



# RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

ANNO 2022

Report  
ARPAT





REGIONE  
TOSCANA



# RELAZIONI CON IL PUBBLICO E ALTRE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

ANNO 2022

Firenze, 2023

## Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione. Anno 2022

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

Autori: Carlotta Alaura, Francesca Baldi, Giulio Barsacchi, Eva Bonini, Stefania Calleri, Simona Cerrai, Francesca Chiostrì, Giorgio Cognigni, Luisa Franzese, Franco Freda, Sergio Lavacchini, Monica Logli, Maddalena Bavazzano, Gabriele Rossi, Tania Scardigli, Nicola Zevolini

*ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione*

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

ARPAT, 2023



ARPAT - Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana

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

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

## INDICE

---

PRESENTAZIONE	5
QUADRO DELLE ATTIVITÀ	6
CONTATTI CON IL PUBBLICO	8
SEGNALAZIONI E ESPOSTI	14
RECLAMI	16
PRODUZIONE EDITORIALE	17
COMUNICAZIONE INTERNA	17
ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE	18
RELAZIONE CON I MEDIA	19
EVENTI	19
SITO WEB	20
SOCIAL MEDIA	23
EDUCAZIONE AMBIENTALE	24

## Presentazione

L'informazione e la comunicazione rappresentano aspetti 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 percepibili ai soggetti destinatari, con chiarezza e trasparenza, le finalità dei comportamenti istituzionali, gli strumenti e i risultati.

In questo report rappresentiamo il ventaglio delle attività erogate nel 2022 (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, a testimonianza dell'impegno e dello sforzo finalizzato 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.

Il 2022 può essere considerato un anno di transizione, in cui la nuova Direzione ha esplicitato una rinnovata politica dell'informazione e della comunicazione ambientale, volta a valorizzare maggiormente l'informazione sulle attività di ARPAT e i processi di presentazione e pubblicazione dei dati ambientali, con l'obiettivo di rendere l'Agenzia una istituzione scientifica capace di anticipare ed assecondare le aspettative di conoscenza e di partecipazione della collettività toscana nei vari campi della protezione ambientale.

## Quadro delle attività

Nel corso dell'anno 2022, 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.

**Numero verde** - Nel corso del 2022 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 **1.836 ore** annue di funzionamento al pubblico per complessivi **2.889** contatti.

**Contatti** - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2022 sono stati **2.889** (nel 2021: **3.514**).

**Esposti** - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa - entrata in vigore all'inizio del 2013 - sono stati **1.059** (nel 2021 1.148).

**Reclami, suggerimenti, apprezzamenti** - Gestiti come previsto dalla procedura gestionale - entrata in vigore all'inizio del 2013 - sono stati, complessivamente: **9 reclami esterni** (23 nel 2021), **6 interni** (12 nel 2021) seguiti da **2** apprezzamenti e un suggerimento esterno.

**Relazioni con i media** - È stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli in cui era citata ARPAT pubblicati sulla stampa. Sono stati diffusi **36 comunicati stampa** (39 nel 2021). 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.

**Produzione di notizie ambientali** - Nel corso del 2022 sono state **190** le notizie diffuse con la Newsletter di ARPAT.

**Sito Web** - Nel 2021 sono stati **225.812 gli utenti** (294.698 nel 2021) che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **381.207 sessioni** (506.196 sessioni nel 2021) e **984.072 pagine** (1.300.478 nel 2021).

**Social media** - Nel corso del 2021 è stata gestita la presenza dell'Agenzia sui principali social media, in particolare:

- **Twitter**: i tweet diffusi hanno avuto un totale di **82.122 visualizzazioni** (erano 515.200 nel 2021). Al 31 dicembre 2022 il canale contava **7.013 follower** (+121 rispetto al 2021)
- **Facebook**: i post facebook nel 2021 hanno totalizzato **27.281 visualizzazioni** (182.020 nel 2021). Alla fine del 2021 il canale contava **4.740 like** (+115 rispetto al 2021).

**Produzione editoriale** – Come per gli anni precedenti anche nel 2022 è stato realizzato l'**Annuario ARPAT dei dati ambientali della Toscana** (XI edizione), contenente i dati, suddivisi in matrici, relativi all'anno 2021. Sono stati anche realizzati e pubblicati i **10 Annuari provinciali** relativi appunto alle province toscane con i dati per l'anno 2020 che integrano e arricchiscono l'Annuario.

Come di consuetudine è stato curato l'editing di **12 report** (istituzionali e non) prodotti dall'Agenzia, e infine realizzata la scheda informativa **n. 26 VIA – Valutazione di Impatto Ambientale**.



## Contatti con il pubblico

L'URP di ARPAT svolge il suo servizio attraverso la casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it) e il numero verde 800 800 400, attivo, ancora nel 2022, 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.

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 e 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.

Nel corso del 2022, il personale del Settore Comunicazione e informazione ha gestito **2.889 contatti con l'esterno**, con una flessione rispetto al 2021 quando erano stati 3.514. L'utenza ha contattato l'Agenzia attraverso i diversi canali messi a disposizione al fine di esprimere i propri bisogni informativi; il canale più utilizzato è il Numero verde, a cui si affianca la casella di posta elettronica [urp@arpat.toscana.it](mailto:urp@arpat.toscana.it). Residuali sono i contatti diretti (24), per la volontà di privilegiare un servizio informativo al pubblico in grado di operare prevalente a distanza e on line, stimolando l'utente a ricercare in autonomia le risposte ai suoi bisogni informativi anche consultando i numerosi materiali informativi sopra citati, pensati proprio per rispondere alle principali domande in materia di ambiente e per orientare il pubblico nelle più comuni problematiche ambientali.

Tabella 1 - *Tipo e numero di contatti*

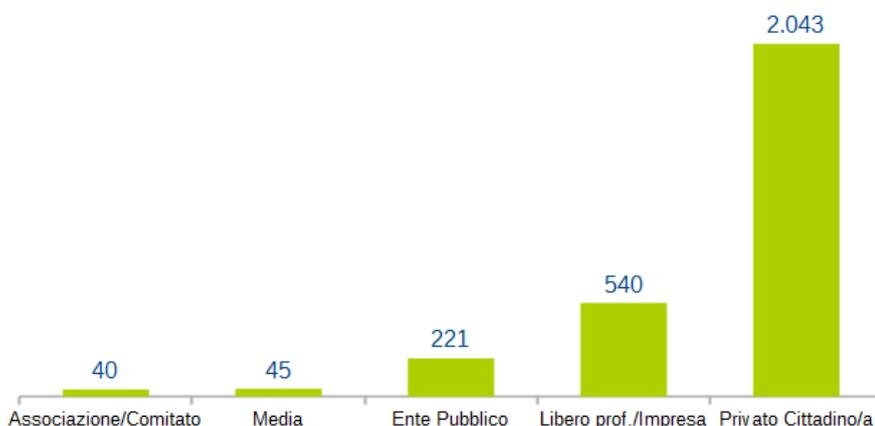
Tipo di contatto	Numero
Diretto, in presenza	24
Attraverso i social e sito Web	47
Attraverso la casella di posta elettronica	722
Attraverso il Numero verde	2.096

Come emerge dalla tabella nel 2022 i contatti attraverso i social di ARPAT (Facebook, Twitter) e il sito Web sono stati maggiori rispetto a quelli in presenza.

