

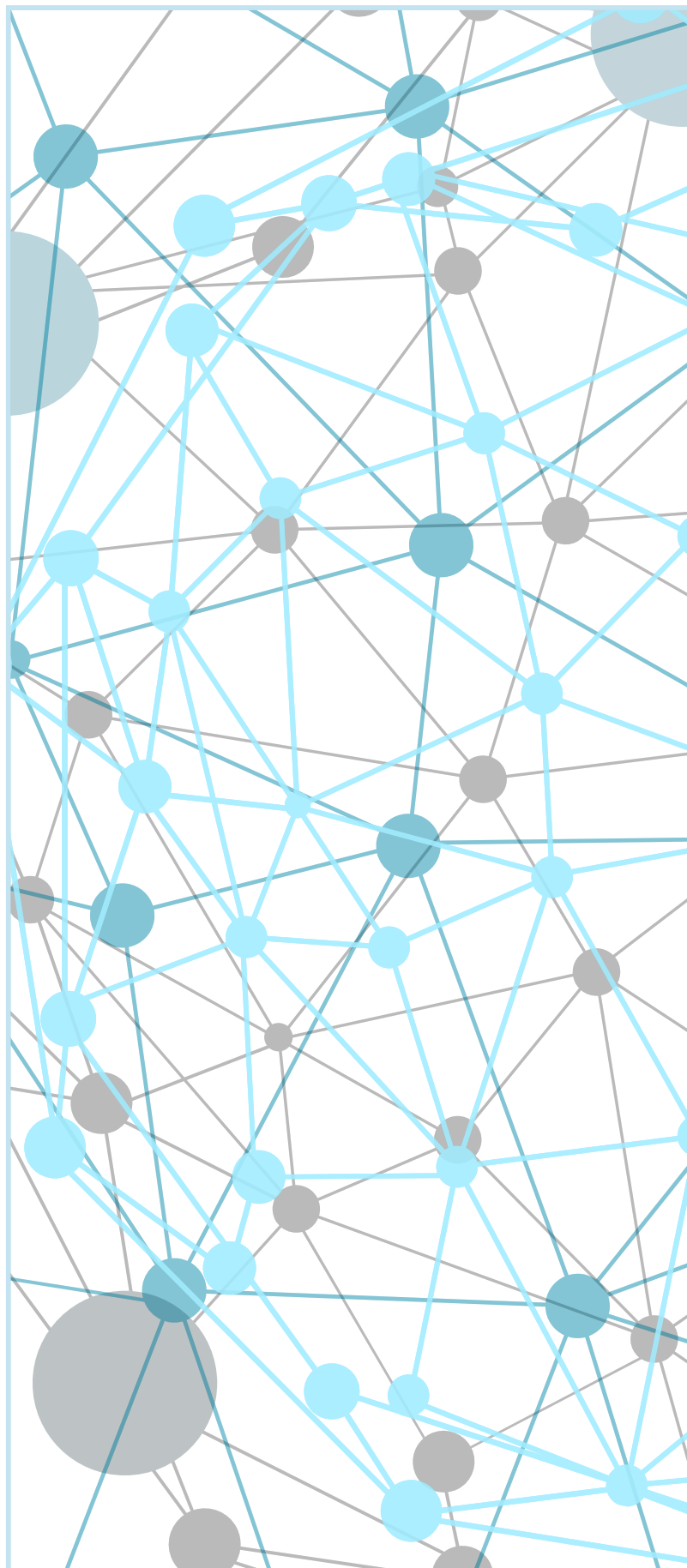


ARPAT
Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

REGIONE
TOSCANA



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019





Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019

Firenze, 2020



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019

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 Zevolini

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Editing e copertina:

ARPAT, Settore comunicazione, informazione e documentazione

Indice

INDICE

INDICE

PREMESSA

INTRODUZIONE

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Contatti con il pubblico

Esposti

Reclami

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Social media

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.

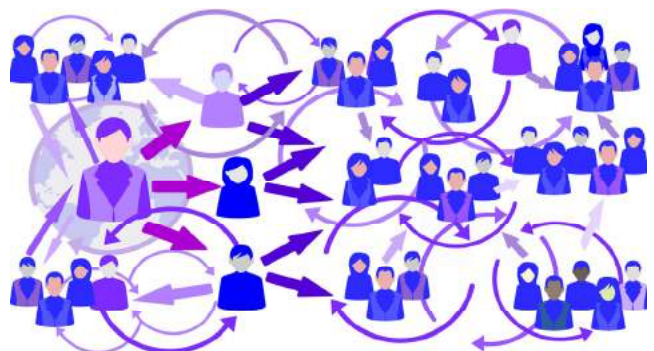
La legge 132/2016, che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (SNPA), riconosce il carattere tecnico-scientifico della rete delle agenzie.

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).

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).

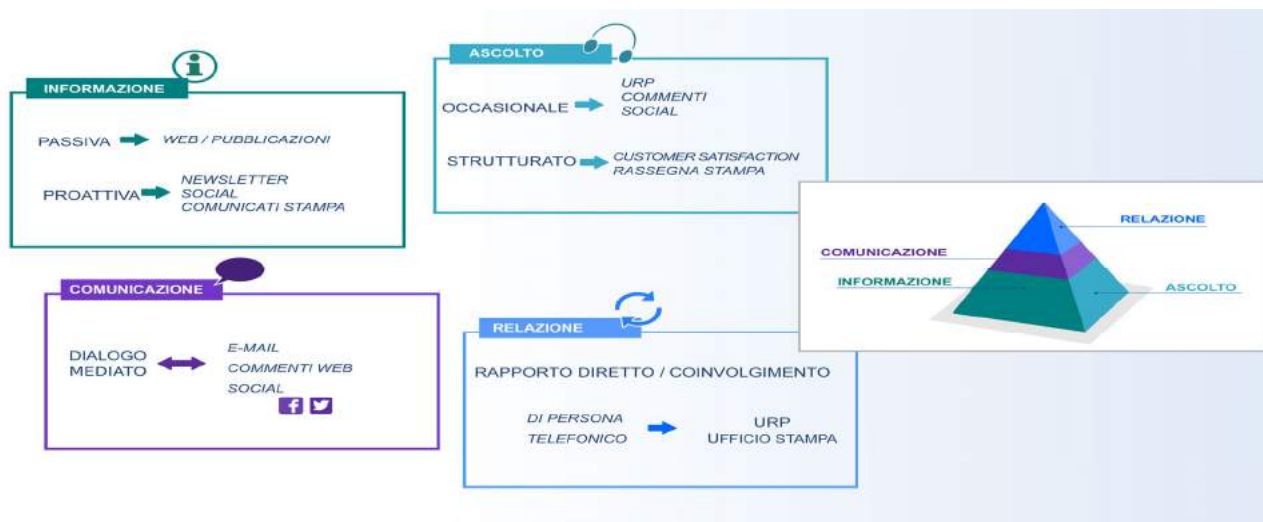
LA COMUNICAZIONE DEVE ESSERE UNA ATTIVITA’ STRATEGICA PER LE AGENZIE

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:

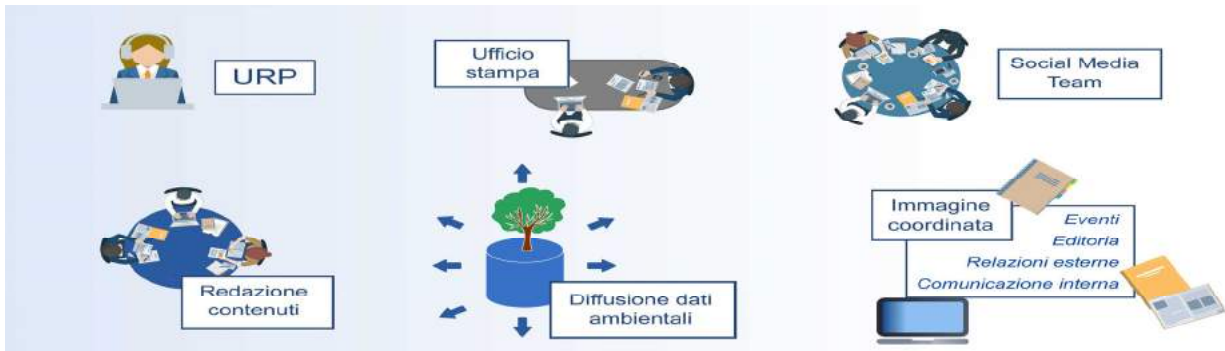
- **TRASPARENZA:** cioè, mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo: tempestivo – continuativo; completo – esauriente; facilmente 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.

