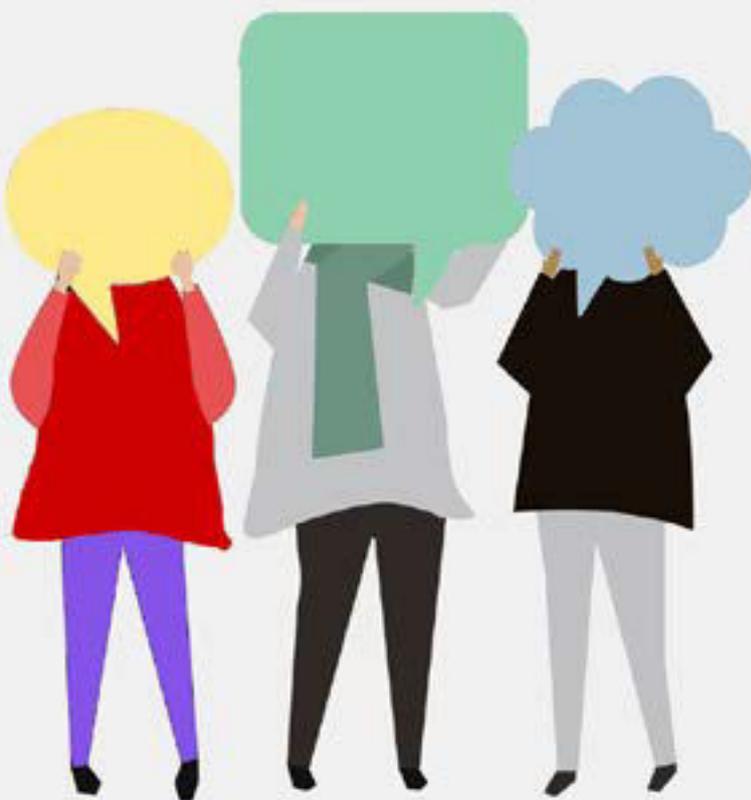


Relazioni con
il pubblico
e altre
attività di
comunicazione
2020





Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2020

Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2020

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

Carlotta Alaura, Francesca Baldi, Giulio Barsacchi, Maddalena Bavazzano, Eva Bonini, Stefania Calleri, Francesca Chiostrì, Giorgio Cognigni, Luisa Franzese, Franco Freda, Sergio Lavacchini, Monica Logli, Gabriele Rossi, Tania Scardigli, Marco Talluri, Nicola Zevolìni

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

ARPAT, maggio 2021

INDICE

PREMESSA.....	5
L’ambiente come luogo di aggregazione e di conflitti.....	5
La terzietà delle Agenzie ambientali.....	5
La comunicazione oggi: da tutti a tutti.....	6
Non è possibile non comunicare.....	6
La comunicazione deve essere una attività strategica per le Agenzie.....	7
Quale comunicazione per le Agenzie ambientali?.....	8
Quale organizzazione della comunicazione?.....	8
Le attività di comunicazione sono certificate ISO 9001.....	14
Le attività di comunicazione integrata nel SNPA.....	15
INTRODUZIONE.....	17
Relazioni con il pubblico.....	17
Contatti con il pubblico.....	19
Esposti.....	26
Reclami.....	31
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE.....	32
Sito Web.....	38
Social media.....	41
Twitter.....	42
Facebook.....	42

PREMESSA

L'ambiente come luogo di aggregazione e di conflitti

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

È frequente che le Agenzie, quindi anche ARPAT, si debbano confrontare con le critiche di cittadini, aziende, comitati, amministratori e politici ogni qual volta esprimono giudizi non conformi alle loro attese.

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

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

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

La terzietà delle Agenzie ambientali

Il fatto che queste critiche e questi conflitti provengano, a seconda dei casi, da parte di soggetti che esprimono e rappresentano interessi del tutto contrastanti, confermano lo sforzo che ARPAT compie ogni giorno per garantire concretamente la propria terzietà.

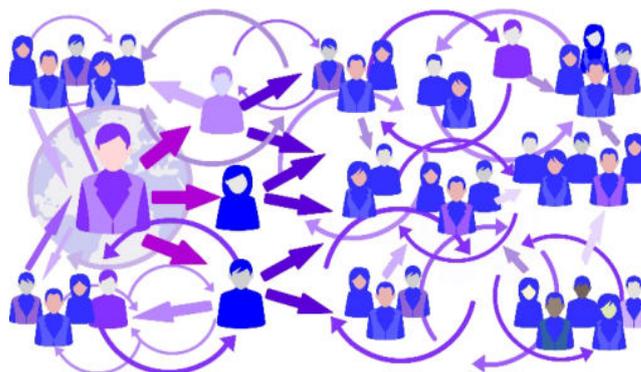
La legge 132/2016, che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (SNPA), riconosce il carattere tecnico-scientifico della rete delle Agenzie.

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

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

La comunicazione oggi: da tutti a tutti

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



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

Non è possibile non comunicare

“... comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.”



[Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D. (1967). Pragmatica della comunicazione umana. Roma: Astrolabio]

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

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

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

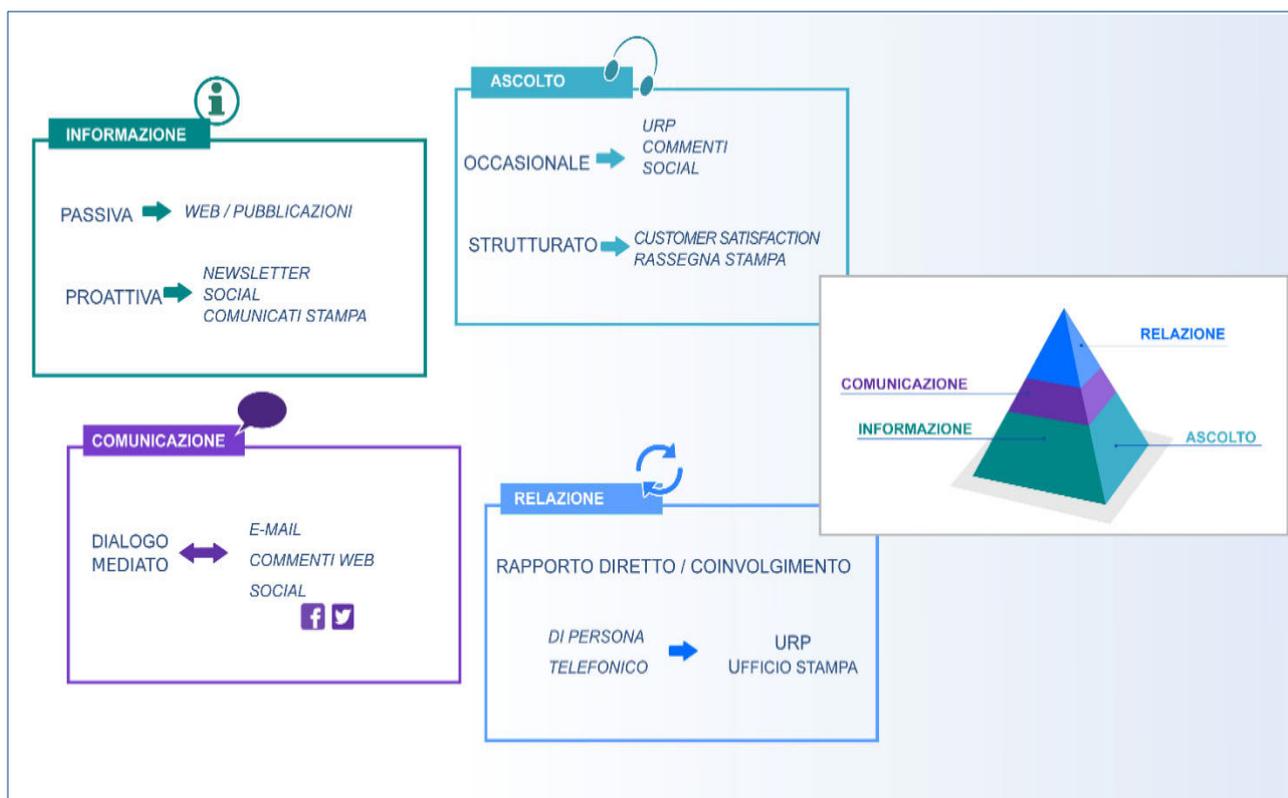
Non facendolo, l'assenza dell'Agenzia sarà interpretata come “inattività”, “non presenza”, “qualcosa da nascondere”, ecc.; il “vuoto” comunicativo lasciato dall'Agenzia sarà riempito da altri soggetti (istituzioni, associazioni, comitati, cittadini, esperti, inesperti, ecc).

La comunicazione deve essere una attività strategica per le Agenzie

La comunicazione è una attività strategica. ARPAT deve operare in modo proattivo, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori, senza aspettare le loro richieste. I nostri sforzi devono essere rivolti ad affermare l'immagine di un'Agenzia costantemente presente e attiva sul territorio, in particolare attraverso le attività di controllo ambientale, prevenzione e previsione del rischio.

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

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



Quale comunicazione per le Agenzie ambientali?

Quella che si auspica per ARPAT e per tutte le Agenzie è una comunicazione basata su due principi fondamentali:

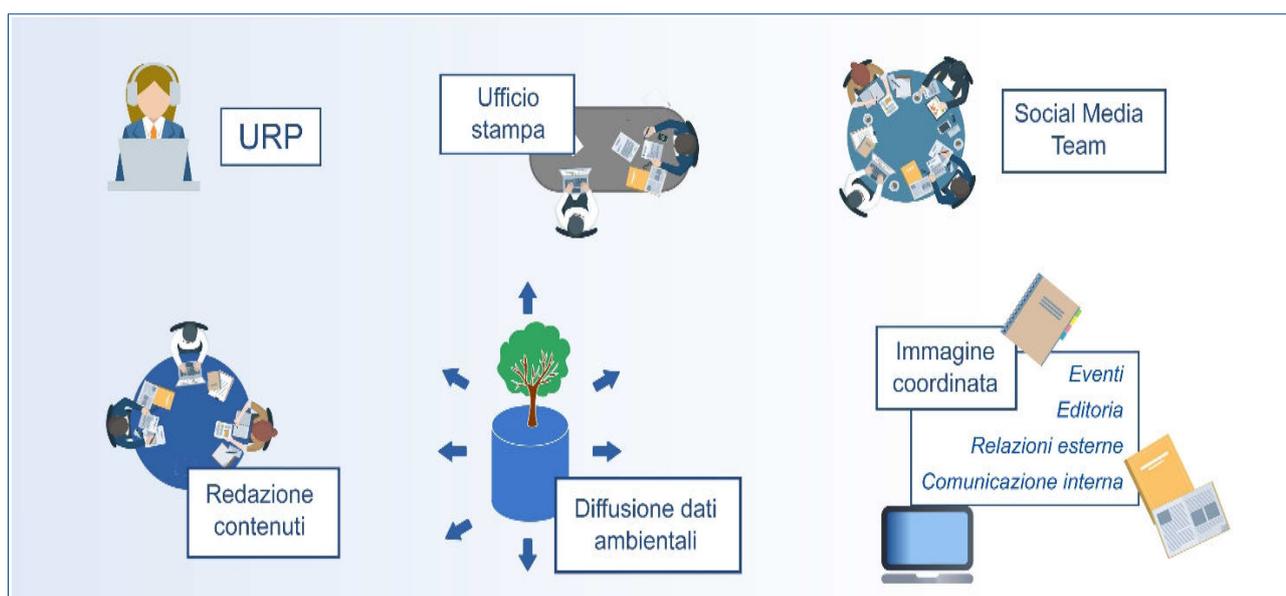
- **TRASPARENZA:** cioè, mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo: tempestivo – continuativo; completo – esauriente; facilmente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

Quale organizzazione della comunicazione?

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

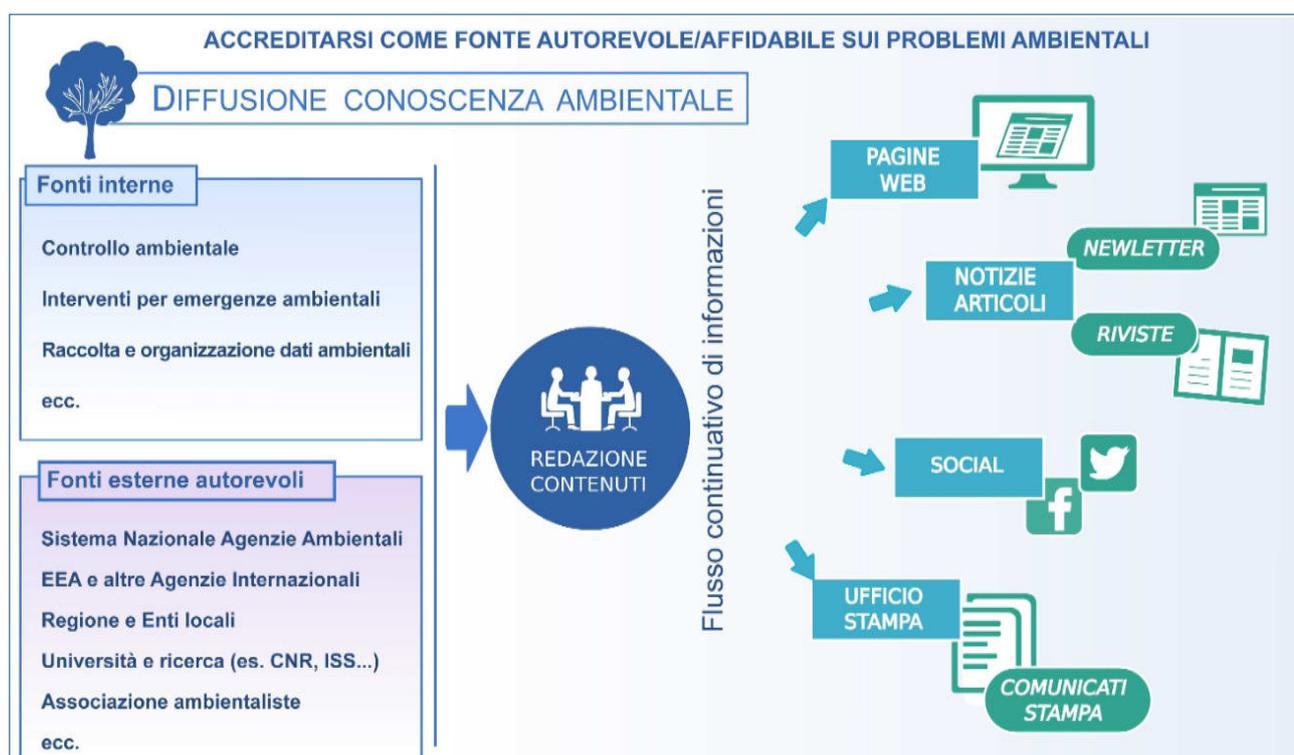
L’esperienza di ARPAT, con il settore Comunicazione, informazione e documentazione, rispecchia proprio questa impostazione.

