAF centro 5
- Mugello 11
- SAF costa 14
- Piombino 19
- Grosseto 25
- SAF sud 25
- Empoli 28
- Massa 30
- Siena 35
- Pistoia 41
- Lucca 44
- Versilia 47
- Prato 49
- Arezzo 54
- Livorno 70
- Pisa 98
- Firenze 122

Come visibile dall'elenco, al settore agenti fisici (SAF), presente nelle tre aree vaste: centro, costa e sud, sono giunti, nel 2024, rispettivamente 5, 14 e 25 segnalazioni.

I Comuni con il più alto numero di segnalazioni sono stati Firenze e Livorno, 50, seguite da Arezzo con 44. Superano la soglia delle 30 segnalazioni Pisa e Prato.

Comuni con un numero di segnalazioni uguale o superiore a 10 (dal minore al maggiore):

- Piombino 10
- Pietrasanta 10
- Camaiore 11
- Grosseto 12
- Scandicci 13
- Viareggio 14
- Massa 14
- Pistoia 14
- Lucca 19
- Siena 19

Nel 2024, le emissioni in atmosfera, con o senza odori, si sono confermate la problematica ambientale di maggiore attenzione, 203 segnalazioni, in linea con quanto già registrato nel 2023, anno in cui questa tipologia aveva raggiunto la quota di 274.

Al problema dei fumi (emissioni), con o senza odori, seguono altre tematiche, tra le più comuni:

- il rumore, con 166 segnalazioni; 229 nel 2023,
- i problemi ambientali causati da scarichi idrici con o senza odori, 110; 93 nel 2023
- la non corretta gestione dei rifiuti 101; erano 73 nel 2023.

Le segnalazioni contenenti problematiche connesse a manufatti in amianto, bonifiche e presenza di sostanze pericolose sono risultate 67, quelle afferenti all'inquinamento elettromagnetico sono state 15 mentre quelle con oggetto la risorsa idrica 6.

Diverse segnalazioni sono state registrate come "multimatrice e/o plurimatrice", 24; in questi casi, i cittadini hanno segnalato più problemi interconnessi o indipendenti l'uno dall'altro nella stessa segnalazione, lamentando, ad esempio, problemi di rumore e amianto; rumore, emissioni in atmosfera; rumore, emissioni in atmosfera, maleodoranze; rumore, emissioni in atmosfera, rifiuti; rumore, emissioni in atmosfera, scarichi idrici; rumore, emissioni in atmosfera, scarichi idrici e similari.

Infine, 25 segnalazioni sono state registrate sotto la voce "varie", in quanto non facevano emergere, in modo chiaro, problematiche ambientali di competenza dell'Agenzia.

La tabella sottostante riporta le matrici ambientali contenute nelle segnalazioni per numero di segnalazioni.

<b>N° segnalazioni per problematica ambientale segnalata</b>	
Problemi legati alla presenza di amianto, bonifiche e sostanze pericolose	67
Emissioni in atmosfera con o senza odori	203
Non corretta gestione dei rifiuti	101
Inquinamento acustico	166
Problemi dovuti a scarichi idrici anche con presenza di odori	110
Inquinamento elettromagnetico	15
Inquinamento della risorsa idrica (fiumi, mare, laghi)	6
Altro	25
Multimatrice-plurimatrice (segnalazioni con due o più problematiche ambientali interconnesse o no)	24

## Reclami

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

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

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

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

Nel 2024 sono stati ricevuti 11 reclami esterni (3 nel 2023) dei quali 4 fondati e 6 reputati infondati.

Sempre nel 2024 sono stati 8 i reclami interni (5 nel 2023), dei quali 5 fondati e 3 reputati infondati.

Infine, si rilevano 4 apprezzamenti (4 nel 2023) e 1 suggerimento (esterno) (2 nel 2023).

## Produzione editoriale

Nel 2024 è stata realizzata la 14<sup>a</sup> edizione dell'**Annuario ARPAT dei dati ambientali della Toscana** con i dati del 2023, come di consueto, suddivisi in matrici.

Sono stati anche realizzati e pubblicati i **10 Annuari** provinciali relativi appunto alle province toscane anch'essi con i dati per l'anno 2023, che integrano e arricchiscono l'Annuario ARPAT.

L'Agenzia ha deciso, anche per il 2024, di ridurre le copie cartacee dell'Annuario, sostituendole con un prodotto più snello, ovvero dei segnalibri con codice QR tramite cui accedere alla versione on line della pubblicazione.