Nel 2022 i dati raccolti confermano che gli utenti dell'URP sono singoli cittadini: 2.043 su 2.889 contatti registrati, mentre 40 sono i contatti avuti con associazioni e/o comitati, quindi cittadini

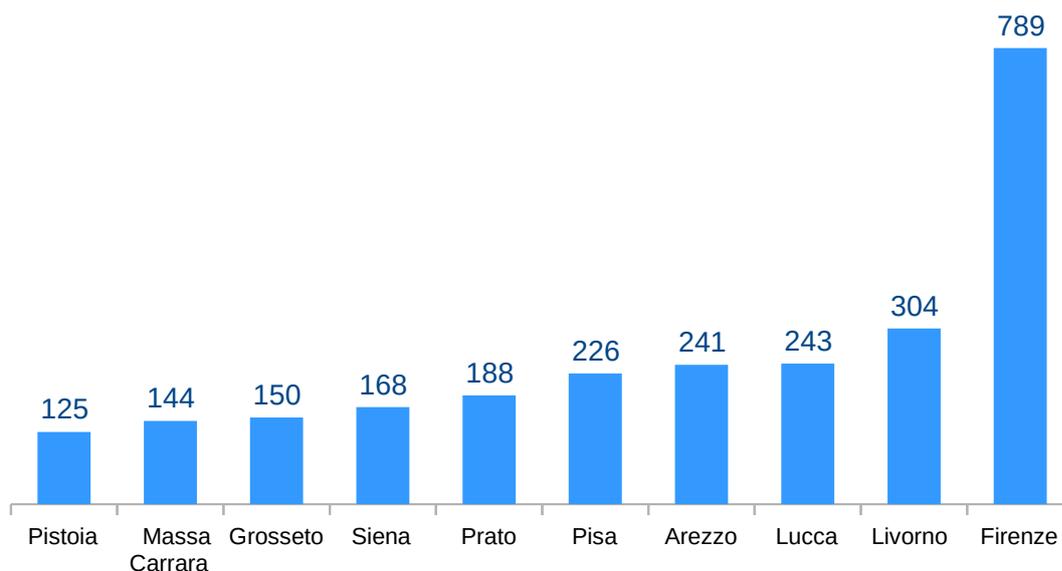
organizzati in forma associata. I liberi professionisti e le imprese risultano 540, mentre gli enti pubblici sono 221. Infine 45 i media.

Grafico 1 - Contatti per tipologia di utenza



Per lo più, gli utenti contattano l'URP dalla Toscana. All'interno della nostra regione, l'area geografica da cui proviene il maggiore numero di contatti (789) è quella della provincia di Firenze che corrisponde ai dipartimenti di Firenze, Empoli Valdelsa e Mugello, segue quella Livorno che comprende i dipartimenti di Livorno e Piombino-Elba e via via le altre comprensive dei rispettivi dipartimenti provinciali. 126 i contatti che provengono da fuori regione, 185 quelli che non dichiarano la provenienza.

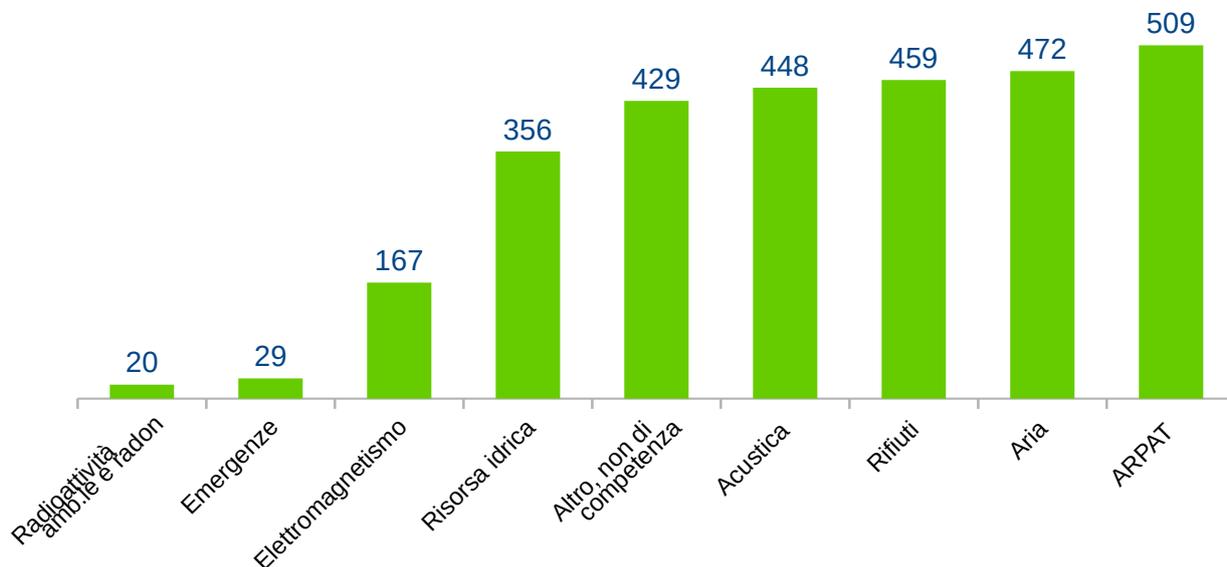
Grafico 2 - Contatti per provincia



Chi entra in contatto con il personale addetto alle relazioni con il pubblico ha, per lo più, un bisogno informativo di tipo generale, non tecnico - specialistico. Questo significa che nella maggior parte dei

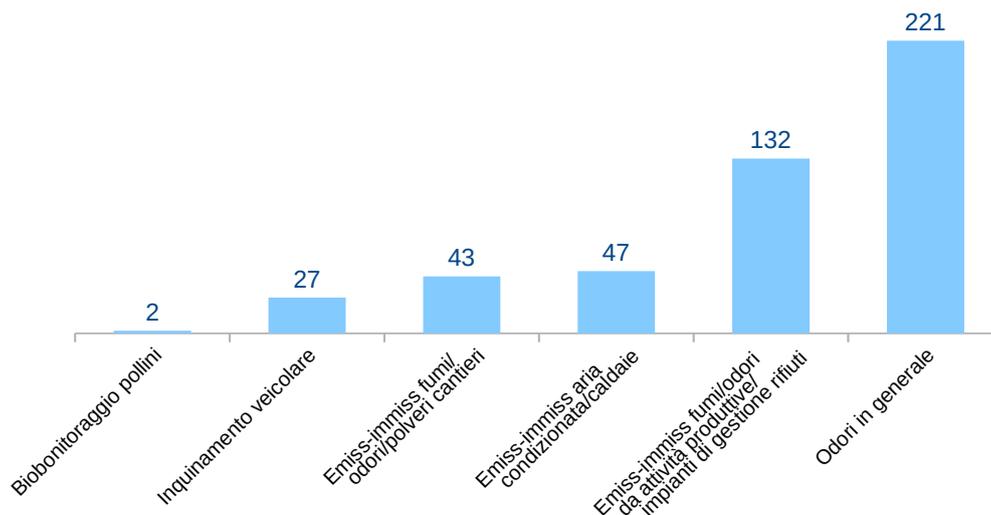
casi chiede informazioni, che, nel 2022, sono 2.692 su 2.889. I quesiti di carattere specialistico, invece, sono 106 mentre le richieste di accesso ai dati ambientali 76 ed i reclami 12.