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



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

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

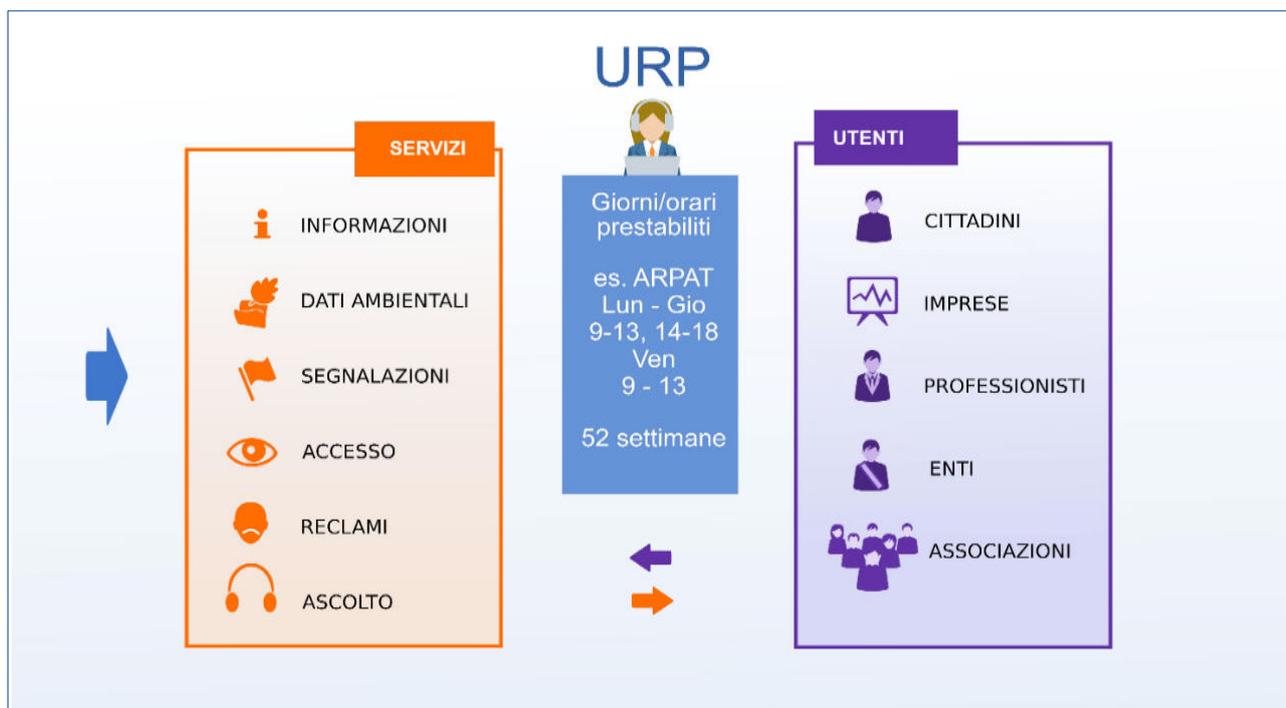
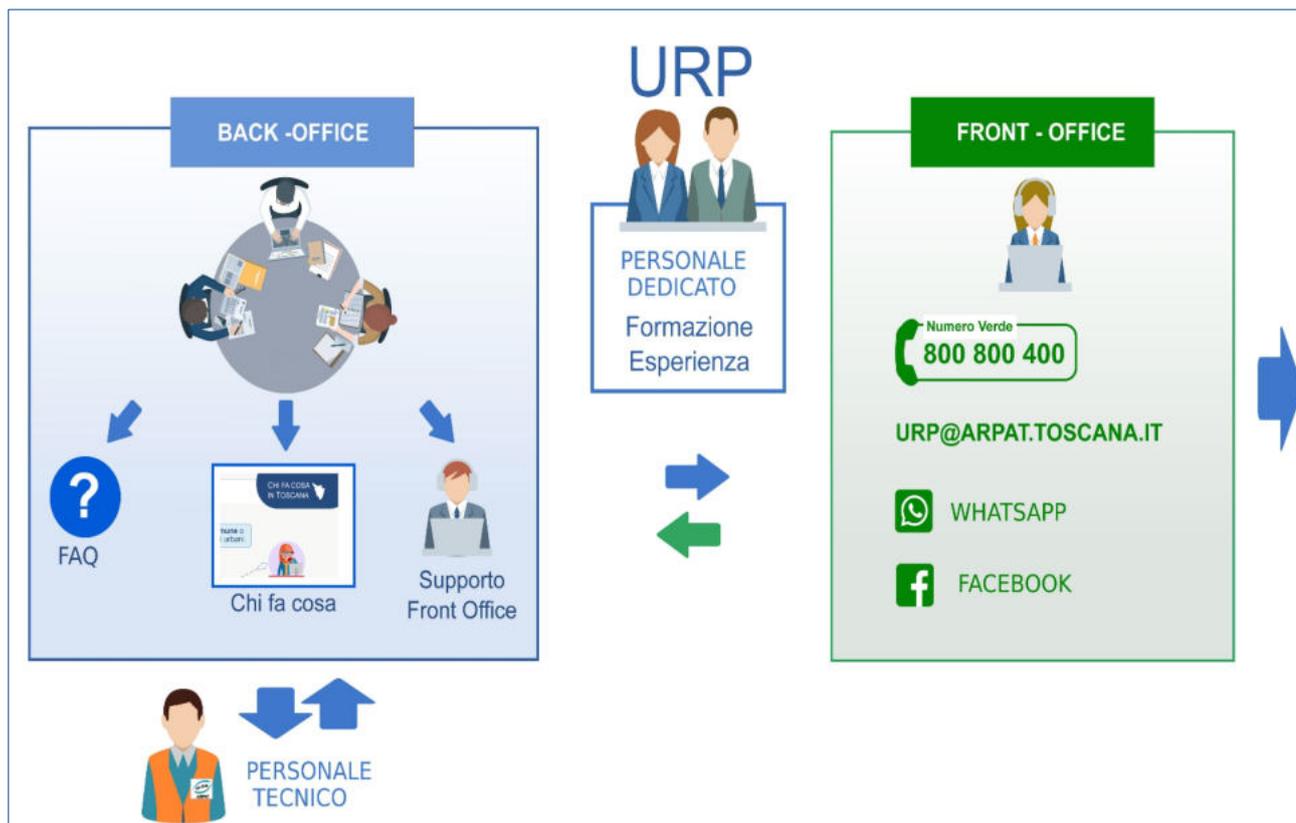


Fondamentale rimane però un compito tradizionale (prevista dalla legge 150/2009) della funzione di comunicazione degli enti pubblici e cioè le relazioni con il pubblico (URP).

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

Occorre quindi definire le modalità di contatto (Numero verde, mail, chat, social) e individuare personale dedicato e professionalizzato.

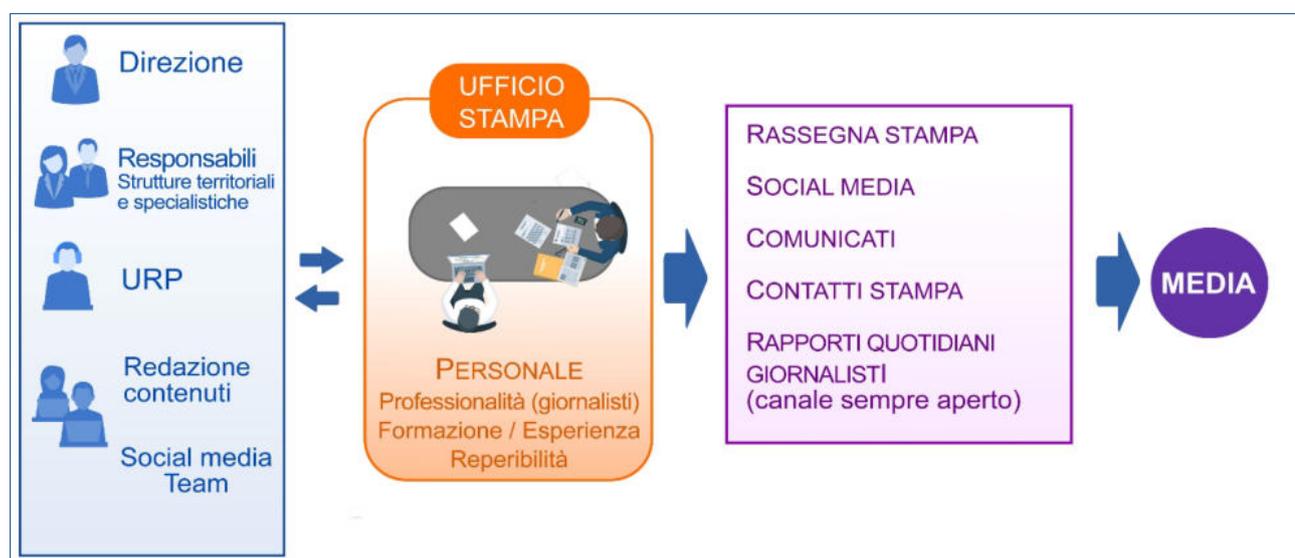
L'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione, grazie al lavoro di un Back-Office.



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

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

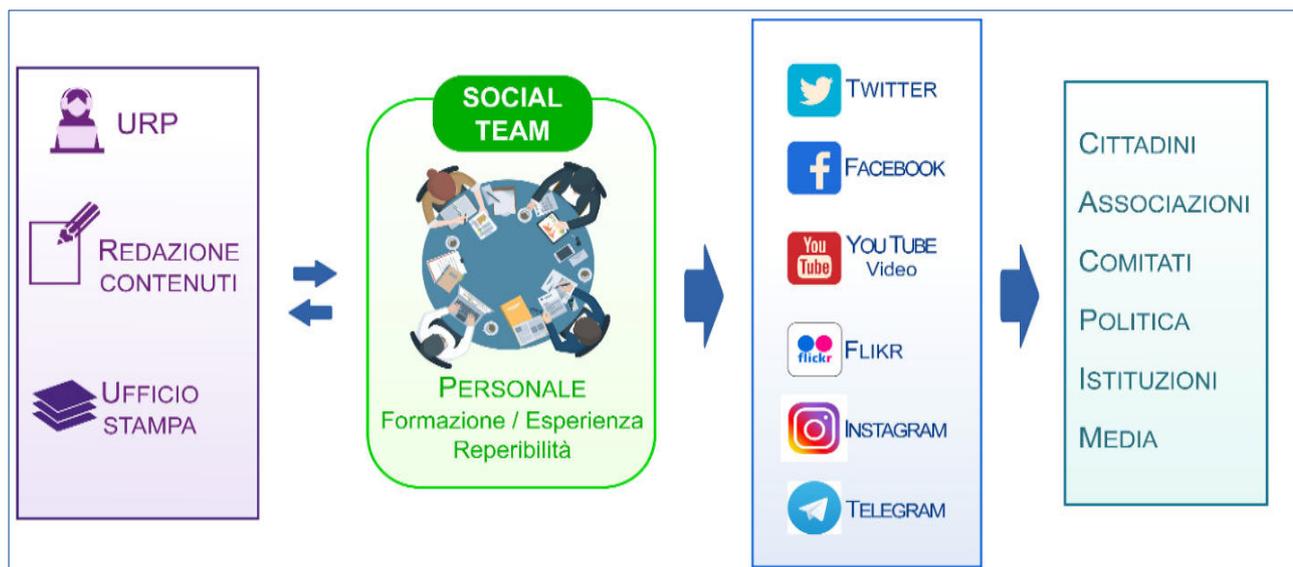
Naturalmente questo significa che l'ufficio stampa deve avere un accesso rapido e completo a tutte le fonti interne, a partire dai vertici della organizzazione, con i quali deve essere a stretto contatto.



Un altro filone di attività relativamente recente è quello della gestione dei social media, che sono degli strumenti, dei mezzi per ascoltare e dialogare con la società in “forma originale, autentica e innovativa.” [A.Contri] Anche in questo caso è indispensabile una formazione professionale accurata ed una organizzazione adeguata, attraverso un social team, che non lasci niente al caso.

D'altra parte è impensabile, per un'Agenzia ambientale, non essere presente sui vari canali social, è però necessario esserci e starci nel migliore dei modi, accreditandosi come una fonte autorevole di notizie sull'ambiente, con una presenza coerente con il carattere tecnico-scientifico del nostro ente.

Nei messaggi e nelle conversazioni con gli utenti il tono deve essere pacato, assertivo privo di sfumature polemiche, si deve usare un linguaggio semplice, non si deve reagire alle provocazioni e far sempre ricorso a buon senso e cortesia. Non esprime opinioni.



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

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

Vanno viste con favore le opportunità di collaborazione con associazioni come Legambiente, ad esempio su temi come la balneazione.

Noi forniamo i dati del monitoraggio e quindi presentiamo una fotografia attendibile della realtà. L’associazione evidenzia le problematiche (es. carenza di depurazione) che producono situazioni critiche. Sono due facce di una stessa medaglia che possono benissimo coesistere.

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



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

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

Le attività di comunicazione sono certificate ISO 9001

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

Nel corso del 2020 sono stati ricondotti ad un unico documento, la procedura operativa “Realizzazione delle attività di comunicazione e informazione”, nella quale sono descritte e regolate le attività di comunicazione e informazione in favore del personale dell’Agenzia e degli interlocutori esterni.

Nel Sistema di gestione dell’Agenzia interessano anche le attività di comunicazione le procedure gestionali relative a:

- “Gestione dei reclami e dei suggerimenti” che descrive e regola le modalità, le responsabilità e le autorità con le quali l’Agenzia gestisce i reclami/suggerimenti provenienti dai clienti e dalle altre parti interessate.
- “Monitoraggio della soddisfazione del cliente” che definisce, descrive e regola le modalità, le responsabilità e le autorità con le quali l’Agenzia gestisce il processo di monitoraggio, misurazione e valutazione della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

Le attività di comunicazione integrata nel SNPA

ARPAT ha coordinato nel 2020, così come fa dal 2015, la Rete Comunicazione e informazione SNPA, che ha, oltre al compito di coordinare i vari soggetti che compongono il sistema per queste tematiche, anche, e soprattutto, il compito di **assicurare una gestione quotidiana degli strumenti di comunicazione integrati** messi in campo (notiziario AmbienteInforma, account twitter @Snpambiente, account Snpambiente su Issuu.

In altre parole, la Rete è composta da rappresentanti di Ispra e di tutte le Agenzie, preferibilmente i responsabili per le funzioni comunicazione e informazione, ma poi si articola – coinvolgendo anche altre persone – in ulteriori gruppi/redazioni per i singoli mezzi/ strumenti attivati.

I risultati delle attività integrate di comunicazione e informazione SNPA, ed anche quelli complessivi di tutti gli enti che lo compongono, sono riassunti nelle seguenti due infografiche.



Comunicazione integrata ARPAT

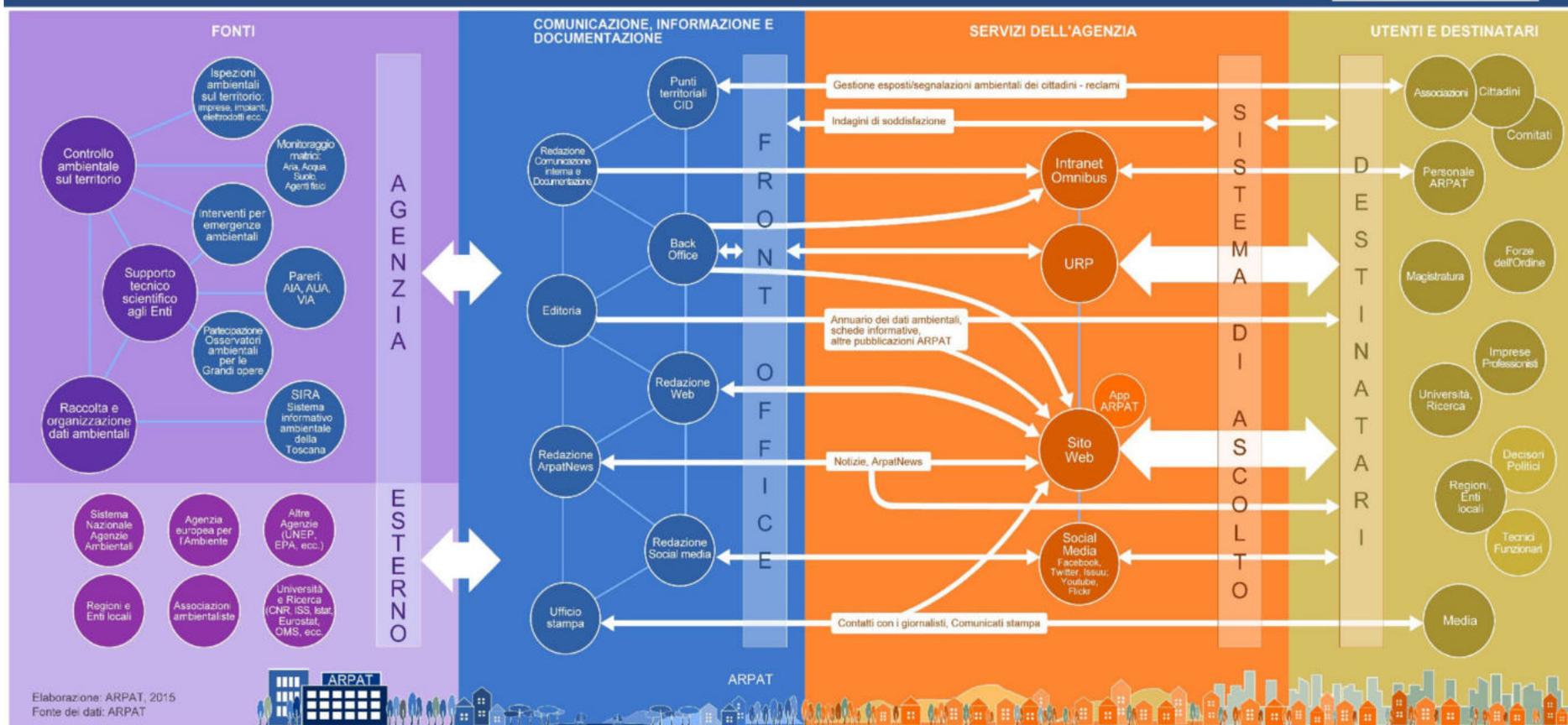


Fig. 1: La comunicazione integrata ARPAT

INTRODUZIONE

Relazioni con il pubblico

In gran parte del 2020 le attività del settore sono state svolte in smart-working. Il servizio è stato assicurato pienamente senza alcuna interruzione, quantitativamente e qualitativamente in modo analogo a quanto assicurato normalmente in presenza, grazie all'impegno degli operatori che hanno messo a disposizione le proprie attrezzature e connessioni internet.