Come di consuetudine è stato curato l'editing di **18 report** (istituzionali e non) prodotti dall'Agenzia e pubblicati sul sito Web **8** dei quali sono stati censiti dalla **rete RR TEM 17 Reporting e** Indicatori e scaricabili al seguente link:

[Report ambientali Snpa/Ispra/Arpa/Appa - SNPA - Sistema nazionale protezione ambiente \(snpambiente.it\)](http://snpambiente.it)

### Elenco Report pubblicati nel 2024

1. Qualità delle acque superficiali, sotterranee e sorgenti - Area Geotermica del Monte Amiata - Anni 2020-2021
2. Qualità delle acque superficiali, sotterranee e sorgenti Area Geotermica del Monte Amiata. Monitoraggio ENEL Green Power Italia Monitoraggio e validazione ARPAT. Anno 2022

3. Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente. Anni 2021-2023
4. Le segnalazioni dei cittadini nel triennio 2020-2022
5. Controllo depuratori di acque reflue urbane
6. Relazione annuale sullo stato della qualità dell'aria in Toscana - anno 2023
7. Pozzi contaminati da cloruro di vinile nella zona di via del Redolone a Serravalle Pistoiese (PT)
8. Monitoraggio ambientale dei corpi idrici superficiali: fiumi, laghi, acque di transizione - anno 2023
9. Qualità delle acque superficiali, sotterranee e sorgenti - Area Geotermica del Monte Amiata - Anno 2023
10. Qualità delle acque destinate alla vita dei molluschi – 2023
11. Gli impatti dei cambiamenti climatici sulle acque sotterranee e superficiali
12. Centrali geotermiche della Toscana - Anno 2023
13. Linee guida per la predisposizione di una rete di monitoraggio delle acque sotterranee in impianti produttivi
14. Relazione sullo stato del personale nel 2023
15. Prontuario per un corretto uso della lingua italiana negli atti dell'Agenzia
16. Analisi degli elementi di qualità e andamento dei nutrienti nelle acque della Valdinievole - Anno 2023
17. Concentrazioni in aria di idrogeno solforato e mercurio nelle aree geotermiche toscane - Anno
18. Ufficio relazioni con il pubblico: 15 anni di attività.

Sono state inoltre pubblicate le schede informative n. **28, I grandi vertebrati marini** e n.**29, Posidonia oceanica: polo di biodiversità**.

## Comunicazione interna

Nel corso del 2024 l'Agenzia ha proseguito l'attività di comunicazione interna, con l'obiettivo di incrementare la condivisione delle informazioni sulla vita dell'Agenzia e favorire il coinvolgimento del personale. Anche in considerazione dell'obsolescenza e della inadeguatezza della Intranet di Agenzia, lo strumento principale di diffusione dell'informazione rimane ancora la "notizia interna" veicolata sulla casella di posta del personale.

## Attività di informazione e relazioni con i media

Nel corso del 2024 è proseguito lo sforzo dell'Agenzia per diffondere, attraverso il sito Web e la Newsletter, notizie sulle tematiche ambientali; la scelta editoriale è stata quella di concentrare l'informazione sulle attività svolte dall'Agenzia e su un tema di forte attualità come il cambiamento climatico. Nel 2024 sono state diffuse **107 notizie**.

Anche nel 2024 è stato assicurato il costante monitoraggio della rassegna stampa e degli articoli in cui era citata ARPAT. Ogni giorno, operatori del settore comunicazione dell'Agenzia segnalano alla Direzione ed ai responsabili delle varie strutture territoriali la presenza di articoli nei quali si parla dell'Agenzia e la necessità di formulare eventuali chiarimenti e/o precisazioni. Nel complesso, sono stati inoltrati ai media presenti nella banca dati agenziali **54 comunicati stampa**. È stato inoltre assicurato un canale continuo di relazione con i giornalisti di tutto il territorio regionale via mail, unico mezzo individuato dalla Direzione dell'Agenzia come canale di relazione con i media.

## Newsletter di ARPAT



A marzo 2023 è stata avviata l'esperienza della Newsletter di ARPAT, incentrata sull'attività dell'Agenzia. Si tratta di un nuovo strumento informativo che tratta anche i temi connessi legati alla transizione ecologica ed al cambiamento climatico, ed a loro effetti sul contesto sociale, economico ed ambientale. La sfida per l'Agenzia è quella di valorizzare l'informazione prodotta da ARPAT,

nel suo legittimo esplicitarsi delle funzioni di raccolta, elaborazione e comunicazione delle informazioni ambientali. L'intento è anche quello di dare voce alle varie professionalità presenti in Agenzia.