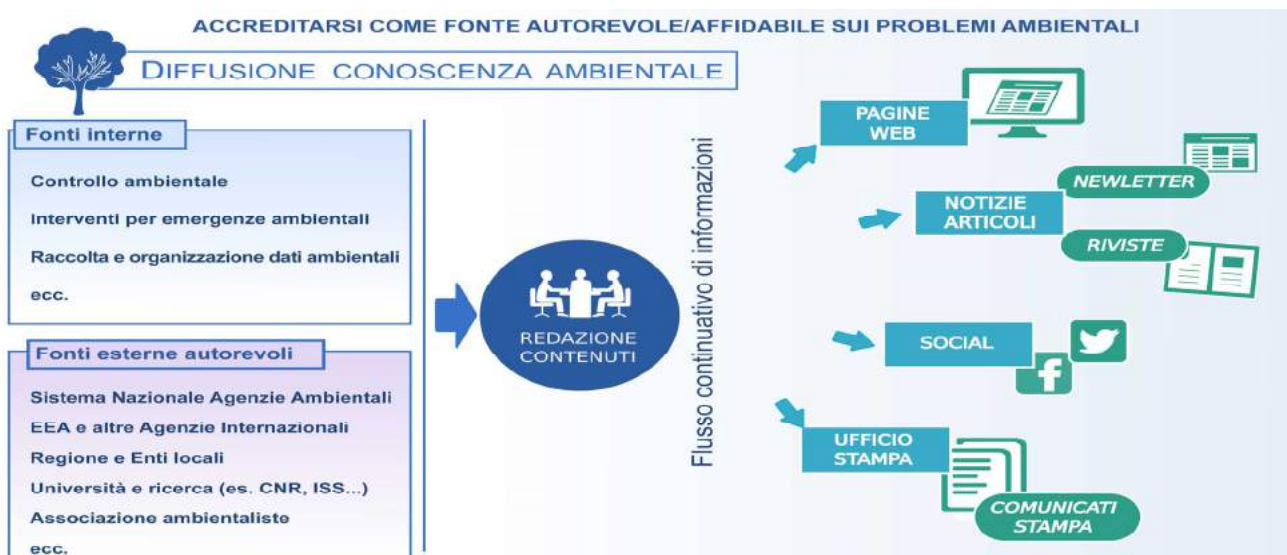
L’esperienza di ARPAT, con il settore Comunicazione, informazione e documentazione, rispecchia proprio questa impostazione.

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.

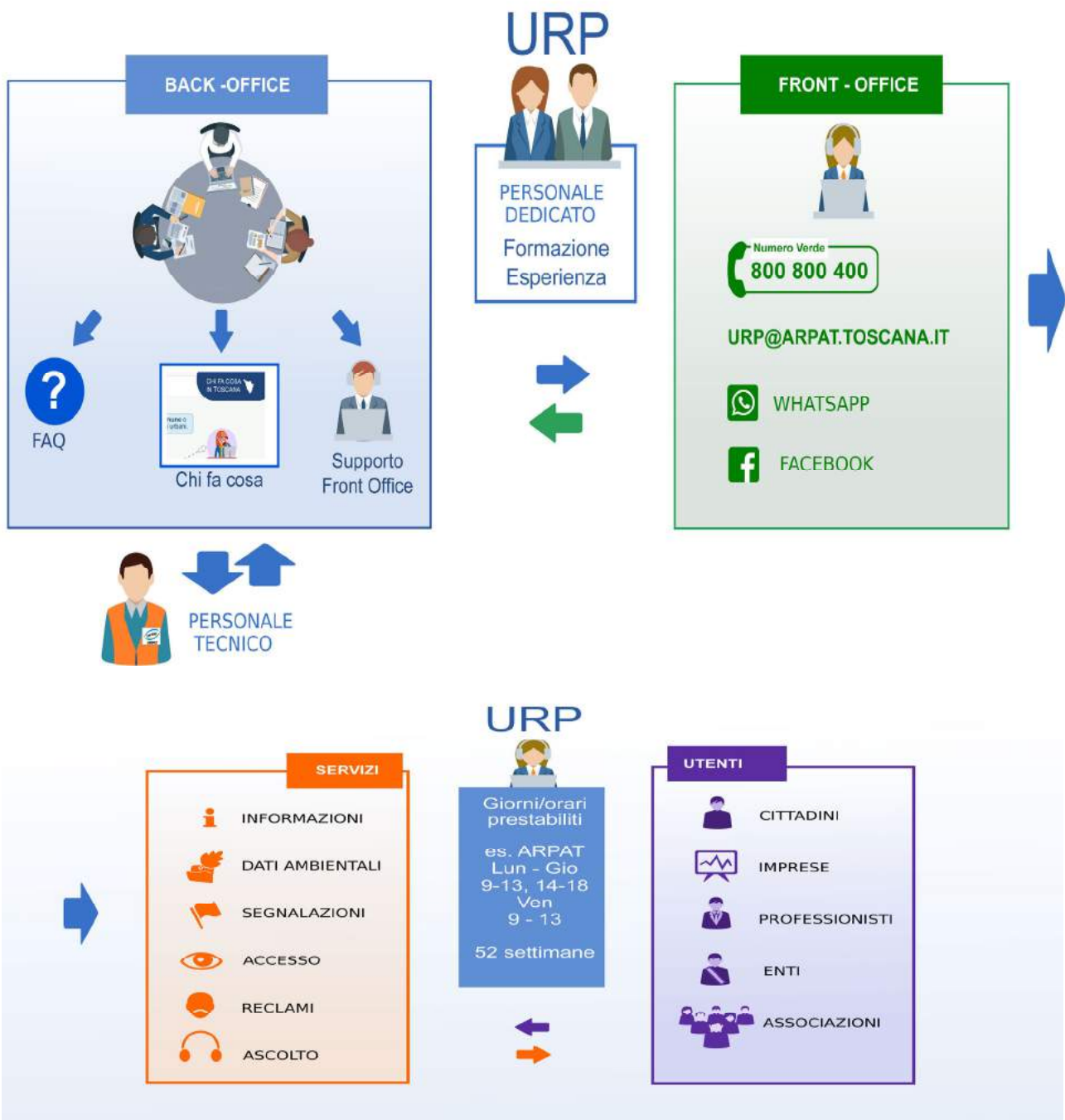


Fondamentale rimane però un compito tradizionale (prevista dalla legge 150/2009) della funzione di comunicazione degli enti pubblici e cioè le relazioni con il pubblico (URP).

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.

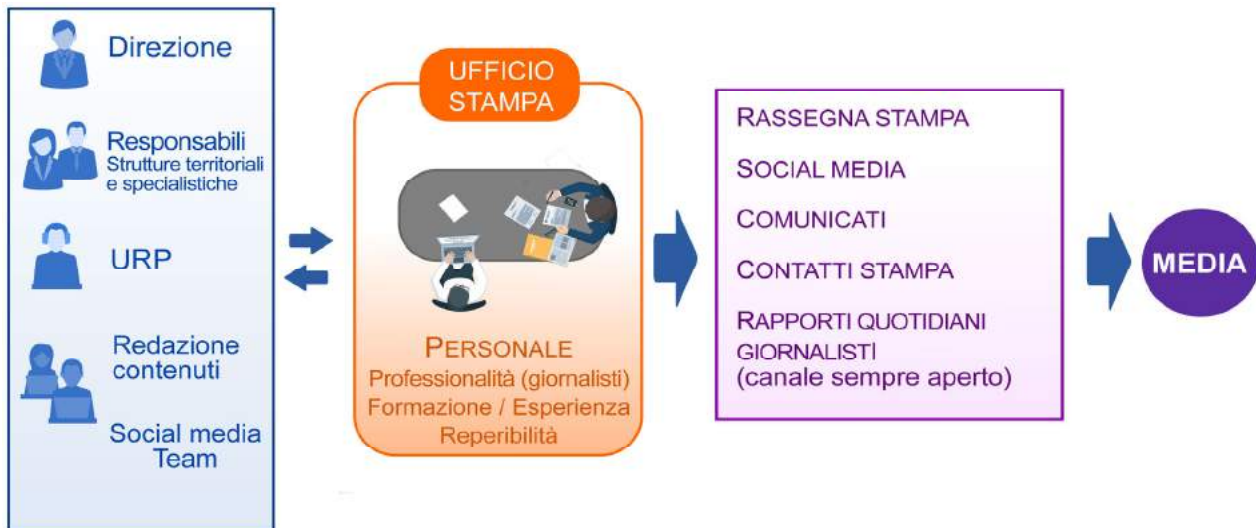
L'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione, grazie al lavoro di un Back-Office.