Grafico 3 - Contatti per area tematica



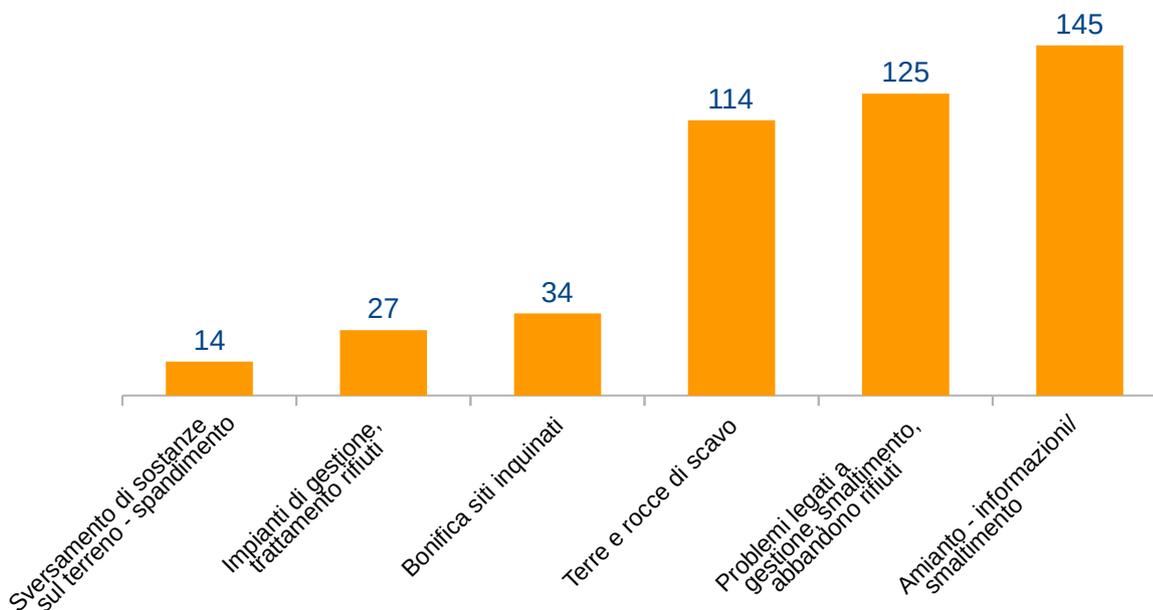
Per lo più le richieste informative riguardano la **matrice aria** (472), che si conferma, ormai da anni, la problematica ambientale più segnalata sia che si manifesti con o senza odore. Nell'ambito di questa matrice, le domande sugli odori sono prevalenti (221), seguite da quelle inerenti le emissioni in atmosfera da parte di attività produttive (132).

Grafico 4 - Numero contatti per tema "Aria"



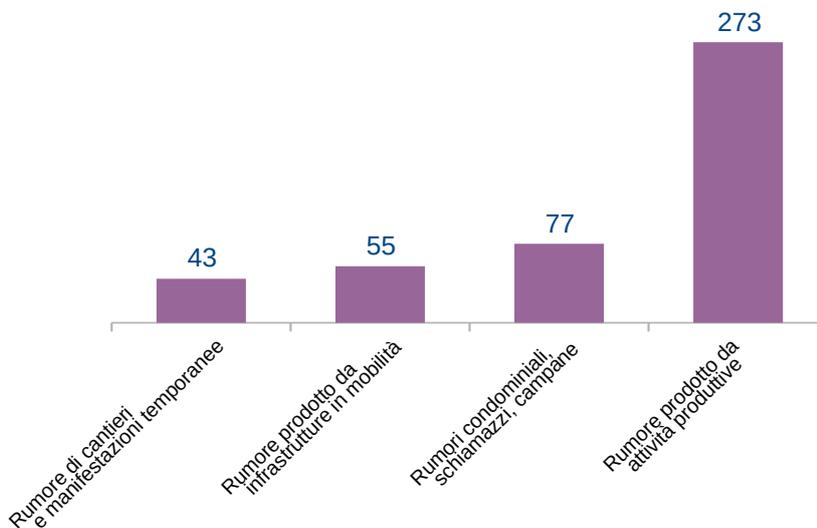
Altri temi ambientali su cui i cittadini chiedono informazioni sono il **suolo e la gestione dei rifiuti** (459). Molte richieste riguardano la gestione dell'amianto (145), la corretta gestione dei rifiuti (125) e la gestione delle terre e rocce da scavo (114). Quest'ultima tematica è oggetto di interesse, soprattutto, da parte delle imprese e dei liberi professionisti.

Grafico 5 - Numero contatti per tema "Suolo"



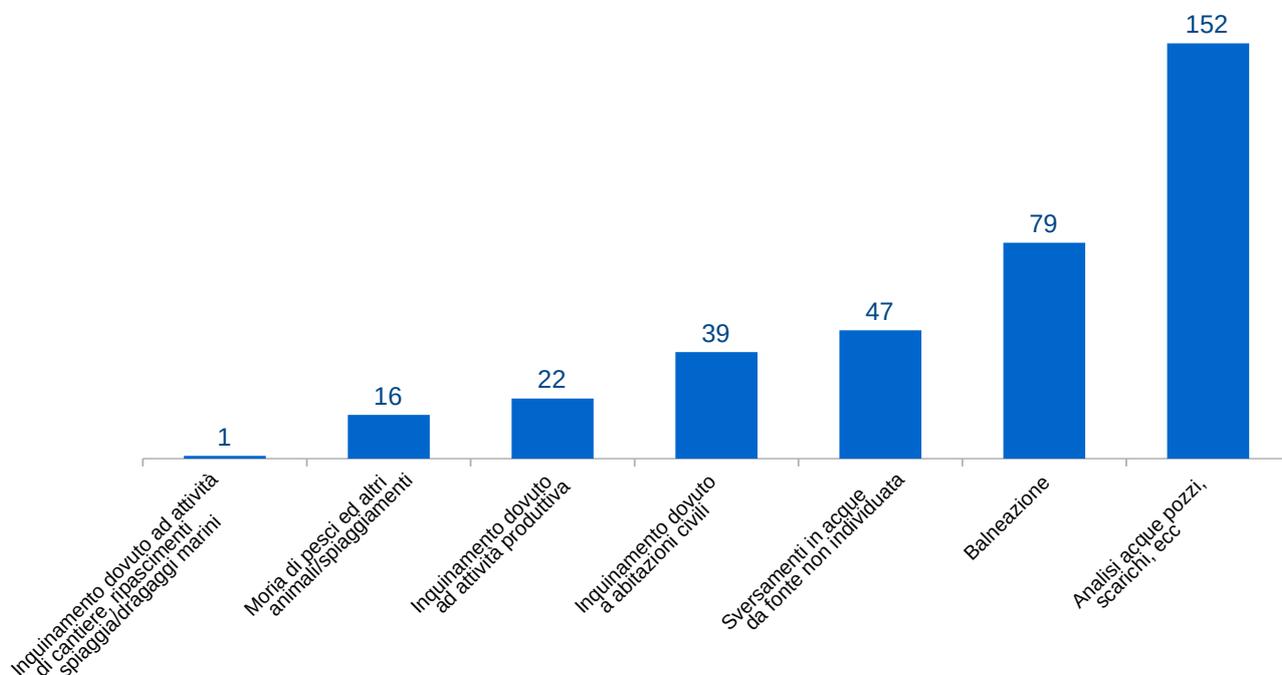
Il **rumore** (448) risulta un altro dei temi ambientali interessanti per il nostro pubblico, che vuole informazioni soprattutto sull'inquinamento acustico prodotto da attività produttive (273). Meno richieste giungono, invece, per il rumore da infrastrutture di mobilità come strade, autostrade, aeroporti, ferrovie.