Numero verde - Nel corso del 2020 è stato confermato l'orario di funzionamento del numero verde, che è operativo tutti i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di **36** ore settimanali per **255** giorni e **1.836** ore annue di funzionamento al pubblico.

Contatti - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2020 sono stati **3.869**, una media di **15** per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Esposti - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati **824**.

Reclami, suggerimenti, apprezzamenti - gestiti come previsto dalla procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati, complessivamente, **21**.

Relazioni con i media - È stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli in cui era citata ARPAT pubblicati sulla stampa. Sono stati diffusi **30** comunicati stampa. 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 (**208** contatti)

Produzione di notizie ambientali - È stata assicurata una costante produzione e diffusione di contenuti sui temi ambientali, con particolare riferimento alle attività svolte dall'Agenzia, in particolare sono state prodotte **364** ARPATnews e notizie brevi.

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

Nel 2020 risultano aver fruito del sito Web **274.925** utenti, che hanno effettuato **484.263** sessioni, visualizzando **1.262.193** pagine.

Nel corso del 2020 sono stati pubblicati **11** report su scala regionale, e riorganizzata, semplificandola, la sezione "Dati e mappe", nella quale sono state aggiornate 103 risorse relative ai dati ambientali

(molte con serie temporali ultradecennali), fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici e mappe.

Nel corso del 2020 è stata sviluppata la presenza dell'Agenzia sui principali canali informativi nei **social media**, fra questi si segnalano: *Twitter* per il quale, il canale ARPAT, al 31.12.20, aveva **6.716** follower (prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Facebook*, canale aperto nel giugno 2015, che a fine 2020 ha raggiunto i **4.289** "mi piace"

Produzione editoriale - Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della ottima edizione dell'**Annuario dei dati ambientali ARPAT** che ha presentato in modo efficace e immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2020 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. Inoltre è stata realizzata la settima edizione di 10 fascicoli provinciali, con il dettaglio dei dati disponibili fino al livello comunale.

Nel corso del 2020, è stata effettuato la revisione editoriale di tutti i report ambientali prodotti dall'Agenzia ed è stata pubblicata la scheda informativa dedicata ai depuratori. Sono state inoltre inaugurate due collane, quella dei "Quaderni ambientali", con il volume dedicato alle "Specie aliene vegetali" e la serie di "Pillole di sostenibilità". Queste ultime costituiscono brochure contenenti "consigli verdi" per adottare comportamenti sostenibili.

L'iniziativa rappresenta un "ponte" verso una più articolata attività di educazione ambientale ed alla sostenibilità. Nello stesso ambito si colloca il progetto SNPA Cleanair@school al quale abbiamo partecipato, in collaborazione con il Laboratorio di Educazione ambientale della Città metropolitana.

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

Contatti con il pubblico

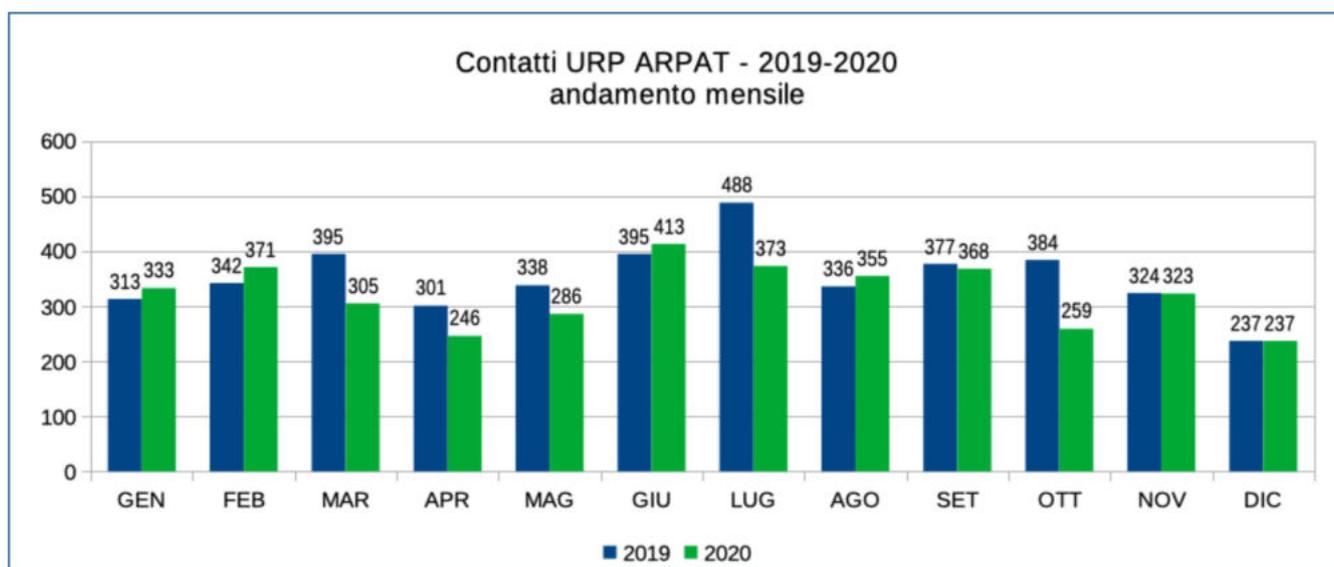
L'URP di ARPAT svolge il suo servizio attraverso la casella di posta elettronica urp@arpat.toscana.it e il numero verde 800 800 400, attivo per **36 ore settimanali** (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì anche dalle 14,00 alle 18,00), per **1.836 ore complessive di servizio al pubblico nel corso del 2020**.

Anche durante tutto il periodo di emergenza sanitaria per la pandemia Covid-19, compresi i mesi di lockdown completo, il servizio è stato assicurato pienamente senza alcuna interruzione, grazie all'impegno degli operatori addetti in smart working.

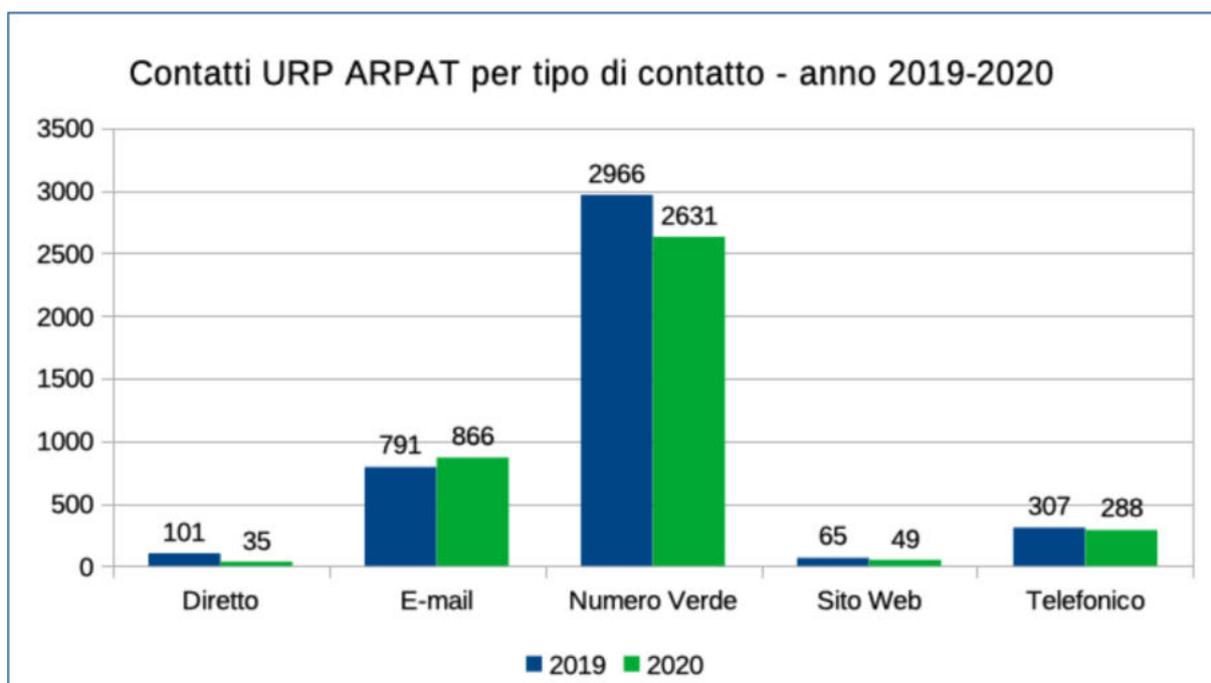
Questo ampio servizio di front-office è il frutto di un'[evoluzione realizzata nel tempo](#), con l'intento di fornire una risposta adeguata alle esigenze degli utenti, a cui corrisponde un back-office ed una filiera di produzione di contenuti informativi altrettanto articolata ([Faq – risposte a domande frequenti](#), opuscoli "[Chi fa cosa in Toscana](#), ecc.).

In una logica di consolidata [accountability](#) ([vedi ad esempio le relazioni annuali sull'attività svolta](#)), ogni anno cerchiamo di analizzare questo tipo di attività. Negli ultimi due anni lo abbiamo fatto approfondendo le tendenze nel tempo con gli articoli pubblicati nel 2018 ([10 anni di relazioni con il pubblico. I dati dei contatti gestiti dall'URP ARPAT dal 2008 al 2017](#)) e nel 2019 ([Contatti URP ARPAT 2009-2018](#) e [Cosa chiedono gli utenti all'URP di ARPAT?](#)).

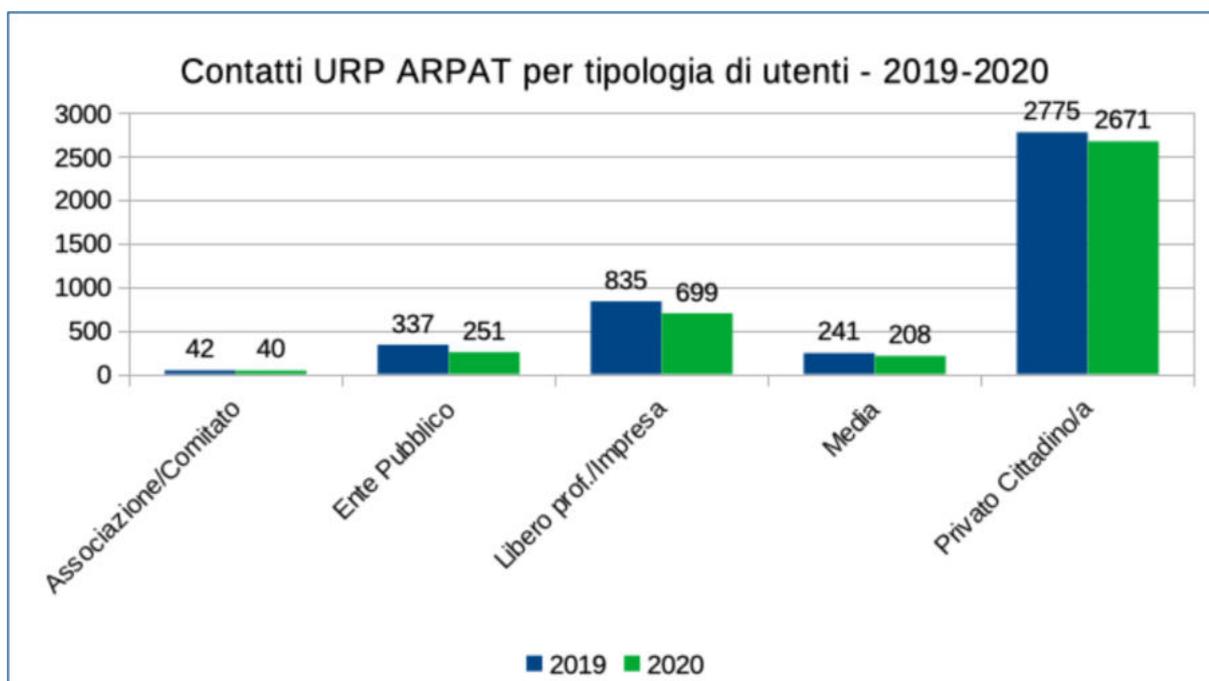
Lo scorso anno l'URP ha gestito complessivamente **3.869** contatti con il pubblico, con una flessione rispetto al 2019 quando erano stati **4.230** (-8,5%). Diminuzione che è ragionevolmente da mettere in relazione con la situazione di emergenza sanitaria, che può aver determinato - soprattutto in alcuni mesi - una minore "domanda" da parte degli utenti.



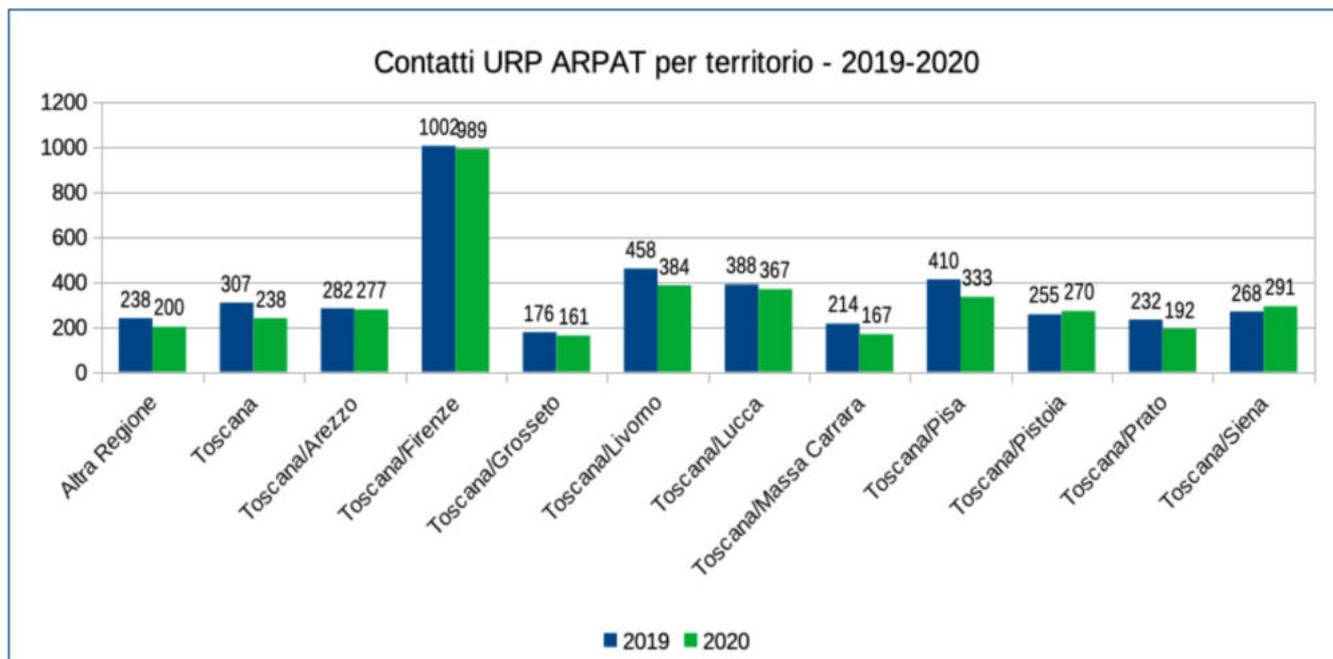
Il mezzo preferito per contattare l'URP è nettamente il telefono ed in particolare il numero verde (68%), seguito dalla posta elettronica (22%).