Nel 2024 sono state prodotte n° 23 newsletter, inviate a cadenza quindicinale a n° 536 utenti interni all'Agenzia e n° 985 utenti esterni.

Nel 2024 la Newsletter è stata arricchita dalla sezione "Letture verdi" dove si promuove un libro presente nella biblioteca di ARPAT.

## Eventi

A settembre, nell'ambito dell'[Hearth Technology Expo](#), ARPAT ha collaborato con ISPRA all'organizzazione della **Ia Conferenza del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA)**, con due eventi particolari.

Il **26 settembre**, in concomitanza con la ricorrenza dei 30 anni di attività delle Agenzie per la protezione dell'ambiente si è tenuto un evento di dal titolo "[30 anni di Sistema. Cosa è cambiato dalla nascita delle Agenzie a oggi](#)", un racconto che, partendo dall'Istituzione dell'ANPA e delle prime ARPA e APPA nel lontano 1994, è arrivato fino ai giorni nostri con le voci delle giovani generazioni di tecnici ed esperti dell'ambiente che lavorano nel Sistema agenziale.

Il **27 settembre**, la Conferenza vera e propria, invece, è stata dedicata al tema "[Fare i conti con l'acqua. Gestire l'acqua in un clima che cambia](#)".

Un mese più tardi, il **28 ottobre 2024**, nella cornice del Palazzo Sacratì Strozzi, alla presenza delle istituzioni regionali ARPAT ha presentato **l'Annuario dei dati ambientali di ARPAT** edizione 2024, un appuntamento ricorrente per conoscere lo stato dell'ambiente in Toscana, ma anche per comprenderne i mutamenti, la capacità di risposta e di resilienza, per capire se le politiche adottate producono gli effetti previsti, se emergono criticità inattese, se l'azione regionale va ripensata o è coerente.

## Sito Web

Nel 2024 il sito Web ha totalizzato **602.048 visite**, **1.562.409 pagine viste** e **1.069.467 pagine viste** uniche. Circa il 45% degli utenti ha consultato il sito Web da smartphone. Il sistema di rilevamento delle statistiche di accesso utilizzato da ARPAT è Web Analytics Italia (Matomo).

Per quanto riguarda le sezioni in cui è organizzato il sito Web che registrano un maggior numero di accessi, la quota prevalente è nettamente quella relativa ai Temi ambientali.

*Sito Web - numero di visualizzazioni uniche relative alle sezioni più visitate*

Sezione	Visualizzazioni uniche
Temi ambientali	314.402
Lavorare in ARPAT	162.042
Notizie	138.424
Dati e mappe	85.266
Documentazione	70.710
Homepage	68.353
Agenzia (senza concorsi)	58.736
URP	44.147
Albo on line	26.834
Amministrazione trasparente (senza concorsi)	25.545

## Social media

L'impegno di ARPAT nell'attività di comunicazione e informazione ambientale ha una sua declinazione anche sui social media. L'Agenzia, infatti, assicura ormai da alcuni anni la presenza dei propri contenuti ed interagisce con chi è interessato ad essi attraverso vari social per la diffusione di informazioni (X e Facebook), di immagini (Flickr), video (YouTube) e documentazione (Issuu). La gestione dei canali, e in particolare le interazioni è regolamentata da una social media policy, il cui contenuto è coerente con le linee guida elaborate nell'ambito del Sistema nazionale per la protezione ambientale (SNPA).

Nel mese di marzo 2024 ARPAT ha ampliato la propria presenza sui social con l'**apertura del canale LinkedIn** <https://www.linkedin.com/company/arpatoscana/>

L'Agenzia ha inoltre proseguito l'attività di coordinamento della linea di attività social media nell'ambito dell'Osservatorio nazionale per la comunicazione di SNPA.

Presentiamo qui alcuni dati statistici rilevati sull'attività svolta da ARPAT sui principali social media utilizzati in ARPAT per la diffusione di informazioni ambientali: LinkedIn, X e Facebook.

### LinkedIn

Nel mese di marzo 2024 l'Agenzia ha aperto un proprio canale su LinkedIn, la più grande community professionale esistente al momento. Il successo è stato immediato, in soli 9 mesi il profilo ha guadagnato circa **3000 follower** e **105.339 visualizzazioni**, superando già nei primi mesi i canali agenziali di più vecchia data e stabilendo un'ottima percentuale di interesse per i contenuti postati.