Grafico 6 - Numero contatti per tema "Rumore"



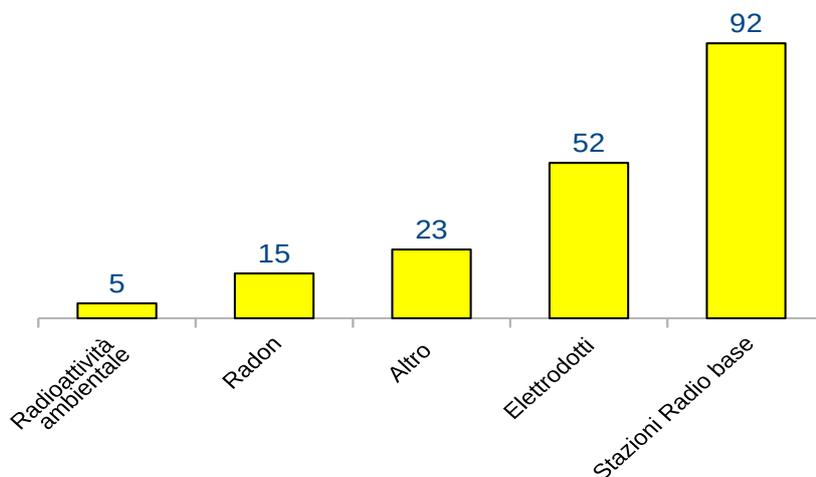
Per quanto riguarda la **risorsa idrica**, nell'ambito di questa matrice, nel 2022, l'analisi dei pozzi è risultata una "voce" con un alto numero di registrazioni. Questo è dovuto al fatto che l'URP ha svolto un ruolo di intermediario tra i cittadini e il Dipartimento ARPAT di Prato, chiamato a verificare le acque dei pozzi privati ai fini del monitoraggio della falda pratese.

Grafico 7 - Numero contatti per tema "Risorsa idrica"



Rimane oggetto di interesse da parte degli utenti anche l'**elettromagnetismo**; lo scorso anno, le richieste riguardanti campi elettromagnetici prodotti da stazioni radio base sono state 92, quelle inerenti elettrodotti (52) e altre fonti, come ad esempio i radioamatori (23). Residuali le richieste sul tema della radioattività (15) e radon (5).

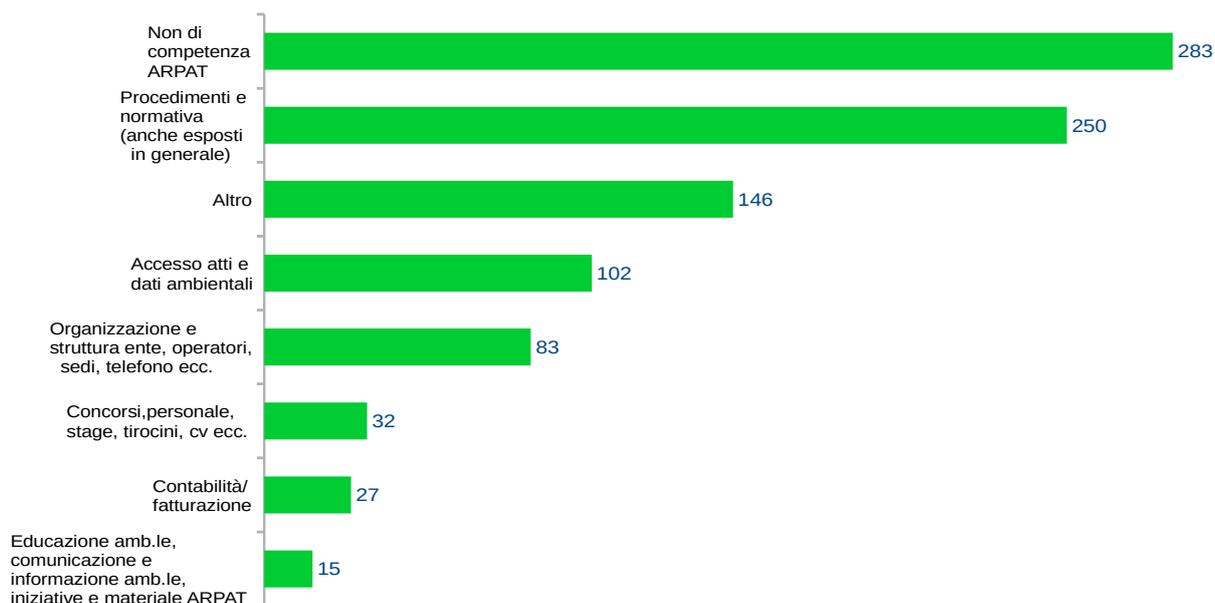
Grafico 8 - Numero contatti per tema "Elettromagnetismo"



Ancora piuttosto alto, invece, il numero di richieste informative che non attengono a competenze proprie dell'Agenzia, infatti, la somma dei contatti registrati come "non di competenza" o "altro" ammontano a 429.

L'utenza ha contattato l'URP, nel 2022, 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 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 509.

Grafico 9 - Numero contatti per tema "ARPAT"



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

Tabella 2 - Matrici e tipologia di utenza

	Acustica/ rumore	Aria	Elettromagnetismo	Radioattività	Radon	Risorsa idrica	Suolo/ rifiuti	Altro
Associazione/ comitato	1	5	-	-	-	8	6	5
Ente pubblico	12	14	3	-	3	20	22	35
Libero prof./ impresa	28	28	33	1	-	34	143	36
Media	2	2	-	-	-	10	5	6
Privato cittadino	405	423	131	4	12	284	283	64
<b>Totale</b>	<b>448</b>	<b>472</b>	<b>167</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>356</b>	<b>459</b>	<b>146</b>

Nella stragrande maggioranza dei casi, 2.623 su 2.889 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 e esposti

Nel 2022, le segnalazioni gestite dalle strutture ARPAT, con il supporto del personale dedicato alle relazioni con il pubblico, sono complessivamente 1.059. Un numero inferiore rispetto al 2021 (1.148). Nel 2020, invece, erano 824, il dato più basso degli ultimi anni, ma eravamo in piena crisi pandemica. Nel 2019 e nel 2018, le segnalazioni sono state rispettivamente 1.216 e 1.407.

Lo scorso anno, i dipartimenti di Firenze e Pisa sono quelli che hanno ricevuto il più alto numero di segnalazioni, rispettivamente 219 e 124.

Dal territorio della provincia di:

- Firenze, dove sono presenti i Dipartimenti di Firenze, Circondario empoiese e il settore Mugello, giungono in totale 289 segnalazioni
- Lucca, con il Dipartimento di Lucca ed il Servizio di Massaciuccoli, giungono 109 segnalazioni
- Livorno, con i Dipartimenti di Livorno e Piombino, 103.

Tutti gli altri dipartimenti e tutte le altre strutture registrano un numero di segnalazioni inferiore a 100.

Al settore agenti fisici, presente nelle tre aree vaste: centro, costa e sud, giungono, nel 2022, rispettivamente 29, 18 e 16 segnalazioni.

Le matrici ambientali segnalate dalla cittadinanza sono molteplici. Talvolta gli esponenti lamentano singole problematiche, più raramente, invece, il problema coinvolge più matrici ambientali.

Le emissioni in atmosfera, con o senza odori, si confermano la problematica ambientale più lamentata nel 2022, presente in 286 segnalazioni. Seguono il rumore (247) ed i problemi ambientali causati da scarichi idrici (121) e dalla non corretta gestione dei rifiuti (116). Nel grafico sono riportate le matrici presenti più di 10 volte.