L'URP è, naturalmente, contattato in prevalenza da cittadini (69%), ma è ben presente anche il mondo del lavoro (imprese, enti, professionisti) con un significativo 18%.

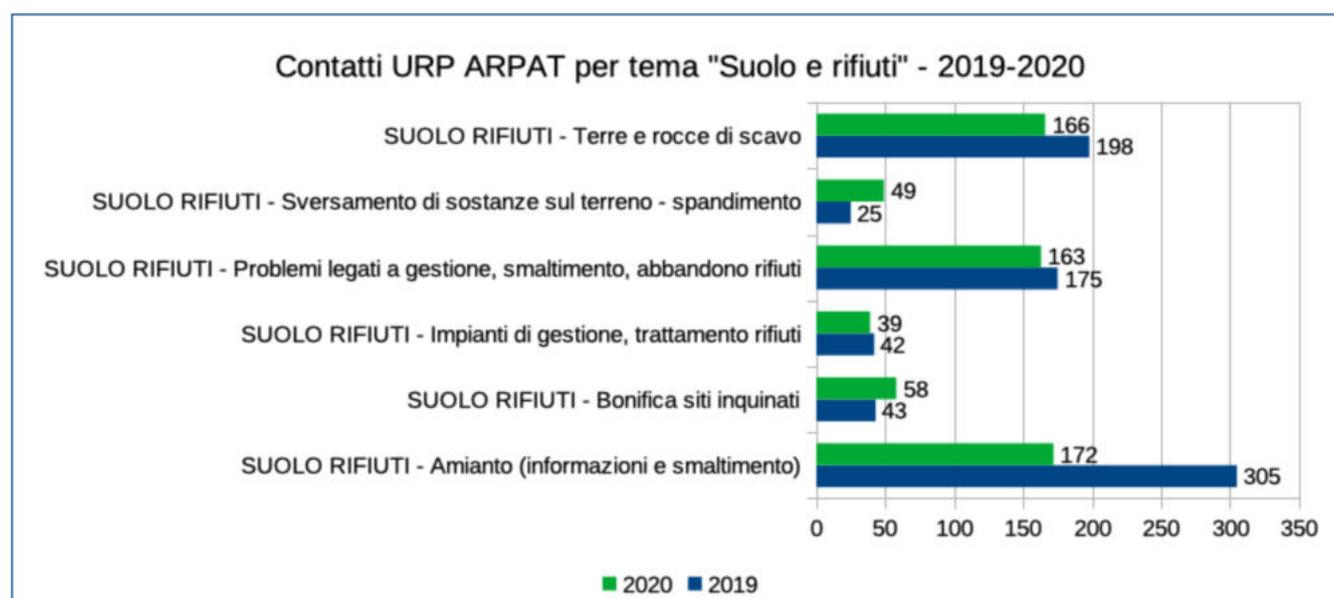
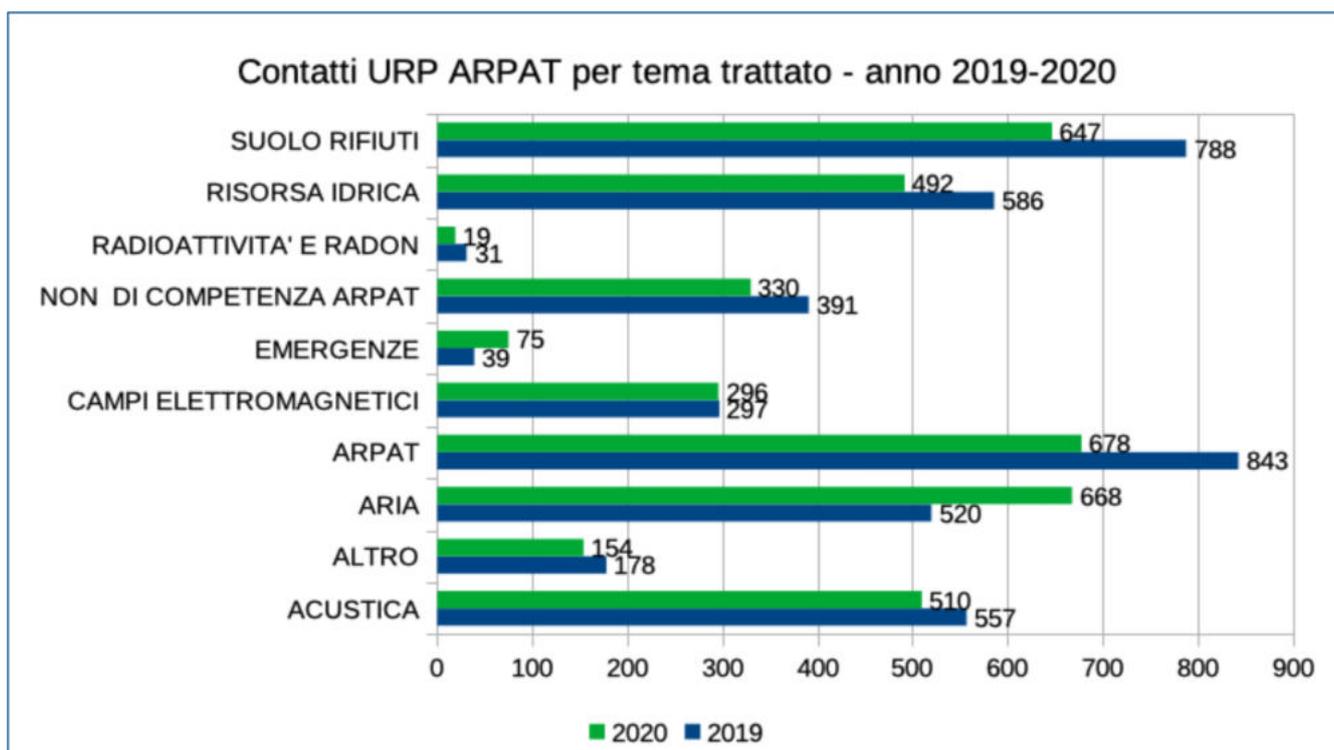


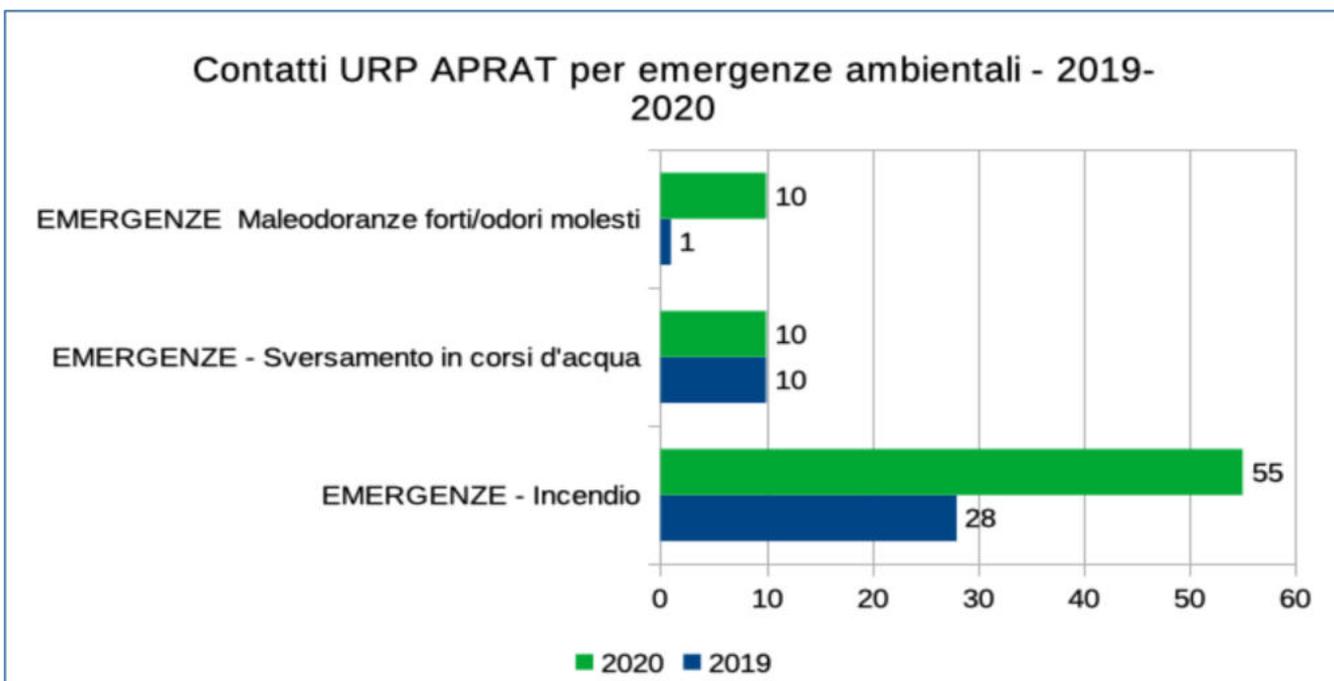
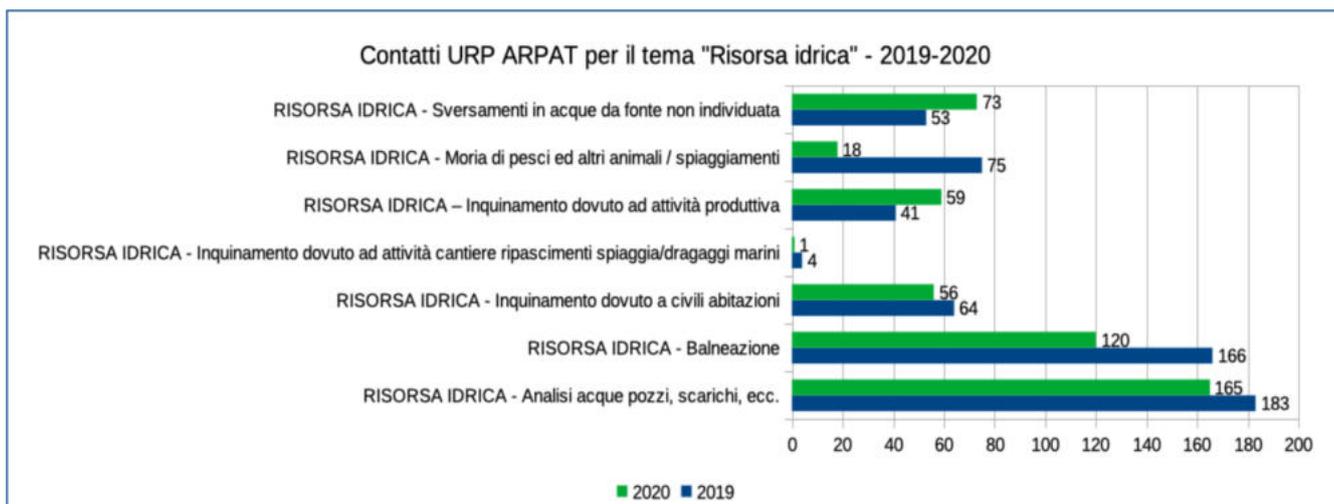
Il 95% delle richieste arriva dal territorio della Toscana con una presenza di tutte le province.

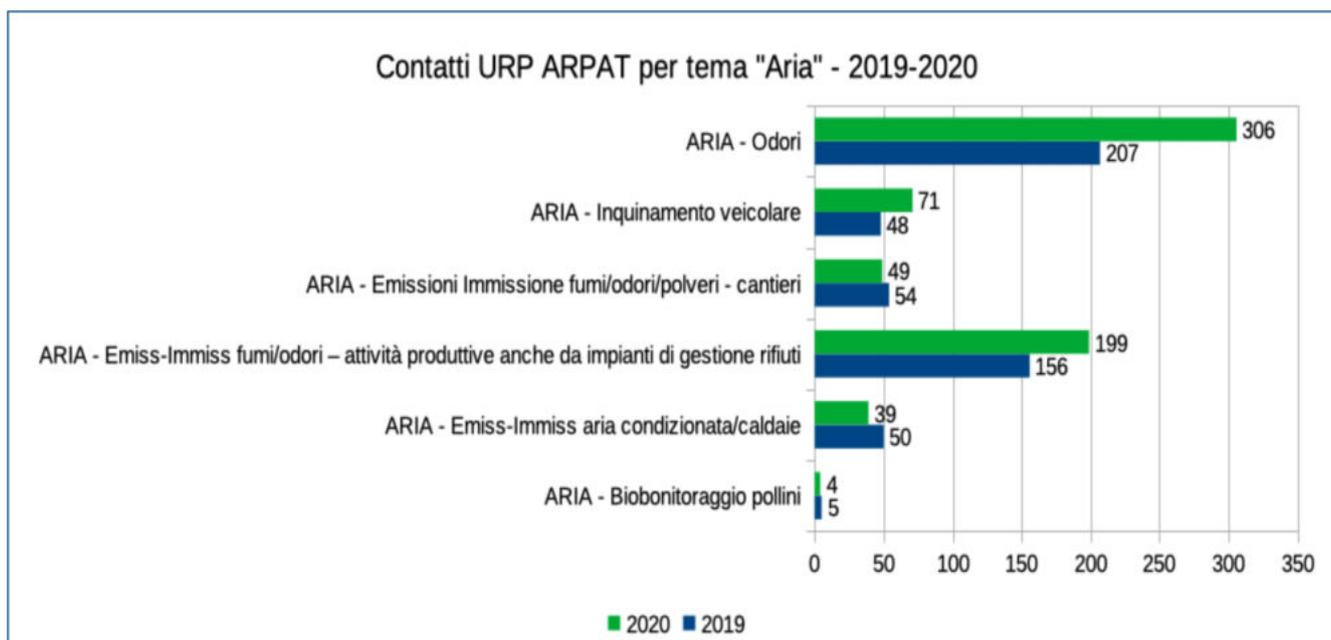
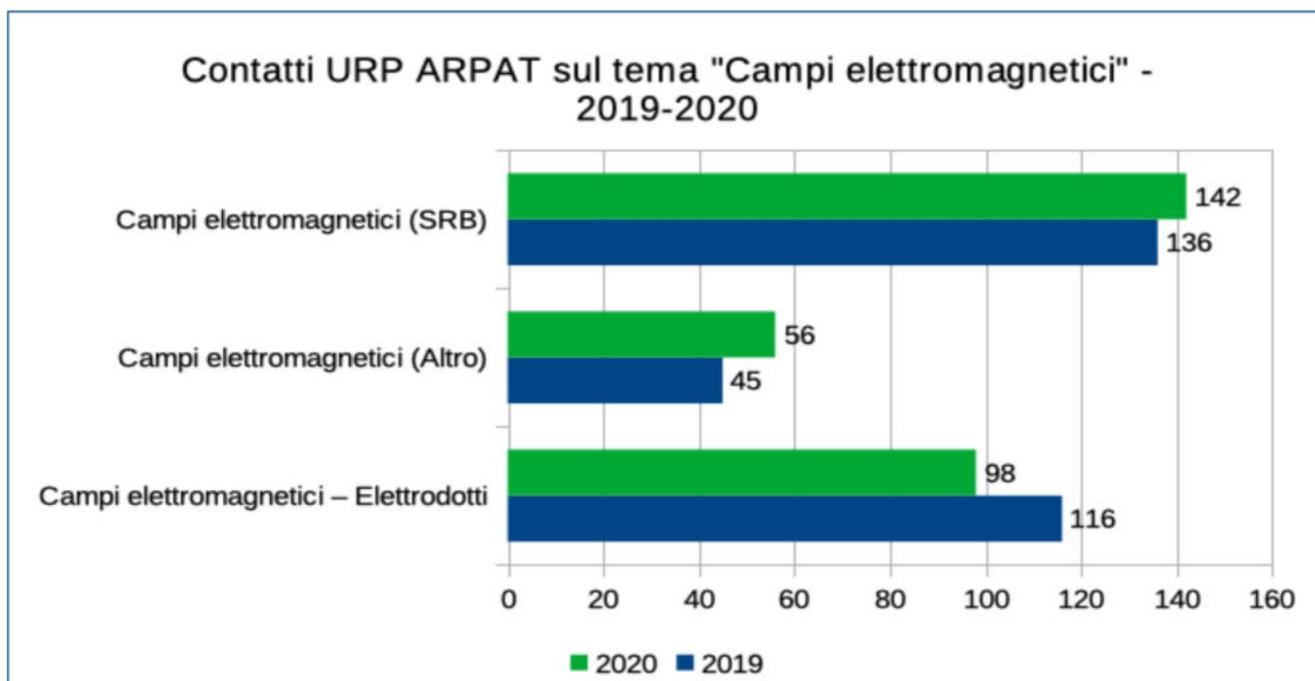