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, quali:

- la procedura gestionale “Realizzazione delle attività di comunicazione e informazione” che definisce, descrive e regola le attività di comunicazione e informazione in favore del personale dell’Agenzia e degli interlocutori esterni.
- l’istruzione operativa “Gestione dei contatti con il pubblico” che descrive e regola le attività che gli operatori URP devono svolgere quando entrano in contatto con il pubblico per favorire la conoscenza delle attività dell’Agenzia e delle informazioni da questa prodotte, garantendo l’esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione.
- l’istruzione operativa “Gestione degli esposti” che definisce le competenze dell’Agenzia in relazione agli esposti presentati da parte del pubblico.
- la procedura gestionale “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.
- la procedura gestionale “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 coordina 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.

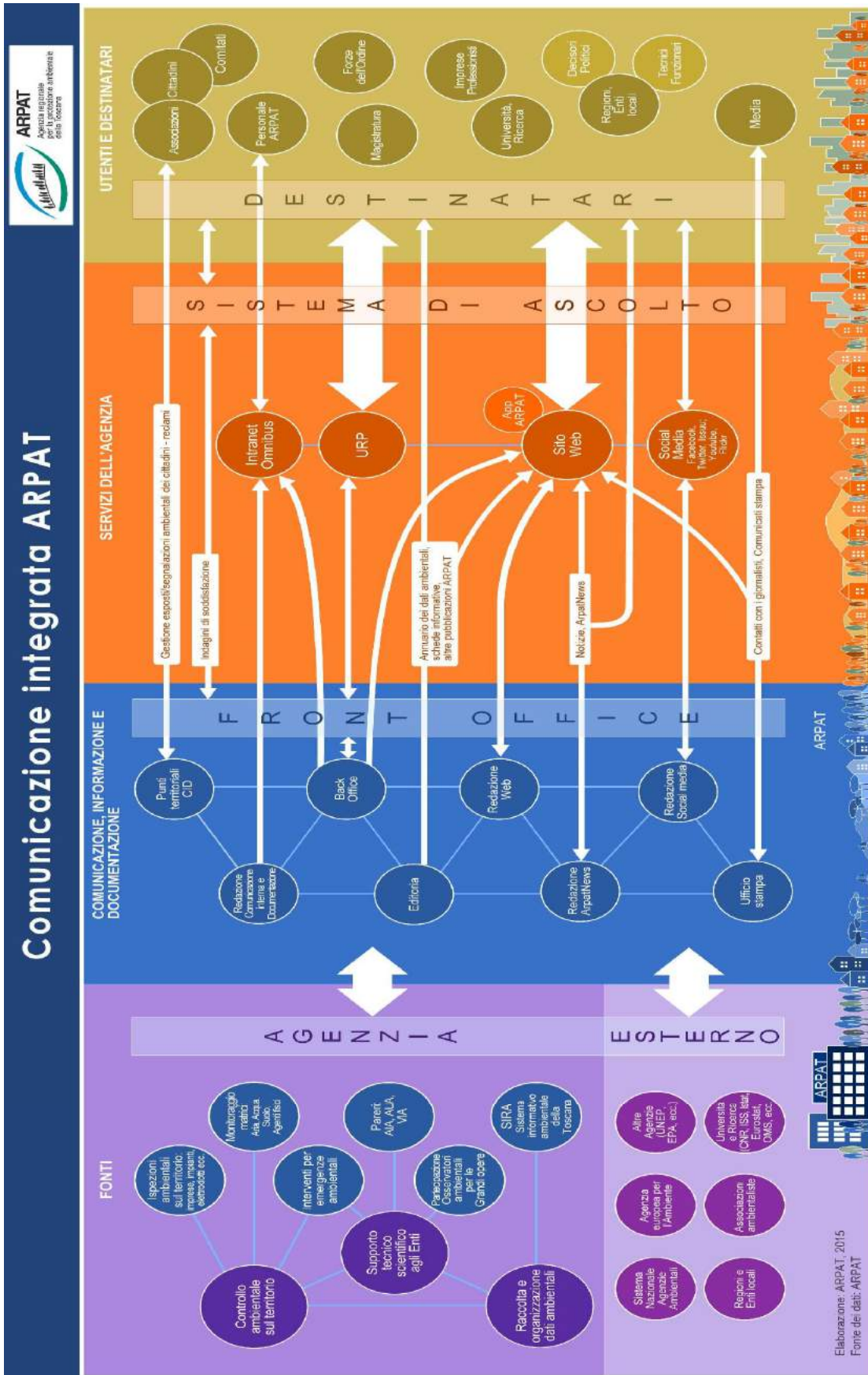


Fig. 1: La comunicazione integrata ARPAT

Introduzione

Relazioni con il pubblico.

Numero verde - Nel corso del 2019 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 **252** giorni e **1.792** ore annue di funzionamento al pubblico. Nel corso dell'anno è stato confermato un servizio di "sostituzione attiva" degli operatori in turno al numero verde (in sostanza se l'addetto sta rispondendo ad una chiamata e quindi il telefono è occupato, la nuova richiesta viene trasferita ad un altro operatore) che abbatte i tempi di attesa e permette di soddisfare un maggior numero di richieste.

Contatti - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2019 sono stati **5.130**, una media di **20** per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Esposti - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati **1.216**.

Reclami, suggerimenti, apprezzamenti - gestiti come previsto dalla procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati, complessivamente, **45**.

Relazioni con i media - È stato assicurato il costante monitoraggio degli articoli in cui era citata ARPAT pubblicati sulla stampa. Sono stati diffusi **40** 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 (**241** 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 **350** 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 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 2019 risultano aver fruito del sito Web 294.565 utenti, che hanno effettuato **517.258** sessioni, visualizzando **1.383.168** pagine del sito - **2,67** per sessione.

Nel corso del 2019 sono stati pubblicati **12** report su scala regionale, e riorganizzata, semplificandola, la sezione "Dati e mappe", nella quale sono stati resi disponibili circa **90** risorse relative ai dati ambientali (con serie temporali decennali), fra accessi alle banche dati SIRA, bollettini periodici.

Nel corso del 2019 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 31.12.19, aveva **6.523** follower (prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Facebook*, canale aperto nel giugno 2015, che a fine 2019 ha raggiunto i **3.894** "mi piace"

Produzione editoriale - Notevole impegno è stato dedicato alla realizzazione della settima edizione dell'**Annuario dei dati ambientali ARPAT** che ha presentato in modo efficace e immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2018 con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. Inoltre è stata realizzata la sesta edizione di 10 fascicoli provinciali, con il dettaglio dei dati disponibili fino al livello comunale.

Sistema di ascolto - Vedi lo specifico rapporto, disponibile on line:

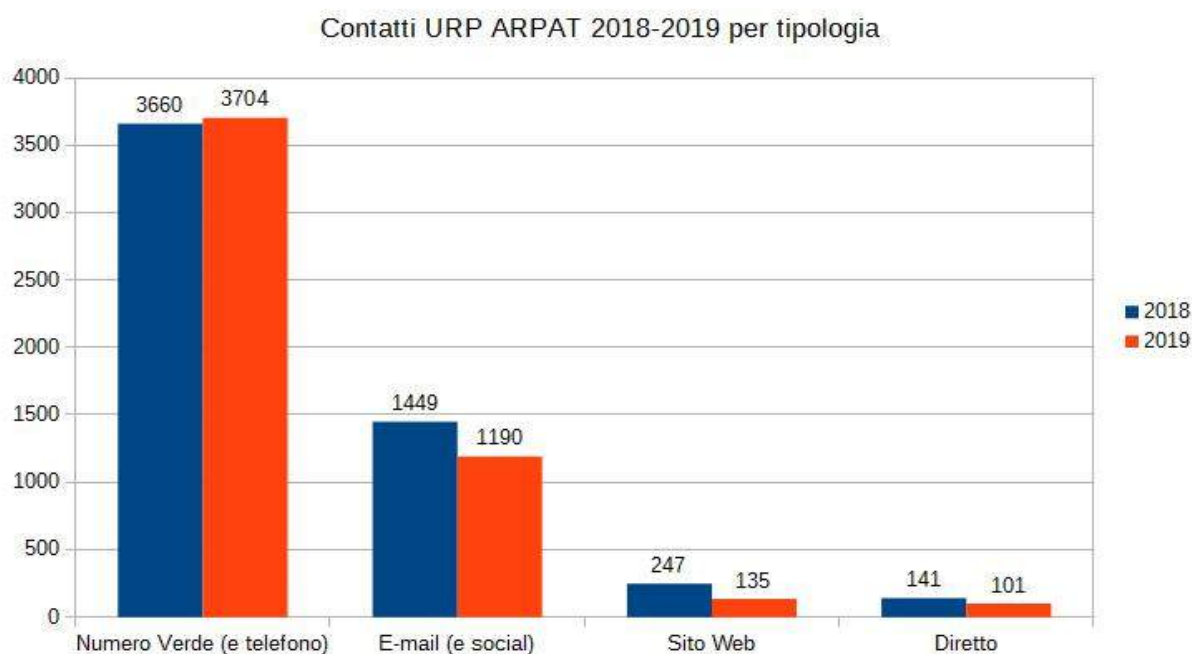
RELAZIONI CON IL PUBBLICO

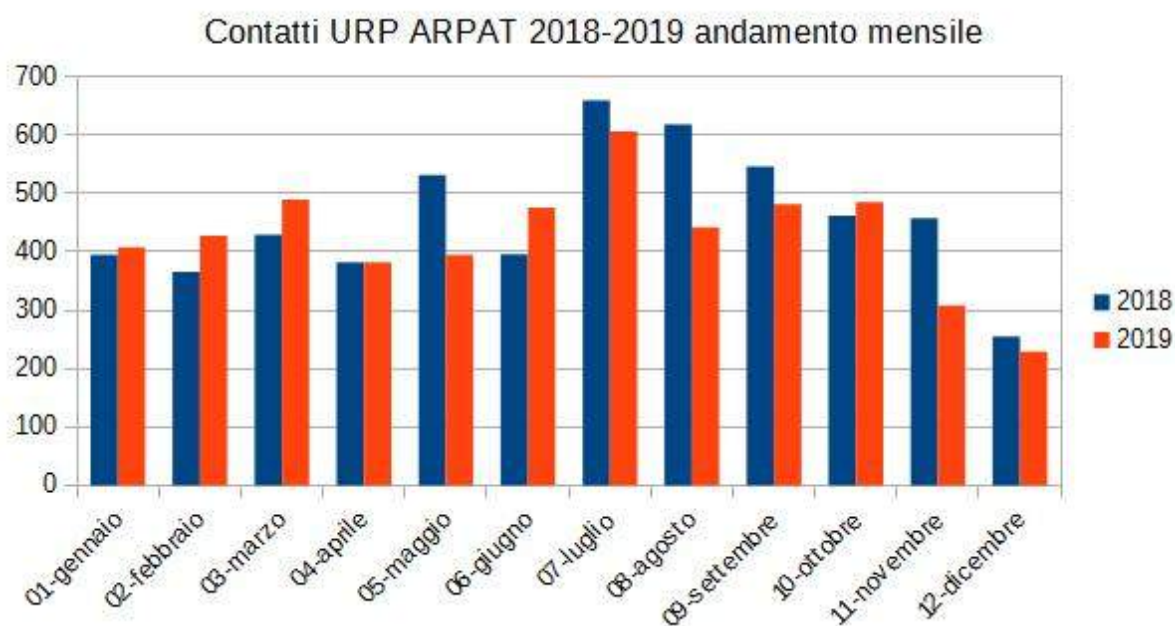
Contatti con il pubblico

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 **1.792 ore complessive di servizio al pubblico nel corso del 2019**.

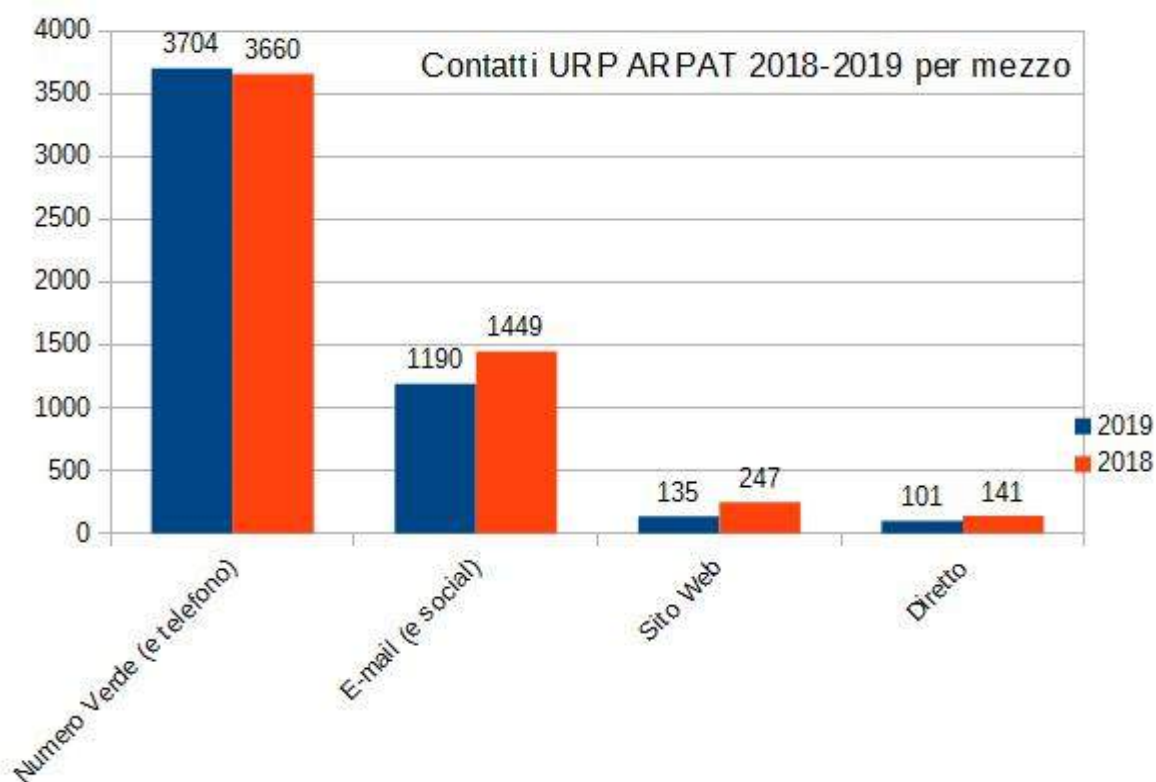
I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2019 sono stati **5.130**, una media di **20** per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Si è quindi registrata una flessione rispetto al 2018 quando erano stati **5.497** (-6,7%). Diminuzione dovuta soprattutto alla flessione del numero di segnalazioni ambientali ricevute dal personale URP, in particolare nei mesi di novembre e dicembre, quando è entrata in vigore la [nuova disciplina agenziale](#) che privilegia la trasmissione attraverso una form online che non richiede l'intervento dell'operatore.