Grafico 10 - Matrici ambientali segnalate



Il quadro complessivo delle problematiche ambientali si presenta simile a quello fotografato nel 2021. Per quanto riguarda, invece, la durata del procedimento curato dal personale addetto alle relazioni con il pubblico, nel 2022, è di 20 giorni, erano 19 nel 2021. Talvolta, di rado, il termine massimo è stato sforato a causa della complessità delle problematiche segnalate dalla cittadinanza.

Con riferimento all'esito, il procedimento attivato dalla segnalazione può concludersi in diversi modi. Nella maggiore parte dei casi, lo scorso anno, il procedimento si è concluso con una verifica da parte del personale di vigilanza e controllo (356). In questi casi l'accertamento può esplicarsi in:

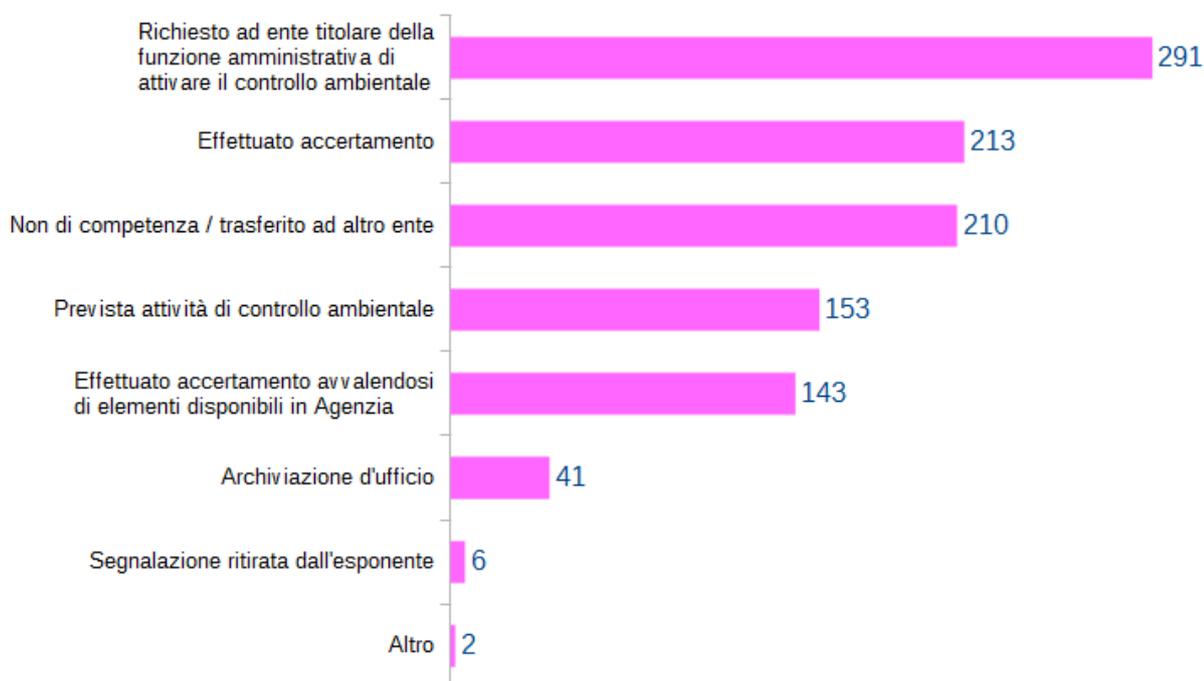
- un controllo diretto, in campo
- un accertamento "a distanza" basato sulla documentazione cartacea e sulle informazioni ambientali in possesso dell'Agenzia.

Nel 2022, le verifiche del primo tipo (dirette) sono state 213 mentre le seconde 143.

La richiesta di attivare un controllo da parte dell'ente territoriale, responsabile del procedimento, è un'altra modalità piuttosto frequente di conclusione del procedimento avviato con la segnalazione (291). In questi casi l'Agenzia non può procedere a controlli in modo autonomo ma è necessaria una richiesta di attivazione da parte di un ente territoriale, per lo più il Comune.

Infine, le segnalazioni classificate come "non di competenza" sono 210. In questi casi ARPAT provvede a trasmettere agli enti direttamente interessati quanto erroneamente ricevuto.

Grafico 11 - *Esito della conclusione del procedimento*



## 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 2022 sono stati ricevuti **9 reclami esterni** (23 nel 2021) dei quali 5 fondati e 4 reputati infondati; in 8 casi è stato risposto entro il termine di 45 giorni.

Sempre nel 2022 sono stati **6 i reclami interni** (12 nel 2021), di cui 5 fondati e uno infondato.

Tre sono state le risposte entro il termine dei 45 giorni, e 3 oltre il termine.

Infine si rilevano due apprezzamenti e un suggerimento (esterno) al quale è stata fornita risposta oltre il termine.

## Produzione editoriale

Come per gli anni precedenti anche nel 2022 è stato realizzato l'[Annuario ARPAT dei dati ambientali della Toscana](#) (XI edizione), contenente i dati, suddivisi in matrici, relativi all'anno 2021.

Sono stati anche realizzati e pubblicati i **10 Annuari** provinciali relativi appunto alle province toscane con i dati per l'anno 2021 che integrano e arricchiscono l'Annuario regionale.

L'Agenzia ha deciso, anche per il 2022, di ridurre le copie cartacee dell'Annuario, sostituendole con un prodotto più snello, ovvero delle "cartoline" con codice QR tramite cui accedere alla versione on line della pubblicazione.



### ANNUARIO 2022 DEI DATI AMBIENTALI DELLA TOSCANA

L'Annuario dei dati ambientali è un prezioso strumento di conoscenza e lettura dell'ambiente toscano che ARPAT mette a disposizione della comunità scientifica, dei decisori, delle imprese, delle associazioni e di tutta la cittadinanza. Le informazioni contenute nell'Annuario sono presentate attraverso indicatori che definiscono lo stato delle diverse matrici ambientali.

Comprendere quale sia la condizione dell'ambiente della Toscana è un primo passo per acquisire consapevolezza dell'impronta ecologica delle attività, non solo industriali, commerciali, artigianali, agricole e altre ancora ma anche quotidiane e per iniziare a ridurre, con comportamenti adeguati, il nostro peso ambientale, proteggendo e conservando l'ecosistema.

Con l'obiettivo di risparmiare carta, tutelare le foreste e favorire la transizione ecologica e digitale, mettiamo a disposizione di tutte e tutti la versione on line sul sito Web dell'Agenzia.  
(<https://www.arp.atoscana.it/annuario>)



Pietro Rubellini  
Direttore generale ARPAT

ANNUARIO 2022

Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana  
[www.arp.atoscana.it](http://www.arp.atoscana.it)  
[www.facebook.com/Arpatnews](https://www.facebook.com/Arpatnews)  
[www.twitter.com/arpatoscana](https://www.twitter.com/arpatoscana)  
[www.youtube.com/arpatoscana](https://www.youtube.com/arpatoscana)  
[www.flickr.com/photos/arpatoscana](https://www.flickr.com/photos/arpatoscana)



L'Annuario è disponibile anche su ISSUU: [issuu.com/arpatoscana](https://issuu.com/arpatoscana)

Stampato su carta realizzata con cellulosa proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile  
Immagini: ARPAT, Pixabay.com, Freepik.com

Come di consuetudine è stato curato l'editing di **12 report** (istituzionali e non) prodotti dall'Agenzia e pubblicati sul sito Web.

Infine, è stata realizzata e stampata la scheda informativa [n. 26 VIA – Valutazione di Impatto Ambientale](#).

## Comunicazione interna

Nell'anno 2022 l'Agenzia ha implementato la funzione di comunicazione interna con l'obiettivo di incrementare la condivisione delle informazioni sulla vita organizzativa dell'Agenzia e favorire il coinvolgimento del personale.