### X (ex Twitter)

ARPAT è presente su questo social dal 2012, che per lungo tempo ha dato risultati soddisfacenti a fronte di una certa facilità gestionale. Le performance della piattaforma hanno iniziato a declinare nel 2023, a seguito dell'ingresso di Elon Musk nella proprietà.

Pur non avendo dati statistici recenti (la cui consultazione è stata legata a un piano tariffario non conveniente) si è mantenuta la presenza sia in ragione della persistenza degli account giornalistici, sia per valutare l'eventuale decollo di uno dei competitor che si sono affacciati sul mercato (in particolare Threads e BlueSky).

### Facebook

La presenza di ARPAT su Facebook risale al 2015 ed è limitata ai contenuti dell'ufficio stampa (news e comunicati stampa). Nel 2024 il canale ha realizzato **64.765 visualizzazioni**.

## Educazione ambientale alla sostenibilità

L'attività di Educazione Ambientale e alla Sostenibilità (EAS) coinvolge varie figure professionali all'interno dell'Agenzia e il Settore CID svolge il ruolo di coordinamento mediante la stipula Accordi di collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale e gli altri enti istituzionali. Nell'anno scolastico 2024-2025, nell'ambito dell' [Accordo di collaborazione pluriennale](#) con l'Azienda USL Toscana nord ovest, la Direzione Marittima della Toscana-Capitaneria di Porto di Livorno, l'Ufficio Scolastico Provinciale di Livorno e la Società nazionale salvamento Sez. Castagneto Carducci nell'ambito del quale, nell'anno scolastico 2024-2025, sono stati realizzati **due progetti di educazione ambientale e promozione della salute nella provincia di Livorno: "Il mondo e gli altri animali"** ed **"Un mare di amici"** nelle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado della provincia di Livorno. Nell'ambito delle attività di Educazione ambientale, due sono gli eventi pubblici a cui ARPAT ha partecipato con il proprio stand. In occasione della Giornata nazionale del mare, il giorno 11 aprile 2024 presso i Bagni Pancaldi a Livorno circa 300 bambini e bambine "Un Mare di amici" e "Il Mondo e gli altri animali" hanno partecipato, a conclusione delle attività in aula, alle attività laboratoriali <https://www.arpat.toscana.it/evento/un-mare-di-amici-e-il-mondo-e-gli-altri-animali/>

Il 20 settembre, sempre a Livorno, si è tenuta la giornata "Un mare di amici – Giornata nazionale fondali puliti e NET", dedicata alla conoscenza degli ecosistemi marini, alla sensibilizzazione sulle problematiche relative all'ambiente marino ed alla promozione della cultura scientifica e della sicurezza in mare per studenti e studentesse delle scuole secondarie.

L'evento stato è promosso dalla Unità Operativa di Educazione e Promozione della Salute dell'ASL Toscana Nord Ovest, con la collaborazione della Direzione Marittima della Toscana – Capitaneria di Porto Livorno, ARPAT, Ufficio scolastico Provinciale e Soc. Nazionale Salvamento Sez. Livorno Mare.

### Sintesi degli Istituti scolastici coinvolti nelle aree di Pisa e Livorno

Zona Bassa Val di Cecina - Valle degli Etruschi:

- 27 classi di cui 18 primarie e 9 secondarie primo grado hanno partecipato al progetto "Un mare di amici" (9 classi) e al progetto "Il mondo e gli altri animali" (18 classi) (circa 550 alunne/i);
- 12 classi secondarie di secondo grado (circa 240 alunne/i) hanno partecipato al progetto "Un mare di amici"

Zona Pisana:

- 19 classi hanno partecipato al progetto "Il mondo e gli altri animali" di cui 10 classi primarie, 5 secondarie primo grado e 4 secondarie secondo grado (circa 380 alunne/i).

Zona Livornese:

- 34 classi hanno partecipato al progetto "Un mare di amici" e "Il mondo e gli altri animali" di cui 10 classi primarie, 15 secondario primo grado e 9 secondarie secondo grado (circa 700 alunne/i).



**ARPAT**

Agenzia regionale  
per la protezione ambientale  
della Toscana

ARPAT, via del Ponte alle Mosse, 211 - 50144 Firenze

Tel. 055.32061 - Fax 055.3206324

[urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it)