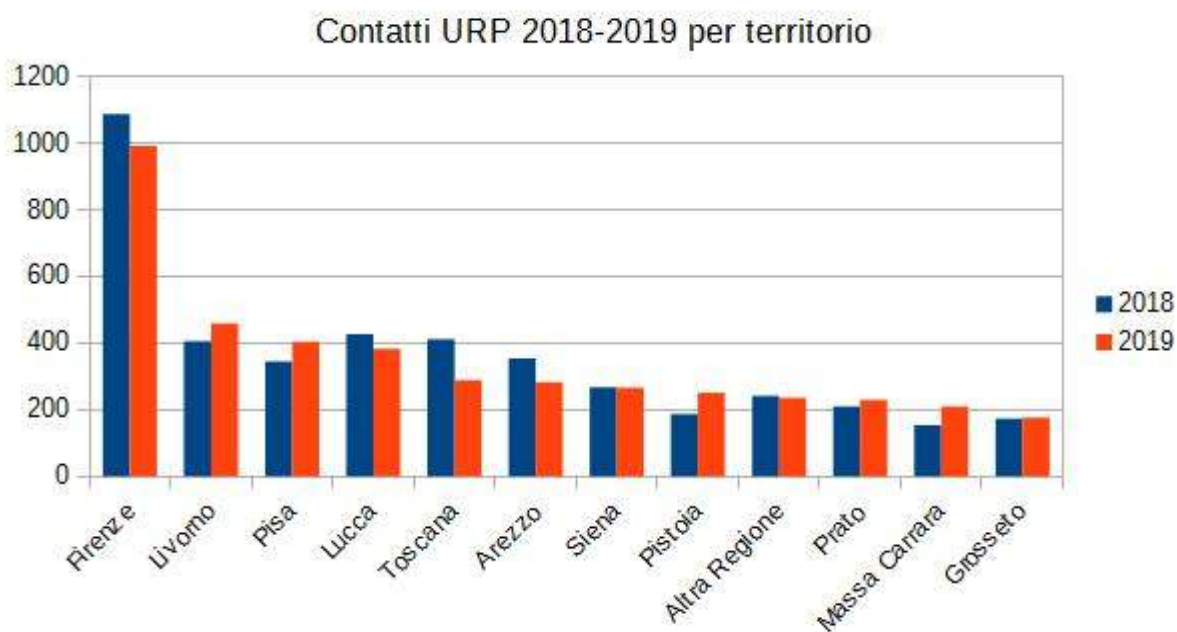
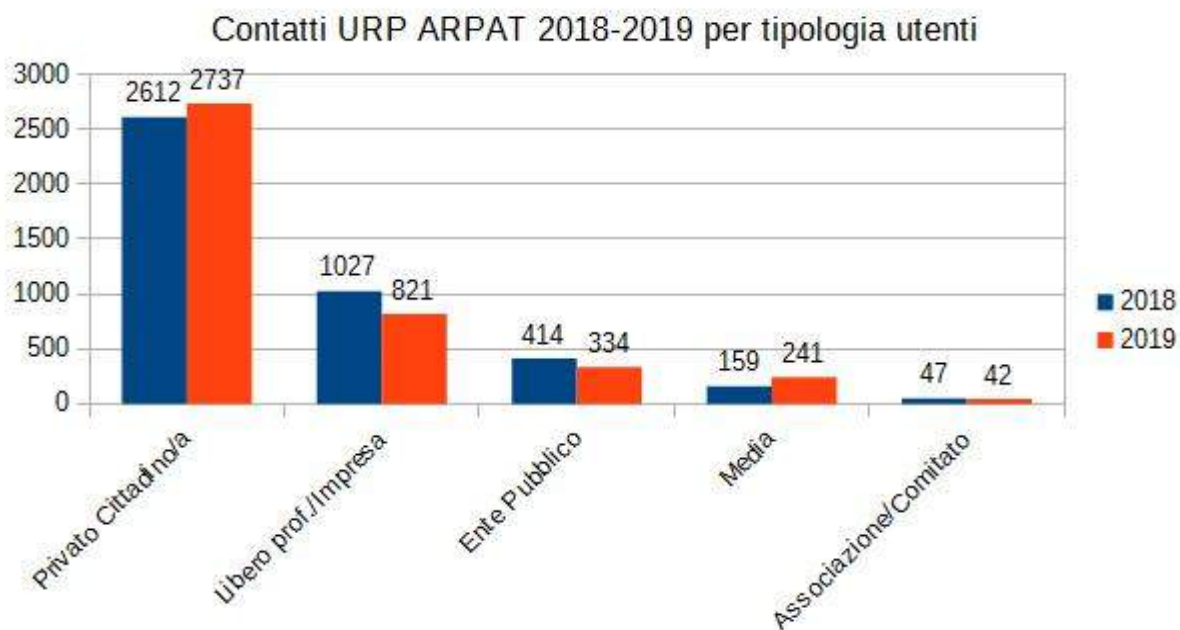




Il mezzo preferito per contattare l'URP è nettamente il telefono ed in particolare il numero verde (72%), seguito dalla posta elettronica (23%).

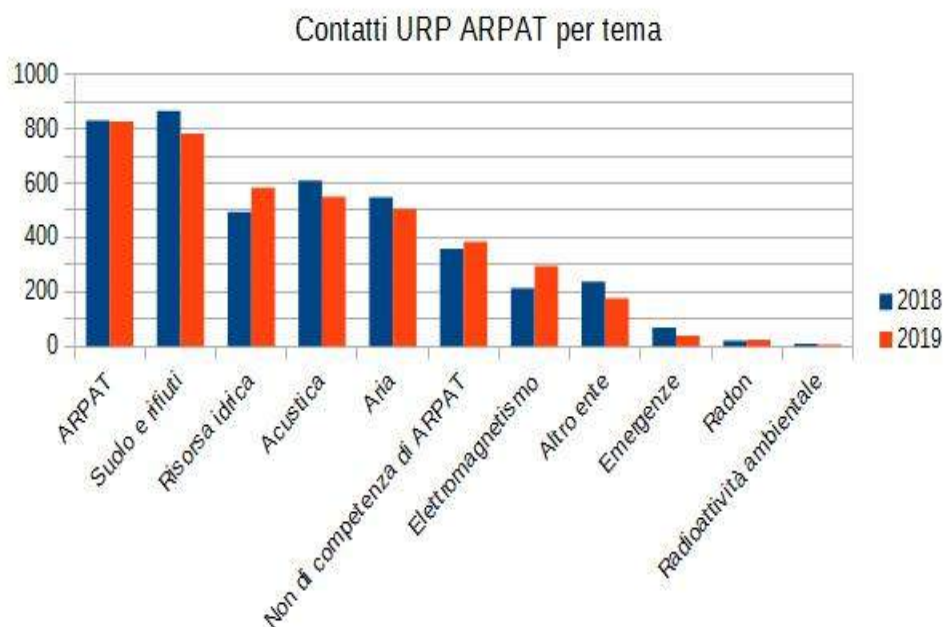


L'URP è, naturalmente, contattato in prevalenza da cittadini (66%), ma è ben presente anche il mondo del lavoro (imprese, enti, professionisti) con un significativo 28%.



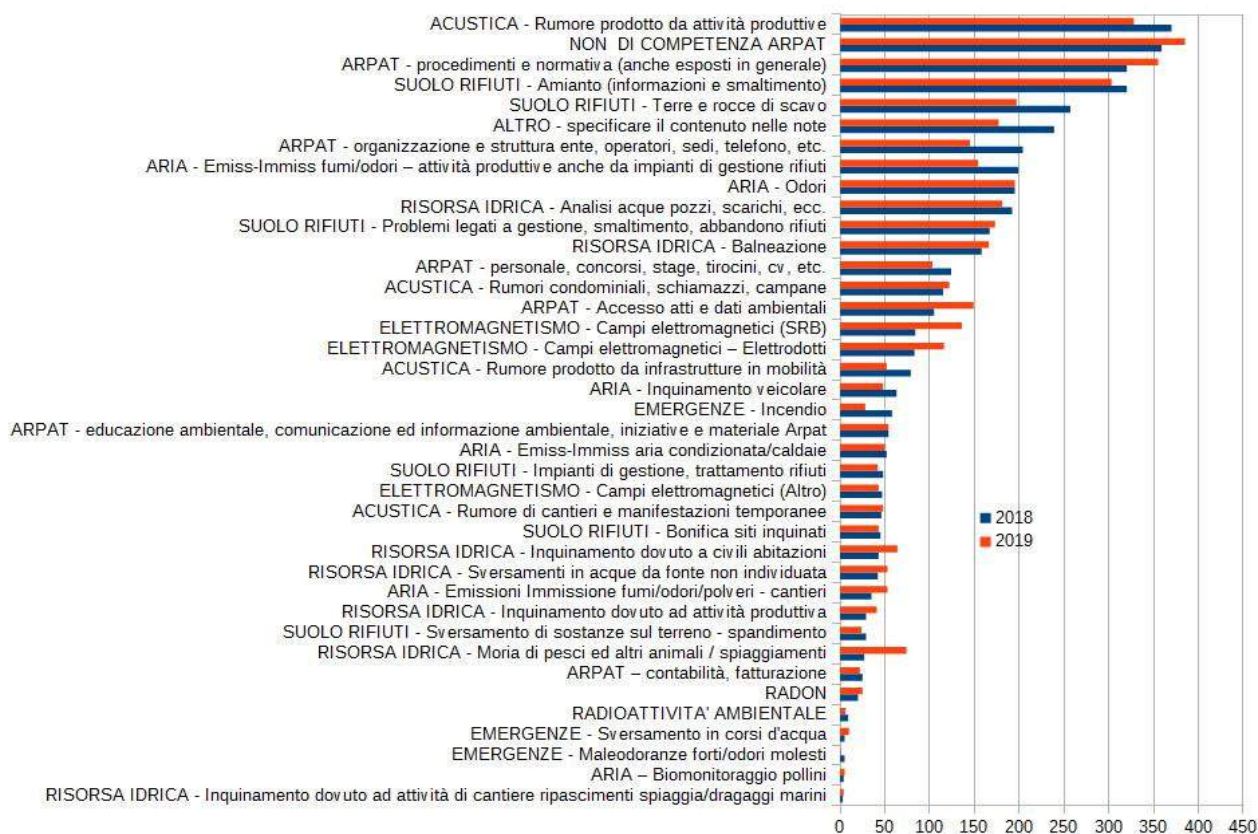
Il 94% delle richieste arriva dal territorio della Toscana con una presenza di tutte le province.