## Attività di informazione

Nel corso del 2022 è proseguito lo sforzo dell'Agenzia per diffondere attraverso il sito Web e la newsletter ARPATnews 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 2022 sono state diffuse **190 notizie**, che si vanno a sommare 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.

Anche quest'anno sono state verificate, utilizzando Google Analytics, dismesso il 21/12/2022, le notizie più lette nel corso del 2022, fra quelle diffuse con il notiziario quotidiano ARPATnews.

Tra le notizie più lette - ovvero quelle con un numero di visualizzazioni superiore a 800 - troviamo **22** notizie, di cui solo quattro diffuse nell'anno di riferimento. Per quanto riguarda gli argomenti maggiormente visti (vedi Tabella 2) troviamo acqua, biodiversità e rifiuti. Si sottolinea che non sono prevalenti, tra gli argomenti più letti, gli esiti di attività ARPAT e il cambiamento climatico.

Tabella 3 - Attività di informazione: notizie più lette

Notizie e numero di visualizzazioni		
1	Entrata-in-vigore-la-nuova-direttiva-europea-sullacqua-potabile	3.127
2	Il-database-e-la-mappa-degli-impianti-di-radiocomunicazione-presenti-in-toscana	1.668
3	Il-vermocene-una-nuova-specie-invasiva-nell-arcipelago-toscano	1.580
4	Letame-di-animali-attenzione-a-come-viene-gestito	1.465
5	Indagine-sullo-stile-di-vita-sostenibile-degli-italiani-2020	1.462
6	On-line-la-mappa-dei-punti-di-captazione-delle-acque-destinate-ad-essere-potabilizzate	1.418
7	Indagine-sul-grande-totano-nero-spiaggiato-a-marzo-all2019isola-d2019elba	1.395
8	Maneggi-attenzione-a-come-vengono-gestiti-gli-escrementi-e-o-urina-dei-cavalli	1.389
9	Una-infografica-sulla-scala-del-rumore	1.190
10	Covid-19-e-impatti-sullambiente-non-solo-qualita-dellaria	1.185
11	Tavola-periodica-e-scarsita-degli-elementi-chimici	1.156
12	Sappiamo-come-contrastare-il-cambiamento-climatico	1.072
13	Piombo-un-inquinante-ubiquitario	1.016
14	Cambiamenti-climatici-e-agricoltura	970
15	Dal-2035-solo-motori-elettrici-o-a-idrogeno	969
16	Nuovi-valori-guida-oms-per-la-qualita-dellaria	918
17	Europa-pubblicate-le-nuove-migliori-tecniche-disponibili-bat-per-il-trattamento-dei-rifiuti	899
18	Realizzata-a-barcellona-la-piu-ampia-area-a-traffico-limitato	866
19	Depurazione-on-line-una-nuova-scheda-informativa	857
20	Quanti-rifiuti-urbani-si-producono-in-unione-europea	831
21	Le-procedure-di-infrazione-europea-a-carico-dellitalia-in-materia-di-ambiente	826
22	Impatto-energia-eolica	806

## Relazione con i media

Anche nel 2022 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, concretizzati in **27 comunicati stampa** diffusi.

È stato inoltre assicurato un canale continuo di relazione con i giornalisti di tutto il territorio regionale, per un totale di **45 contatti**, avvenuti prevalentemente attraverso la mail dell’Ufficio stampa, come da indicazioni della Direzione dell’Agenzia.

## Eventi

ARPAT ha partecipato dal 5 al 7 ottobre 2022 alla manifestazione **Earth Technology Expo** a Firenze, presso Fortezza da Basso, condividendo lo stand con ISPRA.

Nell’ambito del programma ARPAT ha patrocinato l’evento del Consiglio Nazionale dell’Ordine dei Geologi dal titolo "[Risorsa idrica: la pianificazione su diversi confini territoriali. Problematiche applicative e possibili soluzioni per una governance ottimale](#)" all’interno del quale Fabrizio Franceschini e Chiara Lapira hanno presentato le “Linee Guida per la predisposizione di una rete di monitoraggio delle acque sotterranee in corpi idrici a media e bassa permeabilità e interpretazione preliminare dei dati”.

*Pagina del sito Web di ARPAT con i contributi ARPAT inerente la manifestazione:*

<https://www.arpat.toscana.it/notizie/eventi/2022/earth-technology-expo-2022>

ARPAT ha organizzato inoltre, in collaborazione con la Regione Toscana, il **seminario di presentazione** dell’Annuario 2022 dei dati ambientali della Toscana presso Palazzo Saccati-Strozzi, Regione Toscana. L’edizione 2022 si è arricchita del contributo di docenti universitari delle tre università toscane di Firenze, Pisa e Siena con cui l’Agenzia ha stipulato protocolli di intesa ad hoc.

*Pagina del sito Web di ARPAT relativi alla presentazione dell’Annuario dei dati ambientali della Toscana - 11 novembre 2022*

<https://www.arpat.toscana.it/documentazione/presentazioni-convegni/presentazioni-annuario-2022>

Infine, sempre nel 2022, il Settore ha curato anche l’organizzazione di una tavola rotonda sui temi dell’Annuario dei dati ambientali della Toscana, aperto alle associazioni ambientaliste e alle associazioni di categoria del mondo dell’agricoltura.

*Pagina del sito Web di ARPAT relativi alla Tavola rotonda 20 dicembre 2022*

<https://www.arpat.toscana.it/documentazione/presentazioni-convegni/presentazione-mossaverre-20122022.pdf/view>

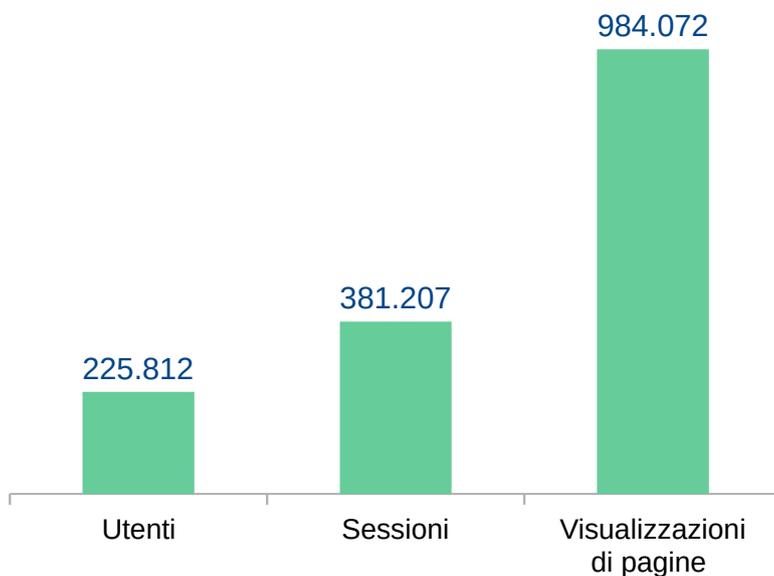
## Sito Web

Nel 2022 sono stati **225.812** gli utenti (294.698 nel 2021) che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **381.207** sessioni (506.196 nel 2021) e **984.072** pagine viste (1.300.478 nel 2021).

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.