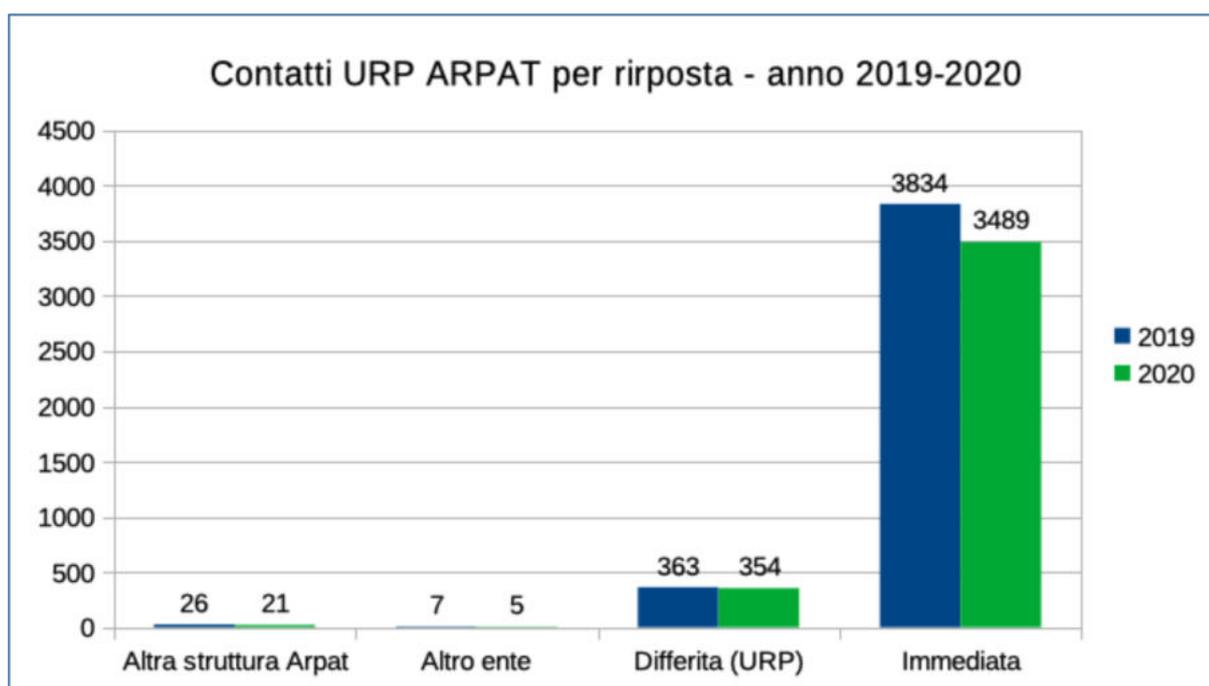
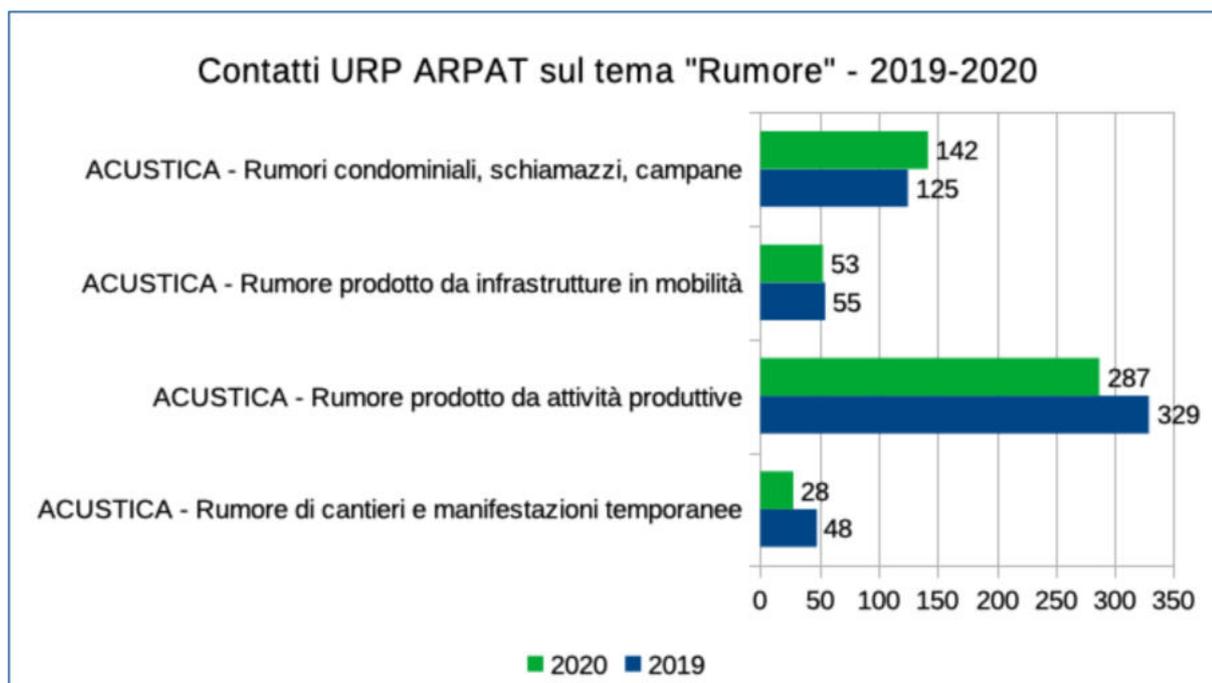
Riguardo agli argomenti delle richieste di informazioni, risultano ancora molto rilevanti quelle su temi non di competenza dell'Agenzia, nonostante tutti gli sforzi informativi fatti per facilitare l'individuazione dell'interlocutore competente anche con gli opuscoli "[Chi fa cosa in Toscana](#)".

Fra i temi ambientali più "gettonati", le questioni relative al tema "Aria" ed in particolare alle maleodoranze.





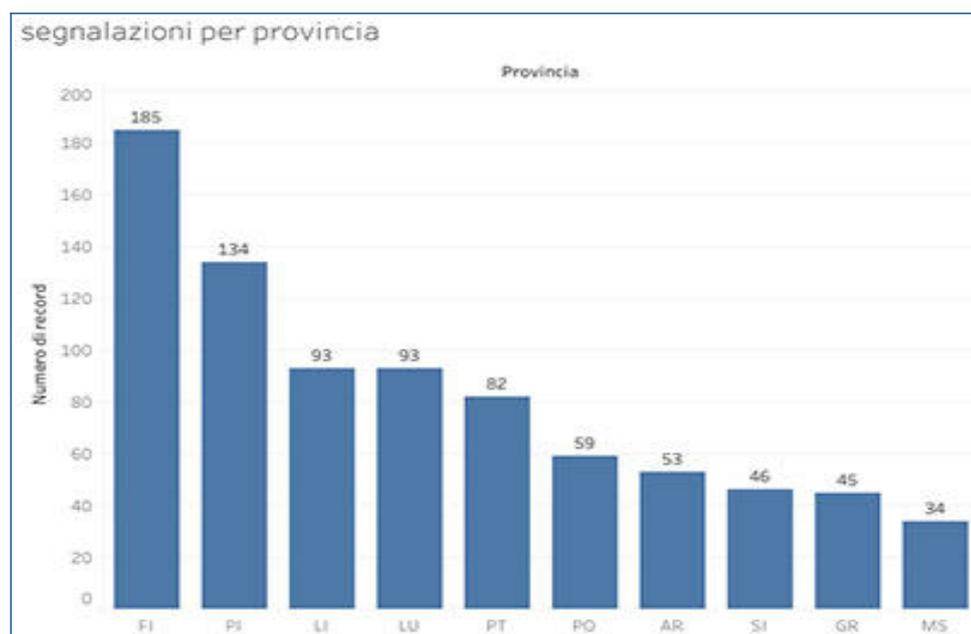




Gli operatori URP ARPAT hanno ormai consolidato un bagaglio conoscitivo che permette loro di rispondere agli utenti immediatamente nel 90% dei casi, mentre nel 9% la risposta è differita, dopo aver acquisito le informazioni necessarie, e in quasi 3/4 dei casi ciò avviene sulla base delle conoscenze possedute, altrimenti utilizzando i diversi mezzi a disposizione.

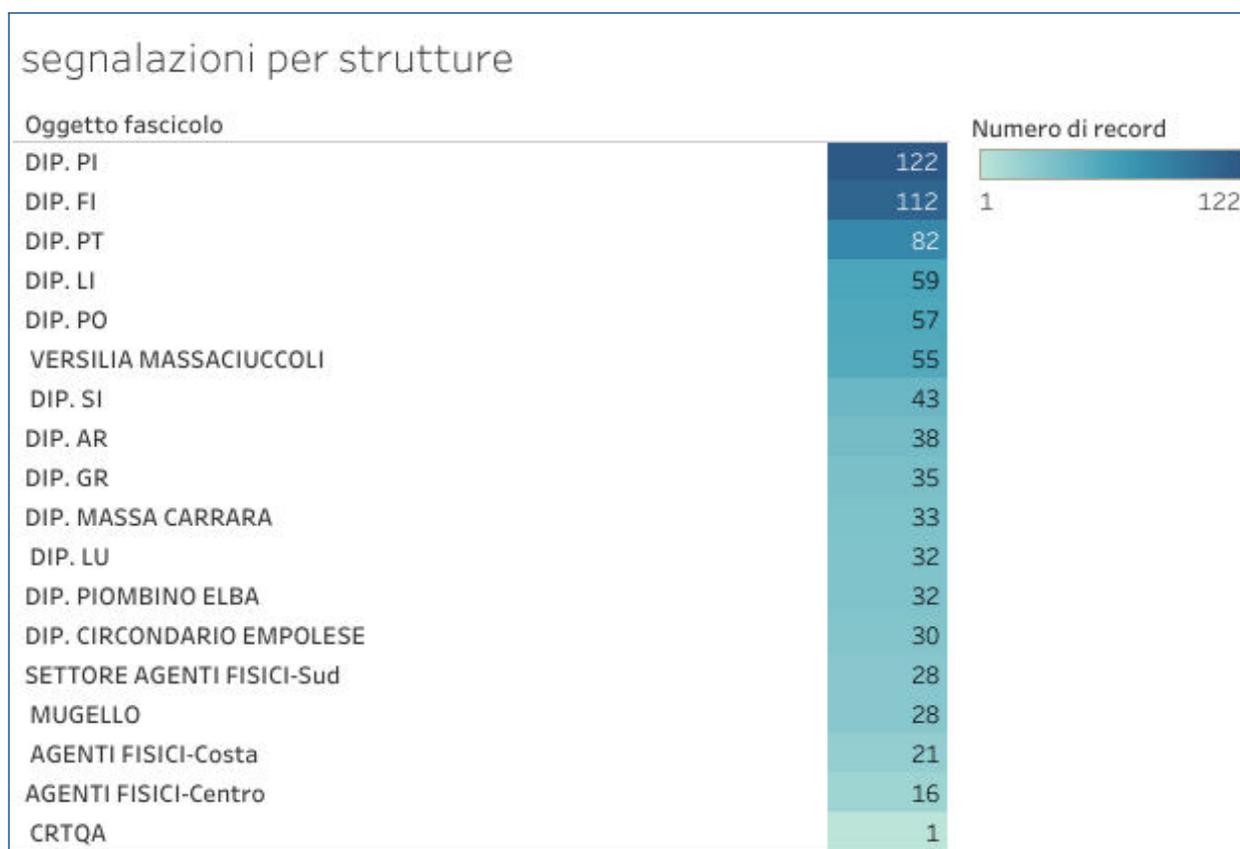
Esposti

Nel 2020 ARPAT ha ricevuto **824 segnalazioni provenienti da cittadini singoli o organizzati**. Rispetto ai dati degli ultimi anni (1.216 nel 2019, 1.407 nel 2018) si osserva un drastico calo del numero di segnalazioni, calo già osservato a partire dai mesi di novembre e dicembre 2019, periodo che aveva corrisposto con la modifica delle modalità di presentazione delle segnalazioni alla nostra Agenzia.



Il territorio da cui proviene il maggior numero di segnalazioni è la provincia di Firenze (Dipartimenti di Firenze, Empoli e Settore Mugello), con 185, seguita da Pisa, con 134, Livorno (Dipartimenti di Livorno e Piombino) e Lucca 93, Pistoia 82. Seguono Prato, 59, Arezzo, 53, Siena 46, Grosseto 45 e Massa, 34.

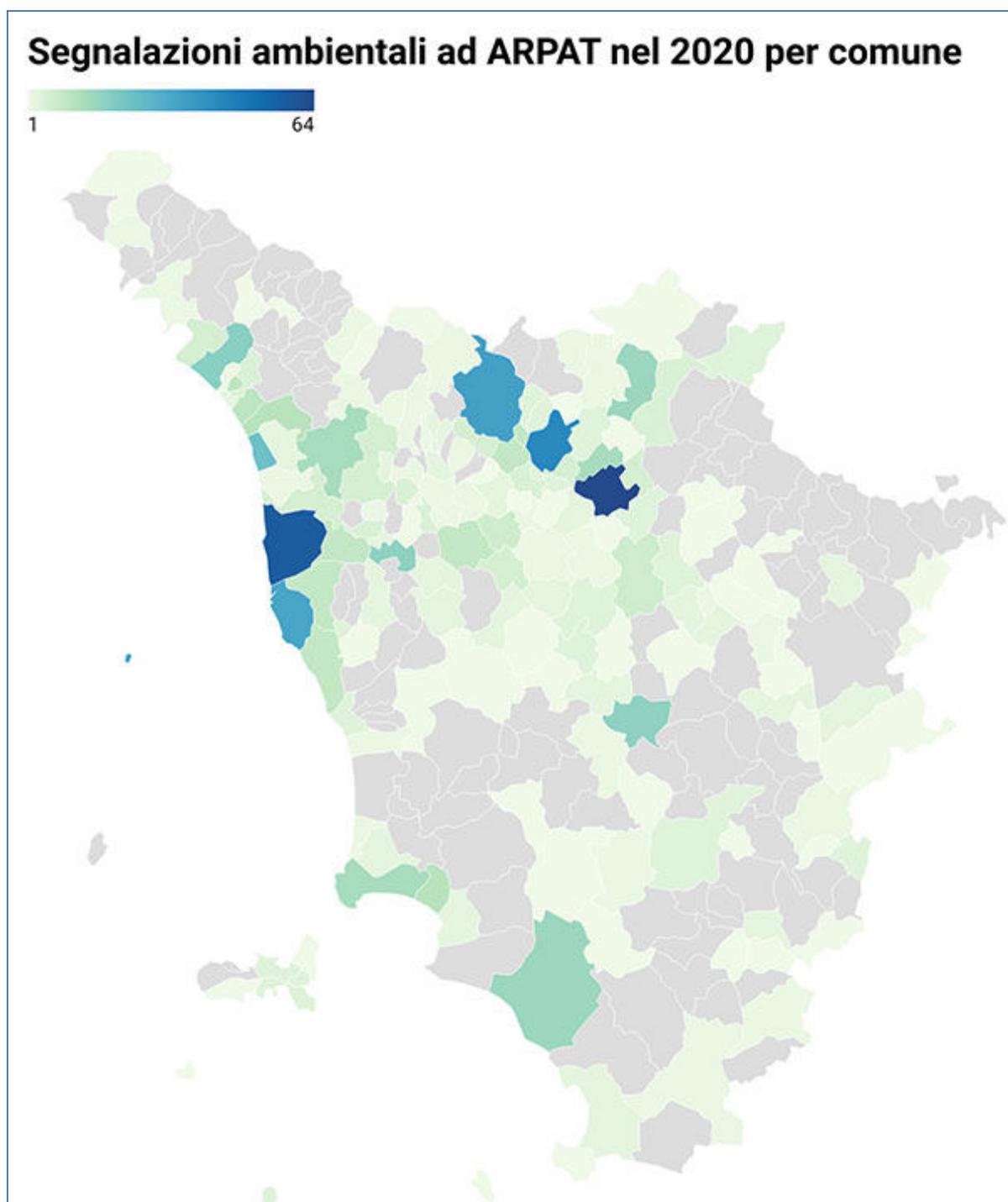
Le strutture ARPAT maggiormente coinvolte nei procedimenti avviati dai cittadini sono il Dipartimento di Pisa con 122, Firenze con 112, Pistoia con 82, seguono con numeri pressoché simili Livorno, Prato e Versilia (rispettivamente 59, 57 e 55). Tutti gli altri con numeri inferiori a 50.