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



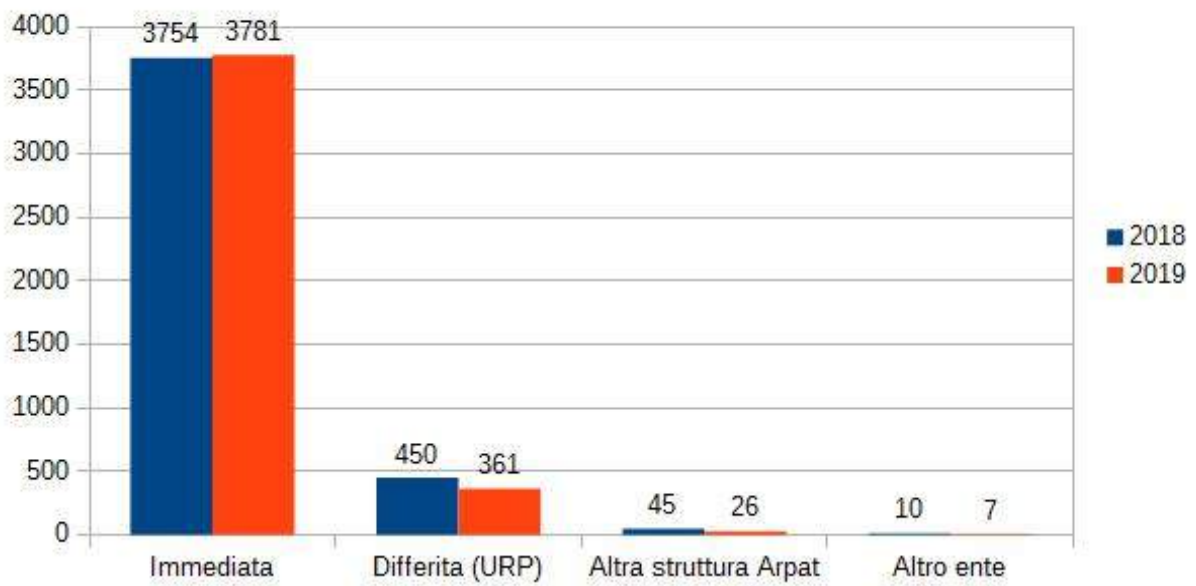
temi ambientali più "gettonati", le questioni relative al rumore, all'amianto ed alle maleodoranze.

Contatti URP ARPAT per argomento

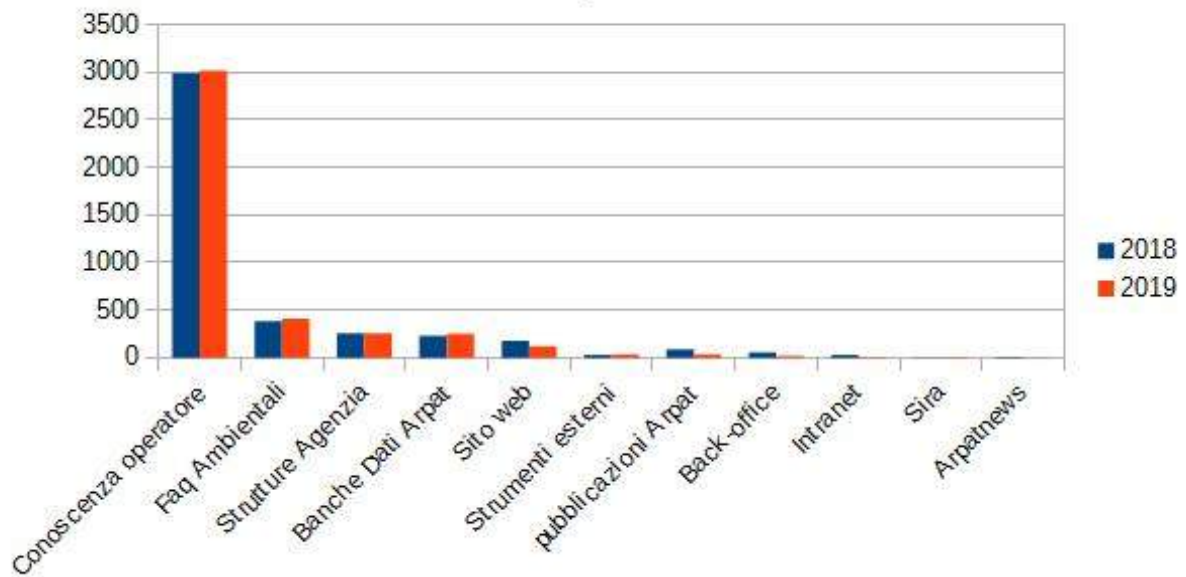


Gli operatori URP ARPAT hanno ormai consolidato un bagaglio conoscitivo che permette loro di rispondere agli utenti immediatamente nel 91% nei casi, mentre nel 9% la risposta è differita, dopo aver acquisito le informazioni necessarie, e in quasi 3/4 dei casi ciò avviene sulla base delle conoscenze possedute, altrimenti utilizzando i diversi mezzi a disposizione.

Contatti URP ARPAT 2018-2019 per risposta



Contatti URP ARPAT per strumenti utilizzati

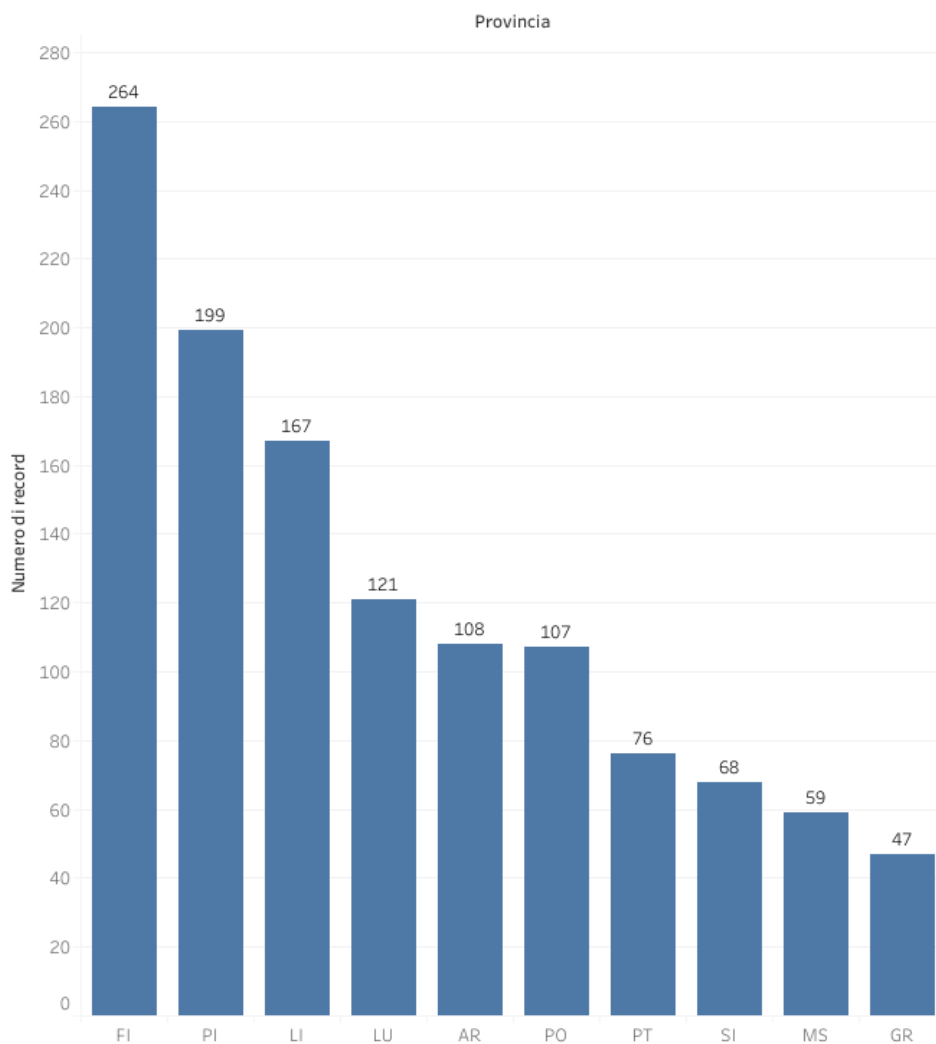


Esposti

Nel 2019 ARPAT ha ricevuto 1.216 segnalazioni provenienti da cittadini singoli o organizzati.