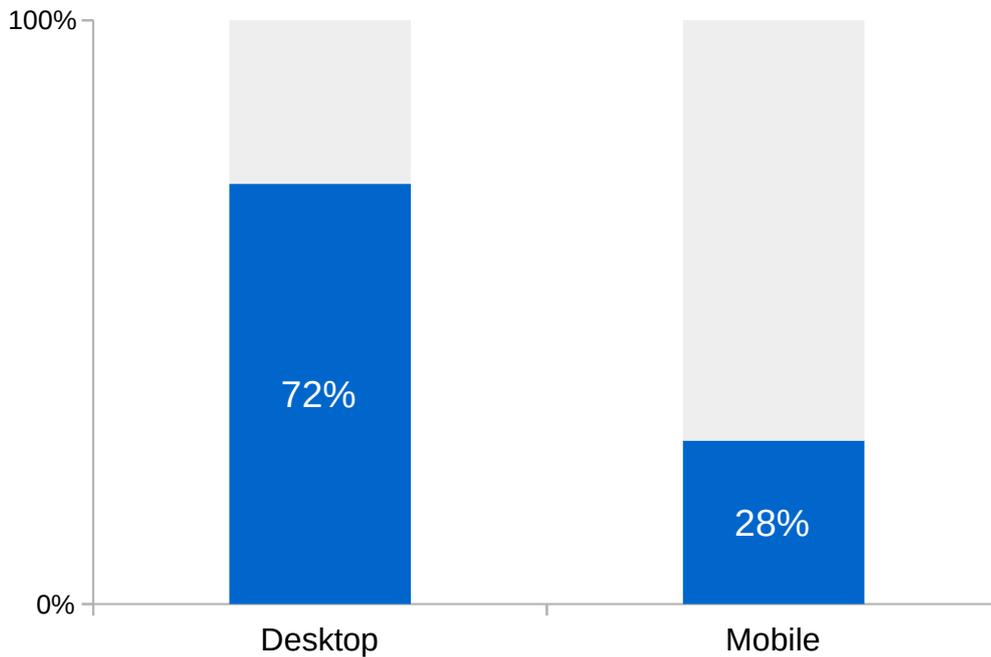
I dati degli ultimi anni riflettono la ormai vecchia impostazione del sito Web, che è rimasto sostanzialmente lo stesso dal 2011 e necessita di un rinnovamento complessivo; non è *responsive*, cioè non si adatta automaticamente al tipo di mezzo (pc, tablet, smartphone) da cui viene consultato, mentre sempre di più i navigatori del Web tendono ad utilizzare dispositivi mobili e inoltre ci sono forti limitazioni alla presentazione di immagini e video, che oggigiorno costituiscono l'elemento forte di qualsiasi comunicazione. Sostanzialmente riesce a mantenere livelli accettabili di frequentazione grazie alla ricchezza dei contenuti presenti.

Grafico 12 - Sito Web, utenti, numero sessioni e visualizzazione pagine



Nel 2022 il **72%** degli utenti del sito Web ARPAT lo hanno raggiunto da un **computer desktop** ed il **28%** da **dispositivi mobili**; tale fatto è probabilmente indicativo di una prevalenza di utilizzatori "professionali" dei contenuti del sito Web, ma anche della non ottimale visualizzazione delle pagine da dispositivi mobili.

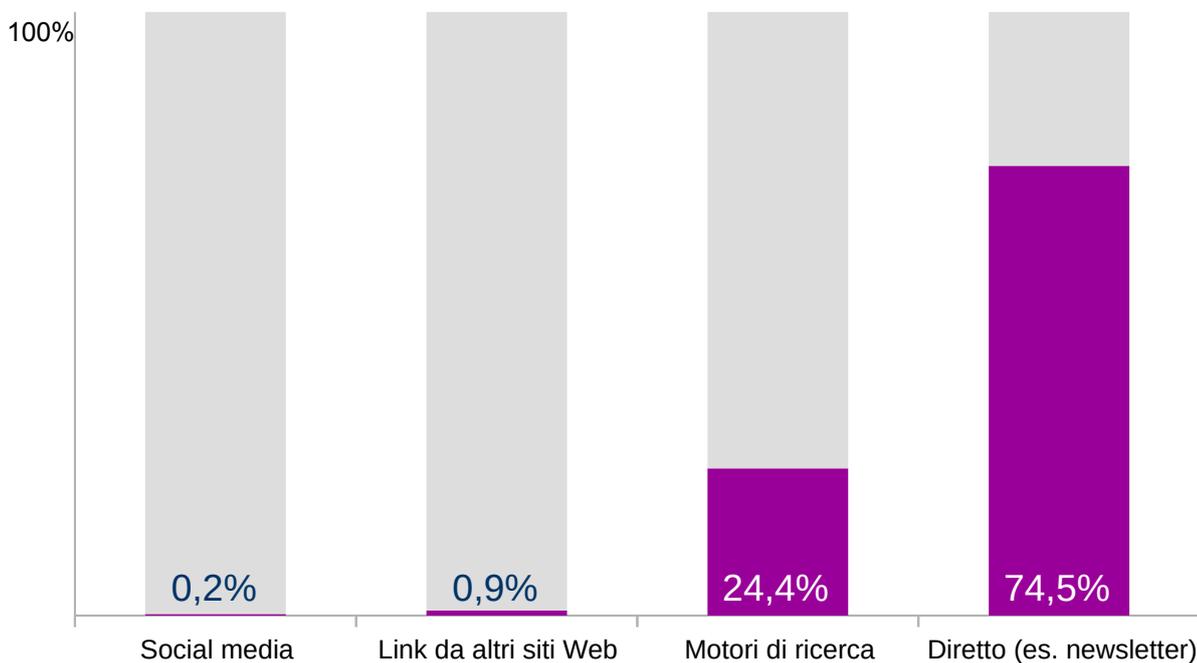
Grafico 13 - Sito Web, percentuale dispositivi di provenienza



Riguardo al modo con cui i visitatori sono giunti sul sito Web, si rileva che una quota maggioritaria (74,5%) lo fa direttamente, cioè digitando l'indirizzo (o cliccando sui link presenti nella newsletter quotidiana ARPATnews), mentre coloro che arrivano dai motori di ricerca sono il 24,4%.

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

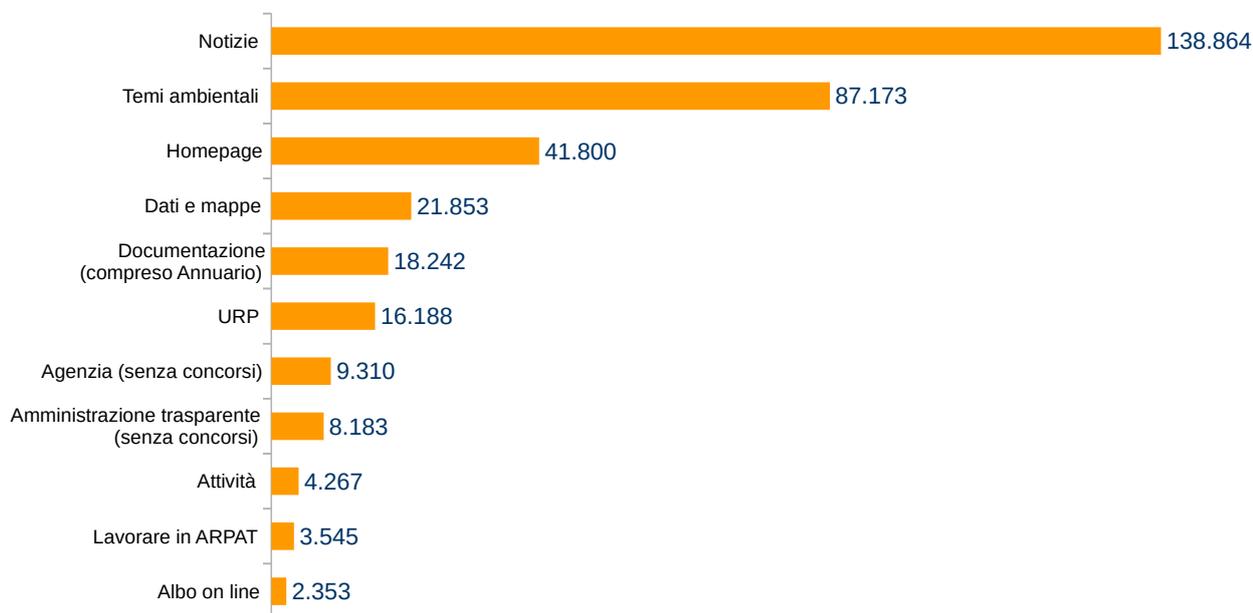
Grafico 14 - Sito Web, percentuale origine visitatori



0%

Per quanto riguarda le sezioni in cui è organizzato il sito Web che registrano un maggior numero di accessi, la quota prevalente è quella relativa alle Notizie, seguita dalle pagine dei Temi ambientali.