Rispetto alla popolazione totale (dati ISTAT 2020), si nota che nelle province di Pisa, Livorno e Pistoia la popolazione è più attiva nel presentare segnalazioni, mentre quella di Arezzo è meno propensa a rivolgersi alla nostra Agenzia.

I Comuni maggiormente interessati dalle segnalazioni dei cittadini sono Firenze, 63, Pisa, 58, Prato, 43, Pistoia, 35, e Livorno, 33:

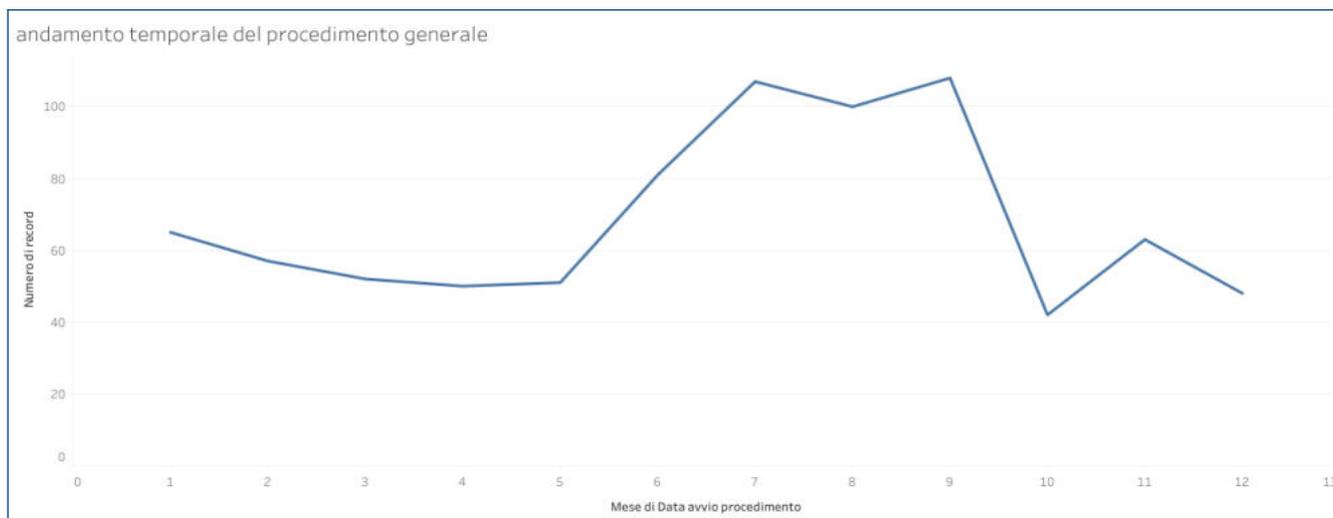
- a Firenze, le segnalazioni sono provenienti, in prevalenza, dai Quartieri 1 (20) e 2 (18);
- a Pisa circa un terzo delle segnalazioni (17) provengono dal Litorale (zona di Calambrone e Tirrenia);
- a Livorno circa la metà delle segnalazioni (16) proviene dalla zona dell'ex Q1, corrispondente all'area Nord che comprende il Porto industriale, confinante con Stagno.



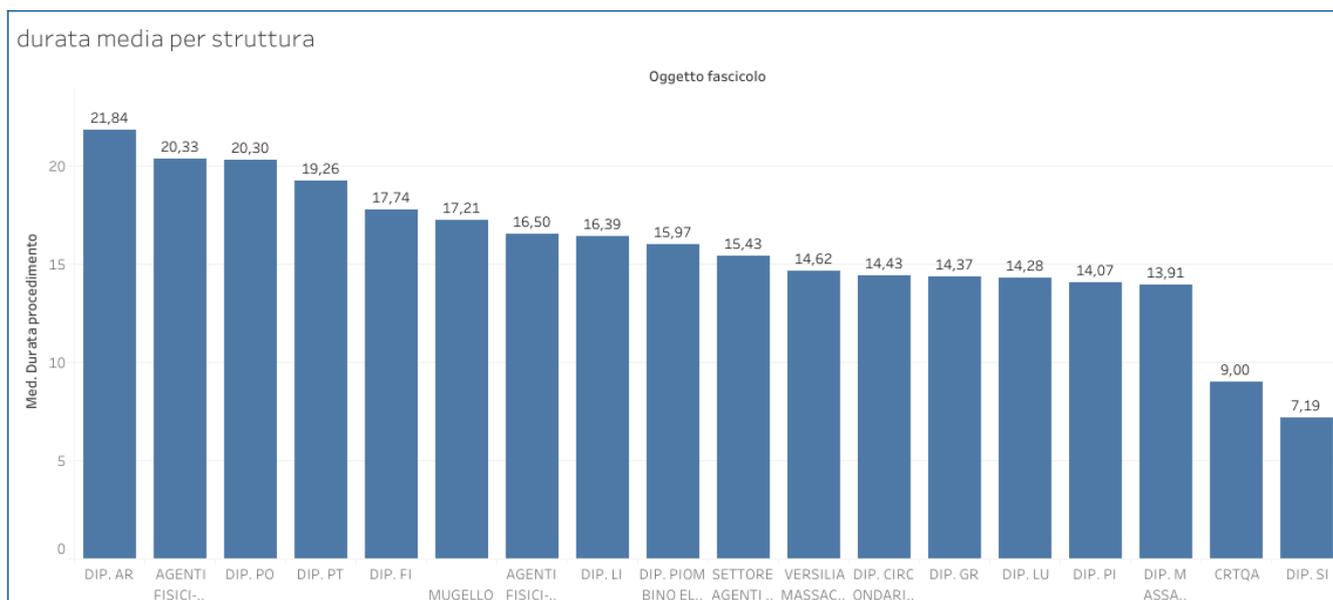
L'inquinamento atmosferico, con o senza presenza di odore, risulta il motivo prevalente delle segnalazioni dei cittadini in tutta la Toscana, con 325, seguito da rumore (155), scarichi idrici (110) e rifiuti (78). Per quanto riguarda le tematiche ambientali suddivise per province, anche in questo caso, si conferma che l'inquinamento atmosferico, emissioni con o senza odore, è risultato il principale problema lamentato.

L'andamento delle segnalazioni nel corso dell'anno mostra un numero costante di arrivi nei primi 5 mesi, cresce nei mesi estivi fino a settembre e subisce un forte calo a partire dal mese di ottobre quando si torna ai numeri della prima parte dell'anno.

Guardando l'andamento per province si possono osservare alcuni picchi estivi, a Firenze nel mese di luglio, a Lucca nel mese di agosto e a Pisa nel mese di settembre.



Premesso che il regolamento ARPAT sul procedimento amministrativo prevede che le strutture abbiano un tempo massimo di 30 giorni per dare una prima risposta all'istanza del cittadino, possiamo dire che tutte rispettano il termine dato. Il tempo necessario per fornire la risposta dipende spesso dalla complessità delle problematiche segnalate. La durata media del procedimento nelle singole strutture va da un minimo di 7 giorni nel Dipartimento di Siena fino a 22 giorni in quello di Arezzo.

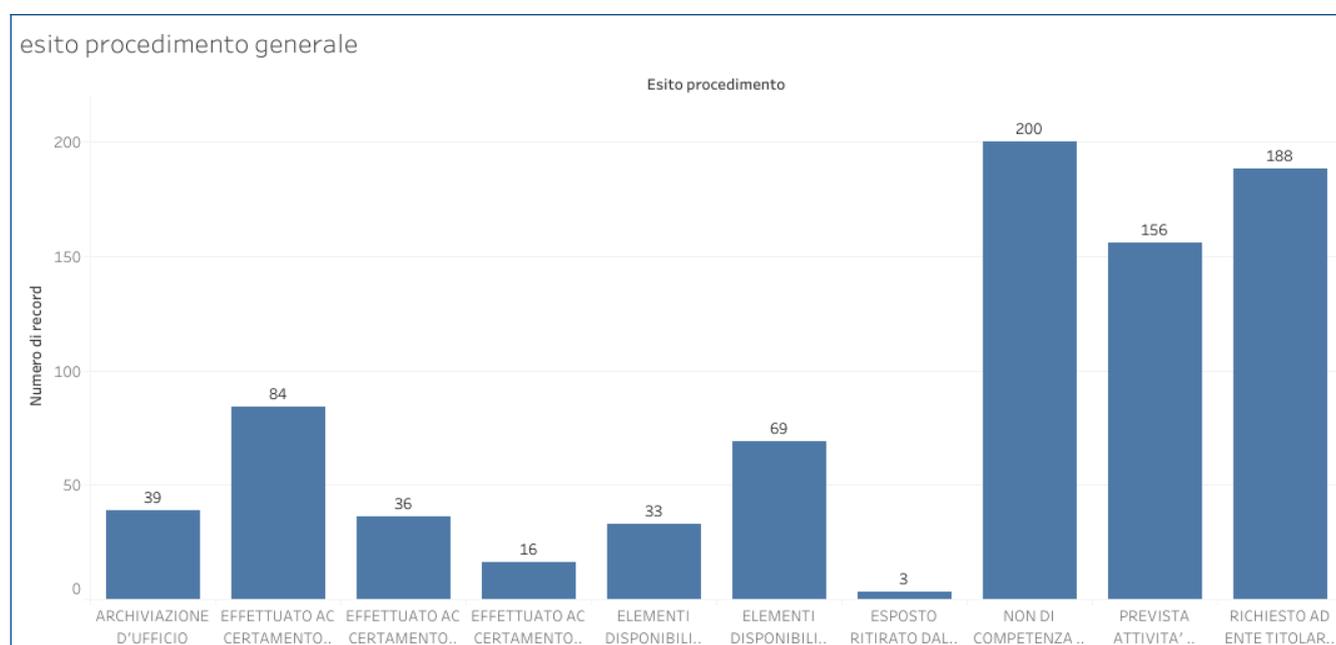


Alla fine di marzo 2020, tutte le segnalazioni pervenute risultano chiuse.

Con riferimento, invece, all'esito, si ha una situazione differenziata nelle diverse strutture. Il procedimento in sostanza può terminare con una delle seguenti casistiche:

- controllo o comunicazione di un controllo programmato o richiesta di supporto ai Comuni chiamati ad effettuare verifiche preventive
- comunicazione di risposta predisposta sulla base della normativa e del patrimonio di conoscenze in possesso delle singole strutture
- archiviazione d'ufficio, trasmissione per competenza ad altri enti o ritiro da parte del segnalante

136 sono stati gli accertamenti effettuati a seguito di segnalazione mentre 156 sono i controlli programmati.



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 2020 sono stati ricevuti 20 reclami esterni, dei quali 12 sono stati reputati infondati. In 13 casi (è stato risposto nei tempi previsti dalla procedura.

I reclami interni sono stati 4, di cui 1 ritenuto infondato. In 2 casi è stato risposto nei 45 giorni previsti.

Sono stati anche ricevuti 3 apprezzamenti ed un suggerimento.

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Anche quest'anno abbiamo verificato, utilizzando [Google Analytics](#), uno dei sistemi di gestione delle statistiche Web più diffusi, le notizie più lette nel corso del 2020, fra quelle diffuse con il notiziario quotidiano [Arpatnews](#).

Nel corso del 2020 sono state circa 364 le notizie diffuse, ma che si sommano a quelle degli anni precedenti presenti nel sito Web, che ormai sono oltre ottomila. Naturalmente chi riceve il notiziario è portato a leggere le notizie più recenti, ma è assai frequente che siano visualizzate notizie anche molto tempo dopo la loro pubblicazione, essendo rintracciate attraverso i motori di ricerca.

Nel recente passato abbiamo esaminato le notizie più lette negli [anni 2013-2016](#) e nel biennio [2017-2018](#).

Nel corso del 2020 sono state oltre 100 le notizie pubblicate che hanno superato il numero di 500 visualizzazioni nel corso dell'anno.

Di seguito pubblichiamo la "classifica", che rappresenta in qualche modo un "termometro" dell'attenzione dell'opinione pubblica e degli addetti ai lavori sui diversi aspetti ambientali.

Complessivamente, dalla lettura di questi numeri si ricavano alcune impressioni:

- vi è una forte attenzione per gli articoli nei quali si approfondiscono aspetti di carattere informativo e/o interpretativo riguardo alle norme ambientali. Questo stesso dato attesta come il sito Web abbia fra i propri lettori una consistente quota di addetti ai lavori (tecnici, professionisti, ecc.);
- le notizie relative alle attività dell'Agenzia nelle quali si forniscono informazioni e dati di prima mano su avvenimenti (incendi, bonifiche, sversamenti, ecc.), che hanno interessato la popolazione, sono fra più lette;
- fra gli articoli più letti ci sono quelli con i quali si cerca di approfondire questioni ambientali aperte, trattando di studi e rapporti di enti ed istituti di ricerca qualificati.

Tutto ciò ci conforta nella scelta editoriale fatta da sempre di pubblicare non solo notizie relative alle attività svolte dall'Agenzia, ma anche contenuti relativi ai vari temi ambientali, a partire da fonti attendibili (enti di ricerca, istituzioni pubbliche, associazioni ambientaliste riconosciute), con l'intento di contribuire allo sviluppo di una cultura ambientale diffusa.