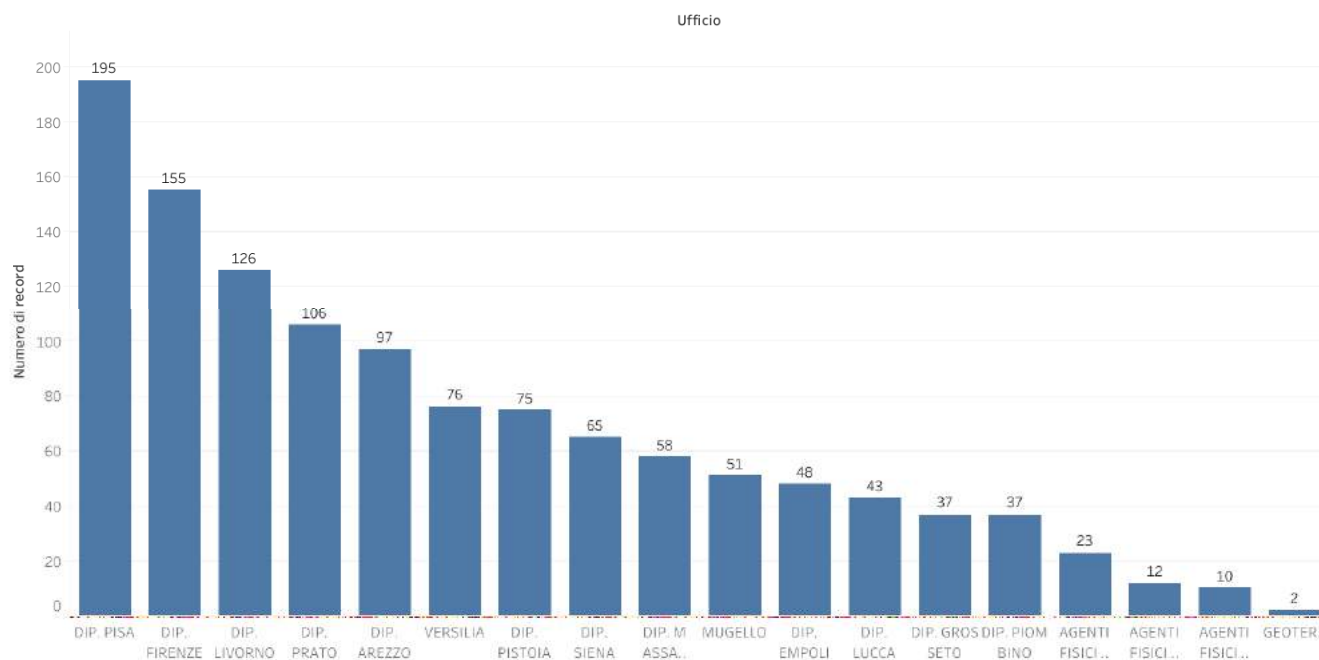
Il territorio da cui proviene il maggior numero di segnalazioni è la provincia di Firenze (Dipartimento di Firenze, Empoli e Settore Mugello), con 264, seguita da Pisa, 199, e Livorno, 167 (Dipartimento di Livorno e Piombino). Registrano più di 100 segnalazioni anche Lucca, 121, Arezzo, 108 e Prato, 107. Un numero minore giunge dal territorio di Grosseto, 47, seguito da Massa, 59, Siena, 68, e Pistoia 76.

Segnalazioni suddivise per provincia



Le strutture ARPAT maggiormente coinvolte nei procedimenti avviati dai cittadini sono il Dipartimento di Pisa con 195, Firenze con 155, Livorno con 126 e Prato con 106.

Segnalazioni suddivise per strutture ARPAT

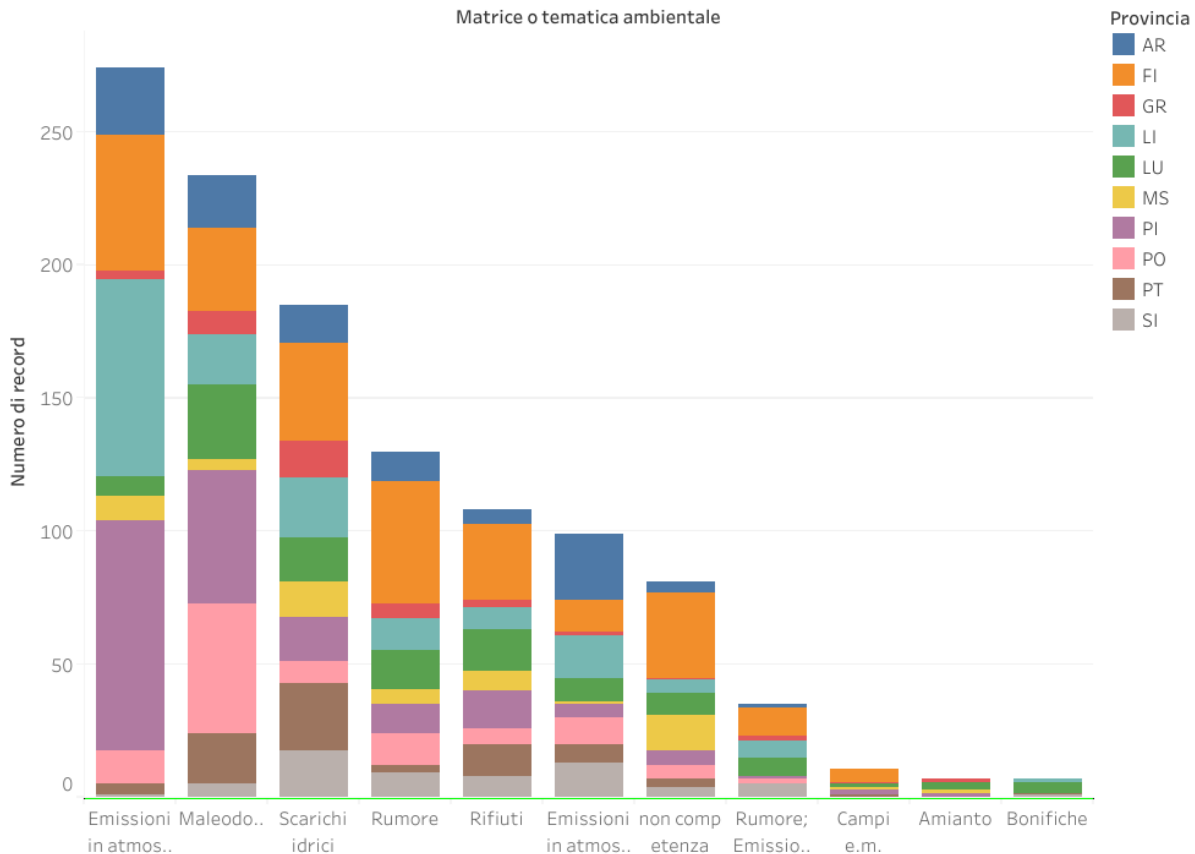


I Comuni maggiormente interessati dalle segnalazioni dei cittadini sono Pisa, 98, Prato, 86, Firenze, 80, e Livorno, 72:

- a Pisa circa un terzo delle segnalazioni provengono dal Litorale (zona di Calambrone e Tirrenia) seguite da quelle provenienti da Ospedaletto. Un buon numero sono anche quelle inerenti la zona di San Piero a Grado dove nel settembre del 2019 i cittadini hanno lamentato forti odori dovuti allo spandimento di materiale sul suolo
- a Prato la metà delle segnalazioni sono riferibili alla zona sud della città;
- a Firenze, le segnalazioni sono provenienti, in diversi casi, dal Quartiere 2, dal Q1 e dal Q5;
- a Livorno invece emerge che circa la metà delle segnalazioni 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, sono riconducibili a questa matrice più della metà delle segnalazioni complessivamente pervenute nel corso dello scorso anno.