Grafico 15 - Sito Web, numero di accessi (sessioni) relativi alle sezioni più visitate del sito Web



### 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 successiva viene attribuita a una nuova sessione. Gli utenti che abbandonano il sito Web e tornano entro 30 minuti vengono conteggiati come parte della sessione originale.*

**n. Visualizzazioni di pagina:** *il numero totale di volte in cui le pagine sono state visualizzate dagli utenti.*

## Social media

L'impegno di ARPAT nell'attività di comunicazione e informazione ambientale ha una sua declinazione anche sui social media, che sono ormai diventati luogo 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 informazioni (Twitter 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).

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

### Twitter

ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012. Dal 2015 Twitter mette a disposizione un sistema di monitoraggio per valutare l'andamento del proprio account.

Nel corso del 2022 i tweet diffusi hanno avuto un totale di **82.122 visualizzazioni** (erano 515.200 nel 2021). La drastica riduzione è da ricollegarsi, al minor numero di notizie pubblicato dall'Agenzia, ma anche e soprattutto al crollo di traffico che Twitter ha sperimentato sotto la nuova gestione di Elon Musk). Al 31/12/2022 il canale contava **7.013 follower** (+121 rispetto al 2021).

### Facebook

La presenza di ARPAT su Facebook, è la più recente e risale al 2015.

Si rileva come a fine 2022 sia stato raggiunto il numero di 4.740 like (+115 rispetto al 2021) e **5.264 follower**. I post hanno ottenuto **27.281 visualizzazioni** (erano 182.000 nel 2021).

## Educazione ambientale

### Sintesi dei Progetti

Dal 2022 l'Agenzia ha attivato un [Accordo di collaborazione pluriennale](#) fra Azienda USL Toscana nord ovest, Direzione Marittima della Toscana – Capitaneria di Porto di Livorno, Ufficio Scolastico Regionale Toscana – AT Ufficio VIII Livorno, ARPAT e Società nazionale salvamento Sez. Castagneto Carducci, finalizzato a “Promuovere percorsi di educazione e promozione della salute nella provincia di Livorno con particolare riguardo alla sicurezza in mare e al rispetto delle risorse eco-sistemiche marino/costiere”.

**Co-progettazione e progetti a rete** sono state le parole chiave che hanno caratterizzato i due progetti di educazione ambientale realizzati nella provincia di Livorno.

I progetti "**Il mondo e gli altri animali**" ed "**Un mare di amici**" sono stati realizzati, nel corso dell'anno scolastico 2022/23, in numerose scuole primarie e secondarie di primo grado della provincia di Livorno ed hanno coinvolto gli studenti in percorsi di educazione alla sostenibilità e alla promozione della salute con particolare riguardo alla sicurezza in mare e al rispetto delle risorse eco-sistemiche marino-costiere.

In particolare, il personale del Settore CID e del Settore Mare di ARPAT ha curato il modulo sui Mammiferi marini e il Santuario Pelagos per introdurre gli alunni al **mondo dei cetacei**, mammiferi marini nostri “parenti” così vicini ma così distanti da noi. Gli obiettivi perseguiti da ARPAT nel progetto sono stati sviluppare la responsabilità verso gli animali non domestici, e rendere i ragazzi consapevoli dei rischi che corrono i cetacei e dell'importanza delle nostre scelte individuali.

I progetti si sono conclusi con quattro eventi organizzati dal settore Educazione e Promozione della Salute Area Sud dell'Azienda USL Toscana nord ovest, con la partecipazione di tutti i partner dell'accordo e gli/le studenti delle scuole della provincia di Livorno.

[Il primo evento](#) si è tenuto sull'Isola di Capraia il 2 maggio 2023, con circa 100 bambine/i delle scuole primarie livornesi “Natali” e “Albertelli” che sono stati accolti, in una sorta di gemellaggio tra isola e terraferma, dalle “pluriclassi” della scuola “Nolli” di Capraia coinvolte nell'iniziativa. Nel corso della giornata la Capitaneria di Porto Capraia Isola e la sezione di Livorno della Società Nazionale Salvamento hanno simulato operazioni di salvataggio con soccorso in mare con un bellissimo esemplare di cane addestrato al salvataggio; gli studenti hanno partecipato inoltre alle iniziative promosse nei vari stand allestiti da ARPAT e dagli altri enti ed istituzioni partner dell'accordo.

Il secondo evento si è svolto il 10 maggio 2023 a San Vincenzo con oltre 150 alunne/i della scuola primaria “G.Rodari” e della scuola secondaria di primo grado “P. Mascagni” di San Vincenzo che hanno partecipato alla giornata conclusiva del progetto “Un mare di amici”.

Le altre due giornate conclusive dei progetti si sono tenute il 29 maggio a [Cecina Mare](#) (Le Gorette) e il 1° giugno a Marina di Castagneto Carducci con la partecipazione di quasi 500 studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado delle Valli Etrusche.

Oltre alla co-progettazione, ARPAT ha messo a disposizione le proprie pubblicazioni che riguardano la tutela del mare - [biodiversità](#), [balneazione](#) e [Strategia Marina](#) - e i risultati degli studi e dei monitoraggi sulla biodiversità marina, cercando di coniugare le conoscenze tecnico-scientifiche dell'Agenzia con le metodologie e gli strumenti propri dell'educazione alla sostenibilità.

Nell'anno 2022 il Settore CiD ha promosso insieme all'Istituto Comprensivo Nord di Prato il progetto "[Io e gli altri nell'ambiente in cui siamo](#)".

Il progetto ha coinvolto otto classi prime della scuola primaria di secondo grado, nell'ambito del **Curricolo di Educazione Civica**, inserita come insegnamento trasversale dal 2019 e che comprende anche i temi dell'educazione ambientale, dello sviluppo eco-sostenibile e della tutela del territorio.

Il confronto con gli studenti è partito dalla riflessione sugli obiettivi dell'Agenda 2030, tema affrontato dalle insegnanti nelle classi durante l'intero anno scolastico, per favorire l'impegno degli studenti e la messa in atto di buone pratiche volte alla realizzazione dei 17 obiettivi dell'Agenda. L'obiettivo principale di ARPAT nel progetto è stato di far conoscere ai ragazzi e alle ragazze il ruolo dell'Agenzia nella protezione ambientale della Toscana attraverso le proprie attività di controllo, monitoraggio e divulgazione dei dati ambientali, in particolare del territorio pratese, raccolti nell'[Annuario 2022](#), nell'ambito del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale.



**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)