Per poter visualizzare gli articoli indicati è sufficiente aggiungere l'url riportato all'indirizzo del sito Web: <http://www.arpat.toscana.it/> e copiarlo nel browser. Ad esempio:

<http://www.arpat.toscana.it/notizie/comunicati-stampa/2020/incendio-della-silo-spa-di-san-bartolo-a-cintoia-firenze>

Notizia/comunicato stampa	Numero visualizzazioni
/notizie/comunicati-stampa/2020/incendio-della-silo-spa-di-san-bartolo-a-cintoia-firenze	2995
/notizie/arpatnews/2018/079-18/limpatto-ambientale-dei-forni-crematori	2790
/notizie/arpatnews/2020/052-20/inquinamento-e-coronavirus	2377
/notizie/arpatnews/2019/099-19/la-sperimentazione-5g-in-toscana	2165
/notizie/arpatnews/2020/044-20/emergenza-covid-19-e-andamento-di-alcuni-inquinanti-nellarea-fiorentina	2085
/notizie/notizie-brevi/2015/on-line-la-mappa-dei-punti-di-captazione-delle-acque-destinate-ad-essere-potabilizzate?	2056
/notizie/notizie-brevi/2020/lockdown-e-inquinamento-atmosferico-in-europa	2042
/notizie/notizie-brevi/2013/maneggi-attenzione-a-come-vengono-gestiti-gli-escrementi-e-o-urina-dei-cavalli	1837
/notizie/notizie-brevi/2020/decreto-clima-incentivi-per-amministrazioni-imprese-e-cittadini	1703
/notizie/notizie-brevi/2018/europa-pubblicate-le-nuove-migliori-tecniche-disponibili-bat-per-il-trattamento-dei-rifiuti	1654
/notizie/notizie-brevi/2020/22-marzo-2020-giornata-mondiale-dellacqua	1621
/notizie/notizie-brevi/2015/una-infografica-sulla-scala-del-rumore	1587
/notizie/arpatnews/2020/022-20/il-contributo-allinquinamento-dei-motori-a-ciclo-diesel	1544
/notizie/arpatnews/2020/050-20/segnali-crescenti-dellimpatto-dei-cambiamenti-climatici	1458
/notizie/arpatnews/2018/025-18/uno-studio-comparativo-sulle-emissioni-di-apparecchi-a-gas-gpl-gasolio-e-pellet	1393
/notizie/arpatnews/2020/020-20/quinta-generazione-di-comunicazione-mobile	1224
/notizie/arpatnews/2013/052-13/052-12-impianti-a-biomasse-che-cosa-sono	1162
/notizie/notizie-brevi/2020/inquinamento-da-pfas-e-diffuso-in-europa	1097
/notizie/notizie-brevi/2020/mappe-interattive-della-qualita-dellaria	1061
/notizie/notizie-brevi/2020/rumore-uno-studio-analizza-le-criticita-del-criterio-differenziale-utilizzato-nelle-normative-ambientali	1030

Notizia/comunicato stampa	Numero visualizzazioni
/notizie/arpatnews/2020/046-20/tessuti-sintetici-e-rilascio-di-microfibre-durante-i-lavaggi-in-lavatrice	1026
/notizie/arpatnews/2020/029-20/cessazione-qualifica-di-rifiuto-le-linee-guida-del-sistema-nazionale-per-la-protezione-ambientale	1011
/notizie/notizie-brevi/2020/nuova-mappa-mondiale-online-dell'inquinamento-atmosferico	1008
/notizie/notizie-brevi/2019/tavola-periodica-e-scarsita-degli-elementi-chimici	984
/notizie/notizie-brevi/2020/valori-anomali-di-pm10-in-toscana-il-28-e-29-marzo	977
/notizie/notizie-brevi/2020/adottato-il-piano-assunzioni-arpat-2020-2022	971
/notizie/comunicati-stampa/2013/un-decibel-in-piu-significa-un-incremento-del-rumore-del-25	965
/notizie/notizie-brevi/2020/la-stagione-balneare-2020-in-toscana	946
/notizie/arpatnews/2014/209-14/209-14-polvere-gialla-su-balconi-ed-auto-nel-pratese-e-nel-pistoiese	940
/notizie/notizie-brevi/2014/impatto-e-clima-acustico-la-nuova-normativa-toscana	929
/notizie/arpatnews/2020/015-20/acque-sotterranee-monitoraggio-2016-2018	925
/notizie/arpatnews/2014/252-14/252-14-fasce-di-rispetto-per-gli-elettrodotti-pianificazione-urbanistica-e-permessi-a-costruire	919
/notizie/notizie-brevi/2020/emergenza-covid-19-documento-snpa-su-pulizia-ambienti-esterni-e-uso-disinfettanti	902
/notizie/notizie-brevi/2020/smart-city-index-2020-in-italia-le-citta-sempre-piu-sostenibili	899
/notizie/arpatnews/2019/103-19/la-plastica-inquina-laria-che-respiriamo-lacqua-che-beviamo-e-il-cibo-che-mangiamo	886
/notizie/arpatnews/2020/126-20/cosa-fare-in-presenza-di-manufatti-in-cemento-amianto	882
/notizie/arpatnews/2020/107-20/inquinamento-nei-centri-urbani-e-le-problematiche-del-diesel	875
/notizie/arpatnews/2020/013-20/una-visione-strategica-per-la-gestione-dei-rifiuti-nella-toscana-centrale	863
/notizie/notizie-brevi/2020/microplastiche-in-acqua-potabile	853
/notizie/comunicati-stampa/2019/la-falda-del-sin-di-massa-carrara	851

Notizia/comunicato stampa	Numero visualizzazioni
/notizie/notizie-brevi/2018/aziende-a-rischio-di-incidente-rilevante-in-toscana	848
/notizie/arpnews/2020/004-20/la-qualita-urbana-delle-citta-italiane-la-classifica-icity-rank	846
/notizie/arpnews/2020/070-20/come-gestire-i-rifiuti-costituiti-da-mascherine-guanti-monouso-e-altri-materiali-di-protezione	845
/notizie/notizie-brevi/2018/autorizzazioni-alle-emissioni-in-atmosfera-novita-in-toscana	842
/notizie/arpnews/2010/005-10-impatto-energia-eolica	841
/notizie/arpnews/2019/102-19/letame-di-animale-attenzione-a-come-viene-gestito	832
/notizie/arpnews/2013/219-13/219-13-l-anidride-carbonica-co2-negli-ambienti-interni	824
/notizie/arpnews/2020/165-20/specie-vegetali-aliene-in-toscana	782
/notizie/arpnews/2018/096-18/gli-effetti-dellozono-sulla-vegetazione	779
/notizie/arpnews/2020/059-20/serravalle-pistoiese-pozzi-contaminati-da-cloruro-divinile-a-casalguidi	774
/notizie/arpnews/2020/055-20/qualita-dellaria-nelle-stazioni-di-traffico-toscane-nei-primi-tre-mesi-dell'anno	748
/notizie/notizie-brevi/2020/economia-circolare-ridurre-i-rifiuti-in-discarda-piu-impianti-e-un-mercato-delle-materie-prime-seconde	747
/notizie/notizie-brevi/2020/covid-19-e-inquinamento-uno-studio-enea-iss-snpa	745
/notizie/notizie-brevi/2018/corte-di-cassazione-quando-bruciare-residui-vegetali-e-un-reato	741
/notizie/arpnews/2020/006-20/il-rapporto-sullo-stato-dell'ambiente-in-europa	727
/notizie/comunicati-stampa/2020/incendio-silo-di-san-bartolo-a-cintoia-aggiornamenti-del-14-agosto-2020	727
/notizie/notizie-brevi/2018/mappa-interattiva-della-qualita-dell'aria-in-europa	727
/notizie/arpnews/2020/062-20/ripartire-e-ripensare-abbiamo-bisogno-di-una-moda-piu-sana	722
/notizie/notizie-brevi/2020/nuove-norme-ue-per-l'incenerimento-dei-rifiuti	706
/notizie/arpnews/2005/106.pdf	702
/notizie/notizie-brevi/2020/indicazioni-dell'iss-sulla-gestione-dei-fanghi-di-depurazione	696
/notizie/notizie-brevi/2018/corte-di-cassazione-una-recente-sentenza-su-rumori-condominiali-e-disturbo-quiete-pubblica	693

Notizia/comunicato stampa	Numero visualizzazioni
/notizie/notizie-brevi/2020/lunep-mette-a-disposizione-di-insegnanti-e-studenti-earth-school	681
/notizie/arpnews/invia-suggerimenti-ed-osservazioni-per-migliorare-arpnews/replyto	669
/notizie/arpnews/2020/097-20/arp-at-fitofarmaci-nelle-acque-nel-territorio-pistoiese	661
/notizie/arpnews/2019/139-19/snpa-e-gestori-confronto-sulle-procedure-autorizzative-per-impianti-5g	657
/notizie/notizie-brevi/2020/gli-interventi-per-il-recupero-delle-ecoballe-nel-golfo-di-follonica	655
/notizie/arpnews/2020/002-20/ricerca-di-tallio-nelle-acque-superficiali-e-sotterranee-del-monte-amiata	646
/notizie/notizie-brevi/2020/verso-il-2021	636
/notizie/arpnews/2020/072-20/quinta-generazione-e-salute	634
/notizie/comunicati-stampa/2020/avvicendamenti-in-alcune-strutture	632
/notizie/arpnews/2020/031-20/gestione-rifiuti-pericolosi-e-rischio-di-incidente-rilevante	618
/notizie/notizie-brevi/2020/nuova-campagna-di-monitoraggio-dei-pozzi-contaminati-da-cloruro-di-vinile-a-casalguidi-pt	617
/notizie/notizie-brevi/2020/aqua-fons-vitae-il-vaticano-pubblica-un-documento-sui-temi-dellacqua	615
/notizie/arpnews/2020/053-20/economia-circolare-regolamento-eow-gomma-vulcanizzata-derivante-da-pneumatici-fuori-uso	612
/notizie/notizie-brevi/2020/unep-natura-e-coronavirus	604
/notizie/comunicati-stampa/2020/arp-at-sta-avviando-una-campagna-di-monitoraggio-dei-pozzi-privati-a-musummano-terme-per-circoscrivere-larea-inquinata-da-solventi-clorurati	602
/notizie/arpnews/2020/037-20/italiani-e-sensibilita-ambientale	598
/notizie/arpnews/2017/069-17/il-sito-di-bonifica-di-interesse-nazionale-di-livorno	588
/notizie/notizie-brevi/2020/recovery-fund-10-proposte-di-legambiente	583
/notizie/arpnews/2020/019-20/stop-alle-microplastiche-nei-prodotti-per-la-cura-e-ligiene-personale	580
/notizie/arpnews/2020/134-20/linee-guida-nazionali-per-la-ripresa-e-la-resilienza	576

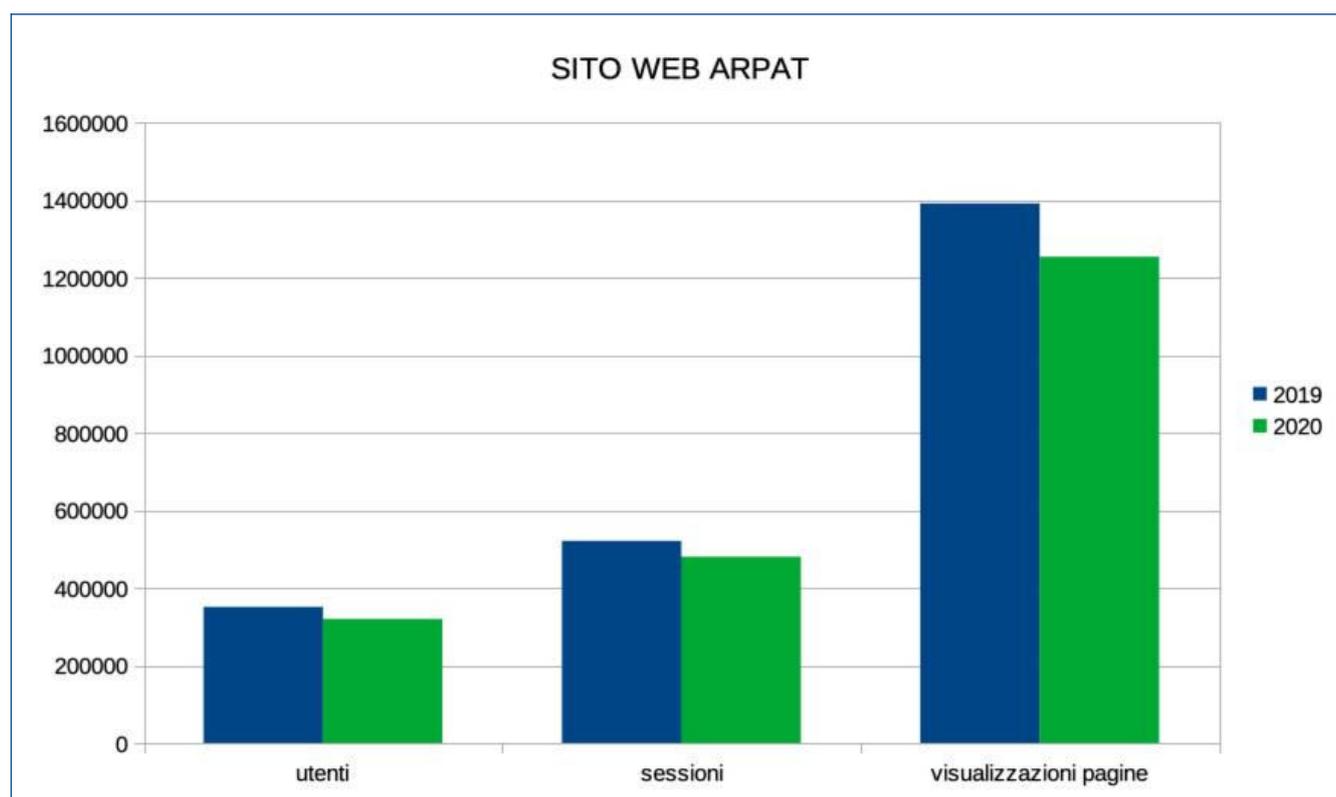
Notizia/comunicato stampa	Numero visualizzazioni
/notizie/arpnews/2014/174-14/174-14-tecniche-di-mitigazione-per-ridurre-la-concentrazione-di-radon	569
/notizie/arpnews/2020/011-20/corsi-dacqua-in-provincia-di-massa-carrara-stato-chimico-ed-ecologico	566
/notizie/arpnews/2020/057-20/cosmetici-bio-eco-green	554
/notizie/arpnews/2020/034-20/rapporto-eea-sulle-energie-rinnovabili-in-europa	544
/notizie/arpnews/2020/010-20/controllo-dei-depuratori-di-acque-reflue-urbane-in-territorio-aretino	543
/notizie/arpnews/2020/005-20/la-commissione-europea-ha-presentato-il-green-deal-europeo	542
/notizie/arpnews/2018/073-18/approvate-dalla-regione-toscana-le-linee-guida-amianto	538
/notizie/notizie-brevi/2020/inquinamento-atmosferico-rischio-di-notizie-false-e-tentativi-di-negazione	535
/notizie/arpnews/2018/166-18/metodologie-per-la-valutazione-delle-emissioni-odorigene	534
/notizie/notizie-brevi/2020/qualita-dell2019aria-e-covid-19-c2019e-bisogno-di-risposte	533
/notizie/notizie-brevi/2013/dov2019e-il-centro-di-raccolta-raee-piu-vicino-in-toscana-ce-ne-sono-143	529
/notizie/arpnews/2018/145-18/inquinamento-da-mercurio-livelli-troppo-alti-in-fiumi-e-laghi-deuropa	527
/notizie/notizie-brevi/2020/covid19-due-indagini-del-cnr-su-mutamenti-sociali-in-atto-e-verde-urbano	523
/notizie/arpnews/2020/021-20/laboratori-arp-sviluppato-un-metodo-per-lanalisi-in-tracce-di-ipa-e-pcb-nelle-acque	522
/notizie/notizie-brevi/2020/coronavirus-e-sviluppo-sostenibile	521
/notizie/arpnews/2020/170-20/le-pillole-di-sostenibilita-di-arp-fare-la-spesa-in-modo-sostenibile	520
/notizie/arpnews/2005/106.pdf?searchterm=linee guida a	511
/notizie/eventi/2020/presentazione-annuario-dei-dati-ambientali-della-toscana-2020/presentazione-annuario-dei-dati-ambientali-della-toscana-2020	509
/notizie/arpnews/2020/012-20/la-qualita-dellaria-in-toscana-nel-2019	507
/notizie/arpnews/2020/110-20/lauto-elettrica-che-viene-da-lontano	502

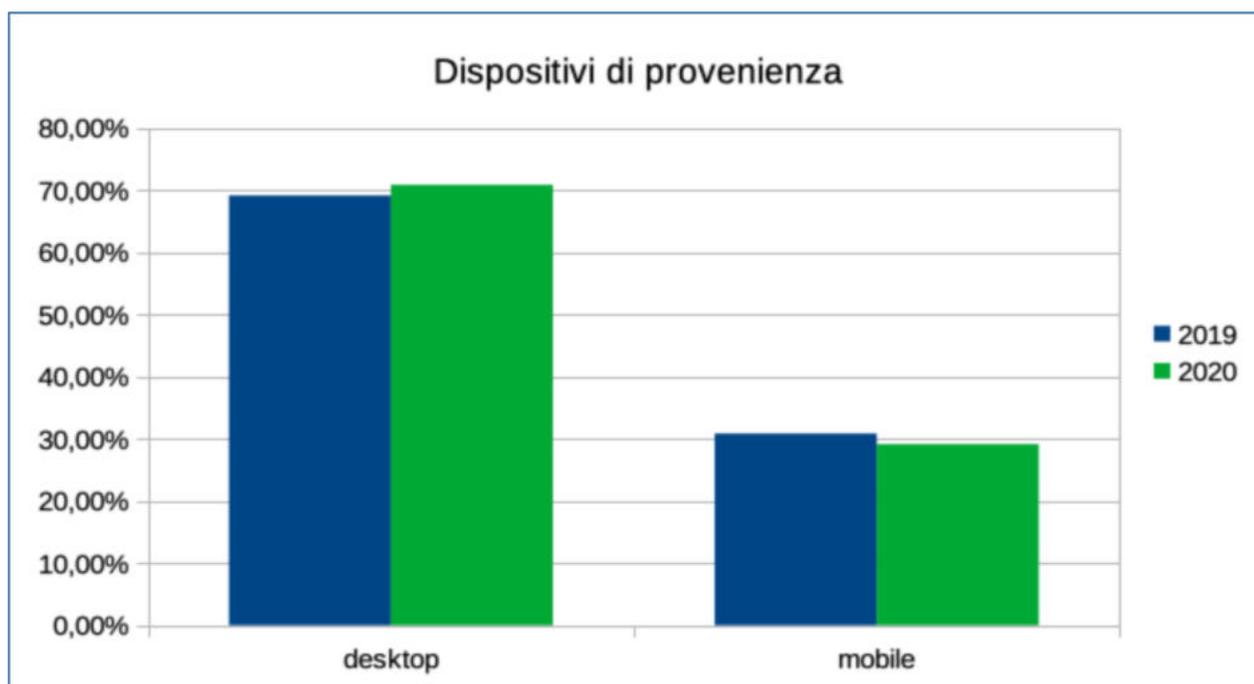
Sito Web

Il sito Web ARPAT, fra quelli del [Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente](#) (Snpa), dopo quello di Ispra (l'Istituto superiore per la protezione dell'ambiente) e quelli delle Agenzie ambientali regionali che gestiscono anche il servizio meteo (che ha un indiscutibile effetto "traino"), risulta quello più utilizzato dai "navigatori".

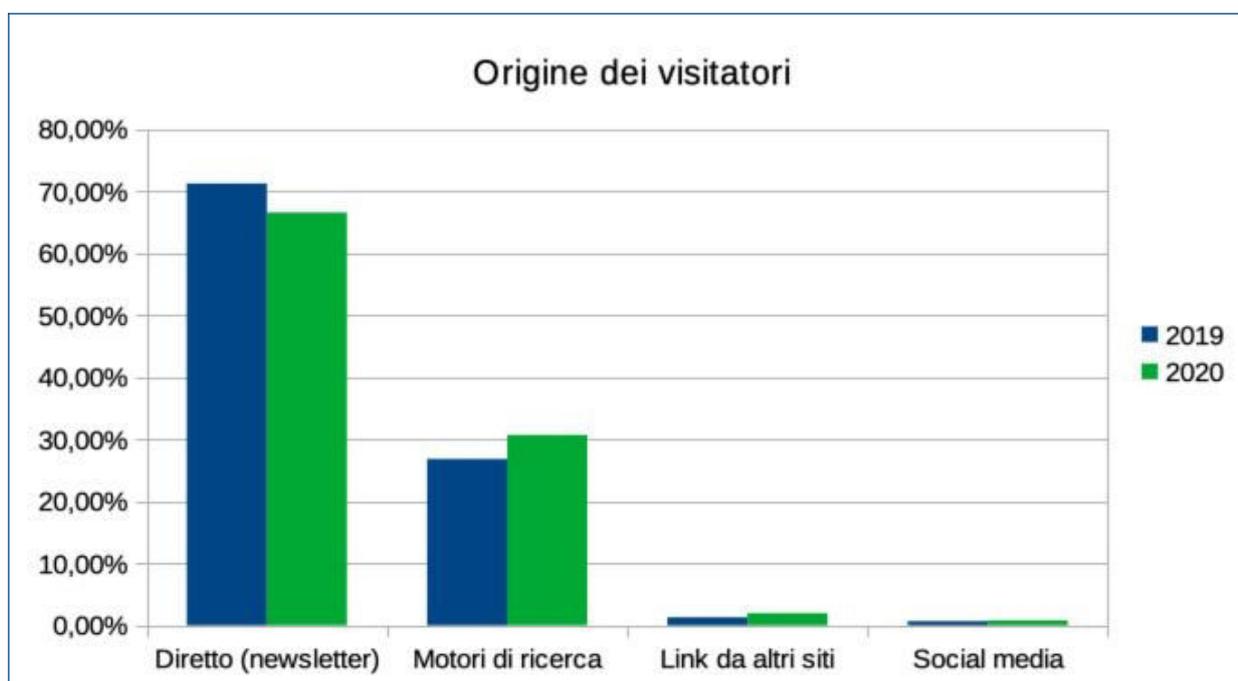
Nel 2020 sono stati **274.925** gli utenti che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **484.263** sessioni e **1.262.193** pagine viste. Questi dati e gli altri che andiamo a presentare sono stati tutti rilevati utilizzando Google Analytics, piattaforma molto diffusa per effettuare questo tipo di analisi.

I dati degli ultimi anni riflettono la ormai vetustà del sito, che è rimasto sostanzialmente lo stesso dal 2011, e non più al passo dei tempi, e necessita di un rinnovamento complessivo; non è *responsive*, cioè non si adatta automaticamente al tipo di mezzo (pc, tablet, smartphone) da cui viene consultato e sempre di più i navigatori sul Web tendono ad utilizzare dispositivi mobili (a livello mondiale attualmente più della metà degli utenti naviga con dispositivi diversi da un PC). Ci sono forti limitazioni alla presentazione di immagini e video, che oggi costituiscono l'elemento forte di qualsiasi comunicazione. Sostanzialmente riesce a mantenere livelli accettabili di frequentazione grazie alla ricchezza dei contenuti presenti.





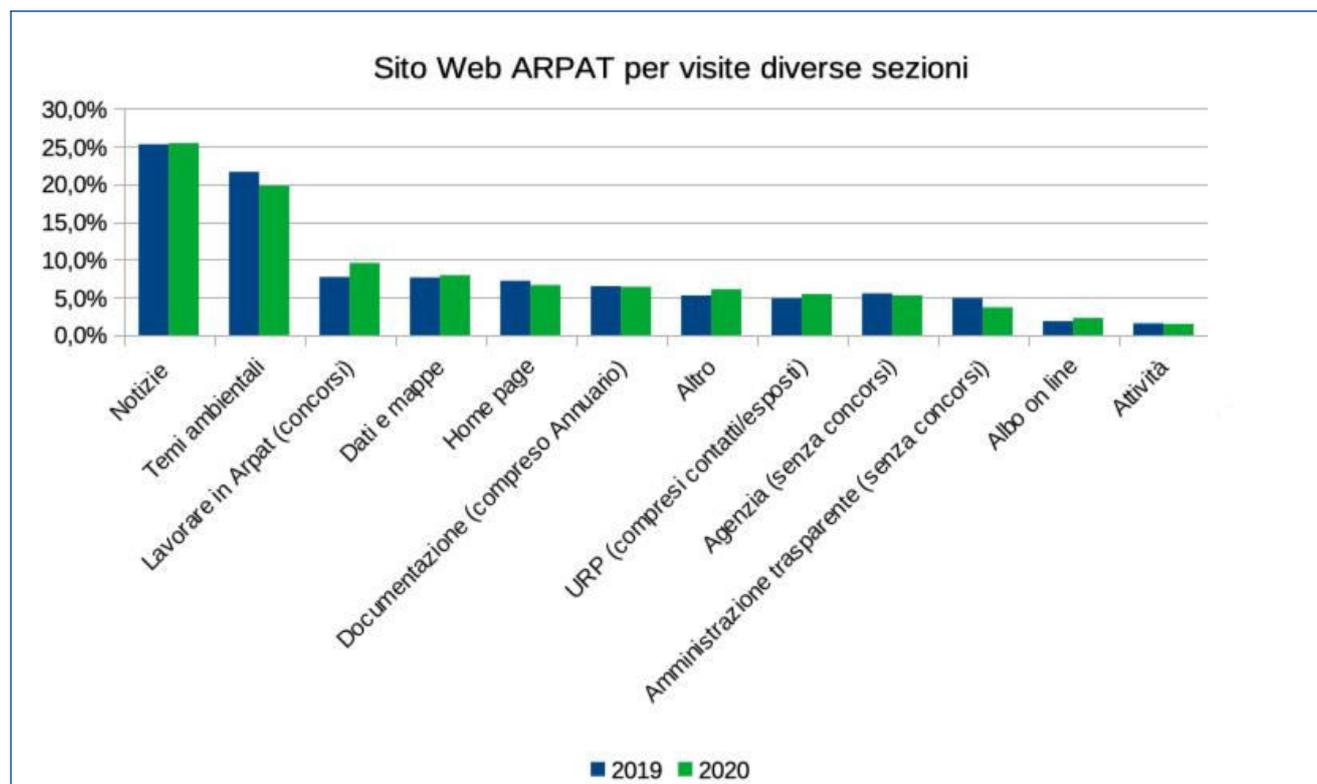
Nel 2020 il 71% degli utenti del sito Web ARPAT lo hanno raggiunto da un computer desktop ed il 29% da dispositivi mobili; tale fatto è probabilmente indicativo di una prevalenza di utilizzatori "professionali" dei contenuti del sito, ma anche della non ottimale visualizzazione delle pagine da dispositivi mobili. Ad esempio il sito del [Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente](#), che invece è responsive, ha registrato nello stesso periodo di tempo il 46% di utenti provenienti da smartphone e tablet.



Riguardo al modo con cui i visitatori sono giunti sul sito Web, si rileva che una quota maggioritaria (67%) lo fa direttamente, cioè digitando l'indirizzo (o cliccando sui link presenti nella newsletter quotidiana ARPATnews), in aumento coloro invece che arrivano dai motori di ricerca, con un 31%.

Piuttosto ridotto risulta ancora il numero di visitatori che arrivano sul sito Web dai social media, fra questi la netta maggioranza è proveniente da Facebook.

Per quanto riguarda le sezioni in cui è organizzato il sito Web che registrano un maggior numero di visitatori, la quota prevalente (25%) è quella relativa alle notizie, veicolate appunto da ARPATnews, seguita dalle pagine dei "Temi ambientali" (20%).



Glossario da Google Analytics

- **n. Utenti:** il numero totale di visitatori in un certo arco di tempo.
- **n. Sessioni:** il numero totale delle sessioni nell'intervallo temporale considerato. La singola sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente è attivo sul sito Web. Per impostazione predefinita, se un utente non è attivo per 30 minuti o più, qualsiasi attività futura verrà attribuita a una nuova sessione. Gli utenti che abbandonano il sito Web e tornano entro 30 minuti verranno conteggiati come parte della sessione originale.
- **n. Visualizzazione di pagina:** il numero totale di volte in cui le pagine sono state visualizzate dagli utenti.

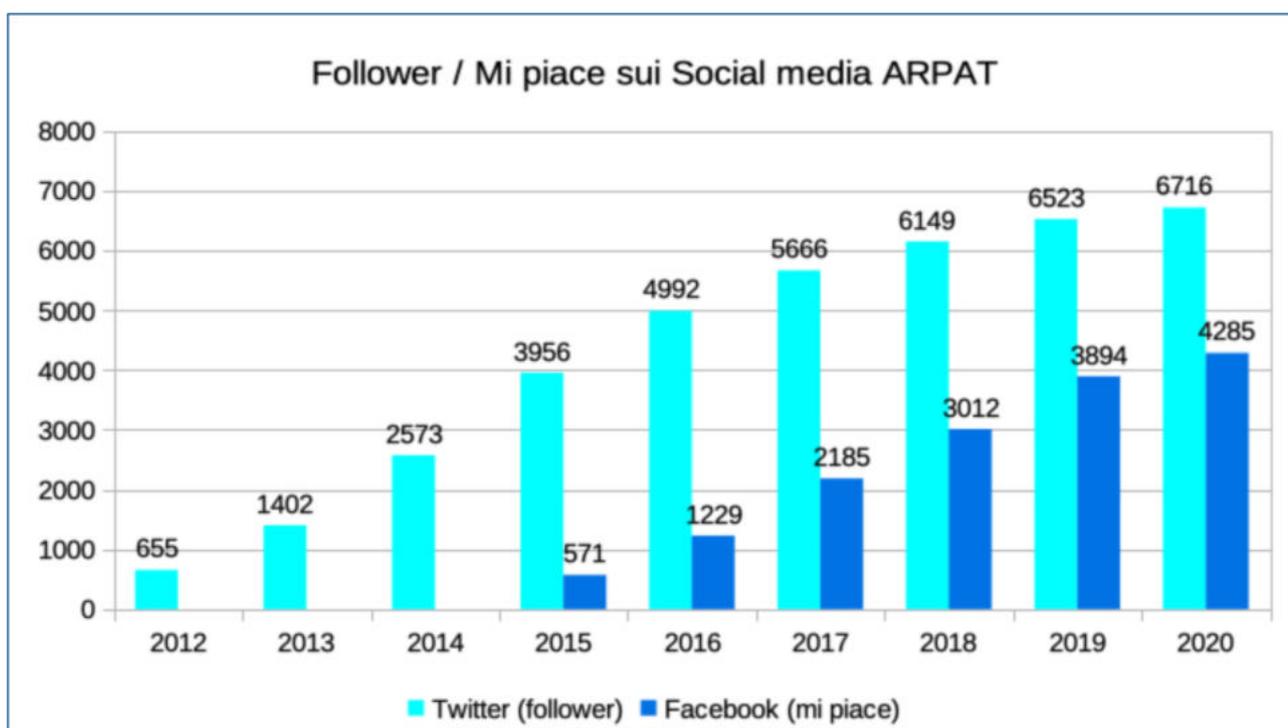
Social media

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

L'Agenzia infatti assicura ormai da alcuni anni la presenza dei propri contenuti ed interagisce con chi è interessato ad essi attraverso vari social: per la diffusione di notizie ([Twitter](#) e [Facebook](#)), immagini ([Flickr](#)), video ([YouTube](#)) e documenti ([Issuu](#)). Già da alcuni anni è stata adottata, coordinandosi a livello di Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente, la [social media policy](#).

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

Nel grafico grafico i può apprezzare l'andamento nel tempo (dal momento dell'apertura dei due canali) di coloro che hanno scelto di seguire il profilo Twitter o la pagina Facebook di ARPAT.



Twitter

ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012 ([Twitter @ArpaToscana](#))

Nel corso del 2020 ha diffuso **902** tweet. Al 31.12.2020 sono stati **6.716** gli utenti che si sono registrati per ricevere i nostri tweet (con un incremento di **193** rispetto al 31.12.2019), in molti casi si tratta di giornalisti, testate online, enti istituzionali, associazioni, amministratori locali, ma anche singoli cittadini.

Dal 2015 Twitter mette a disposizione uno [specifico sistema statistico](#) sull'andamento del proprio account. Da esso risulta che i tweet dell'Agenzia nel 2020 hanno registrato **651.500** visualizzazioni.

Facebook

La presenza ARPAT sul social più diffuso al mondo, Facebook, è la più recente, infatti è stata attivata inizialmente come [ARPATnews](#) nell'[estate del 2015 e recentemente allineata con gli altri account social con la denominazione Arpatoscana](#).

Anche nel caso di Facebook la piattaforma mette a disposizione un sistema che permette di tenere sotto osservazione l'andamento statistico della pagina e dei post pubblicati. Si rileva come a fine 2020 sia stato raggiunto il numero di quasi quattromila persone che seguono la pagina, con quasi 300.000 visualizzazioni totali dei post pubblicati nel corso dell'anno.



ARPAT

Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana
via N. Porpora 22, 50144 Firenze – tel. 05532061
www.arpat.toscana.it