Segnalazioni suddivise per matrice con riferimento alle singole province

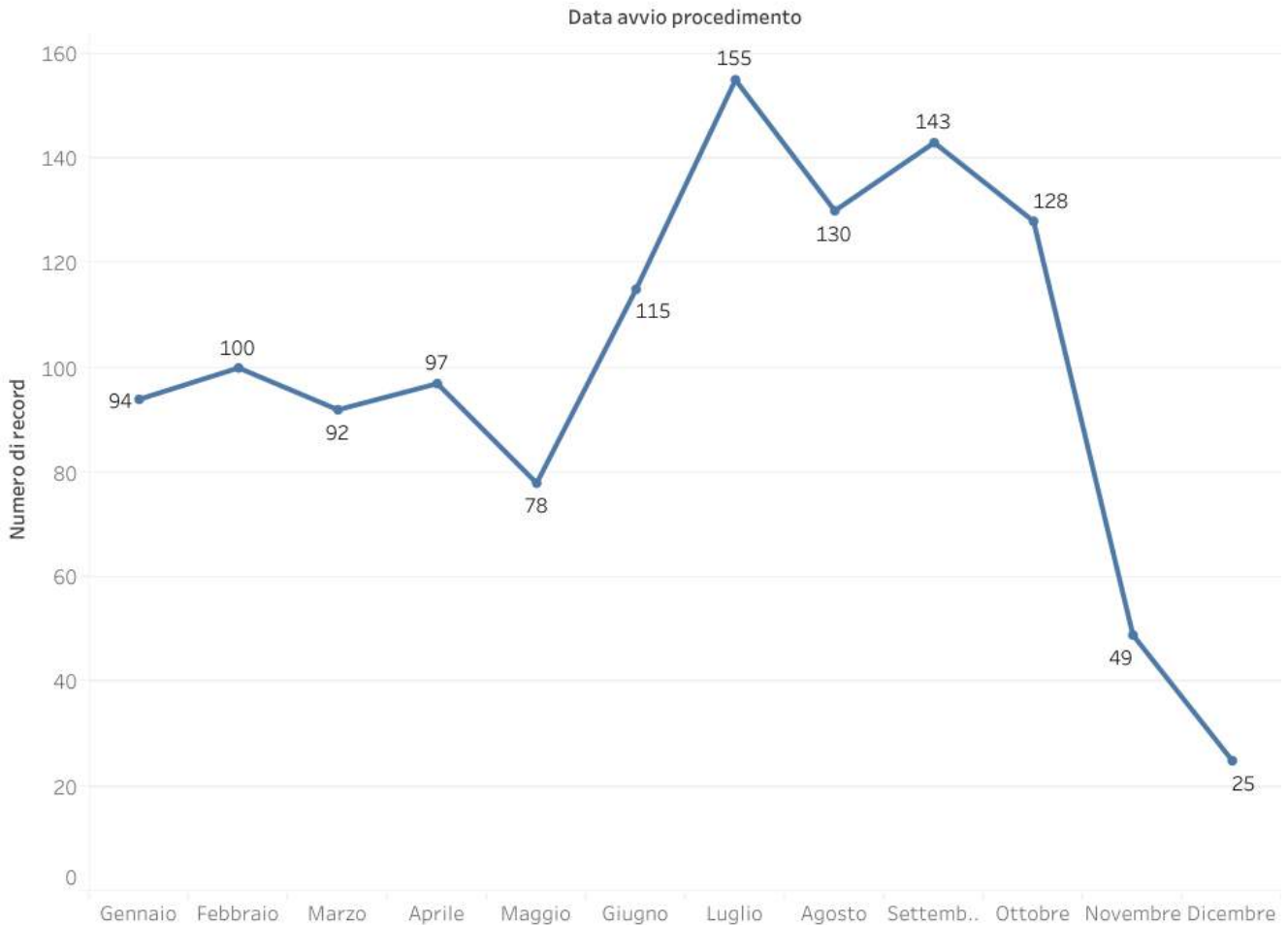


Oltre a questa, le altre matrici più frequenti risultano: suolo e rifiuti, risorsa idrica e rumore.

Per quanto riguarda le tematiche ambientali suddivise per strutture, anche in questo caso, si conferma che l'inquinamento atmosferico, emissioni con o senza odore, è risultato il principale problema lamentato. A Empoli, Piombino, Pistoia e Siena anche le segnalazioni riguardanti gli scarichi idrici sono state numerose mentre, in generale, un minor numero di segnalazioni riguardano le questioni attinenti al rumore e rifiuti, altre infine si mostrano molto residuali.

L'andamento delle segnalazioni nel corso dell'anno mostra un numero costante di arrivi nei primi 4 mesi, subisce un calo nel mese di maggio, per poi risalire nei mesi estivi fino ad ottobre ed infine scendere, in maniera piuttosto drastica, nei mesi di novembre e dicembre, periodo che ha corrisposto con la modifica delle modalità di presentazione delle segnalazioni alla nostra Agenzia.

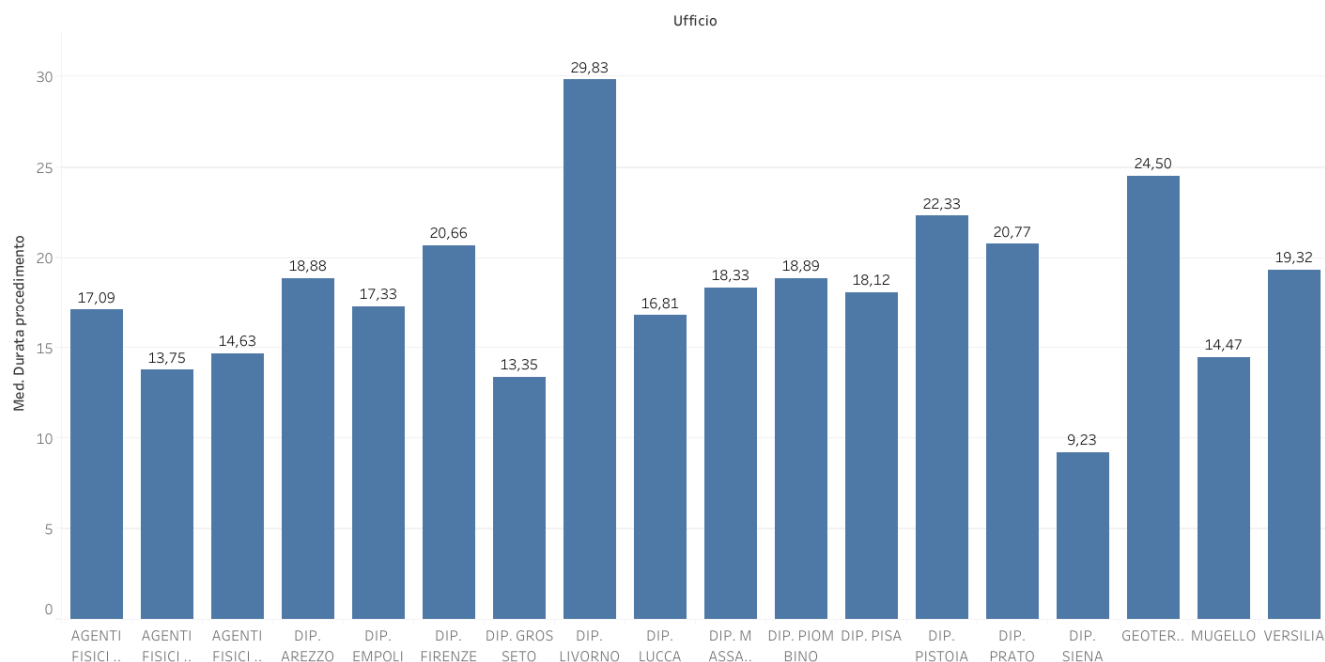
Andamento segnalazioni nei mesi 2019



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.

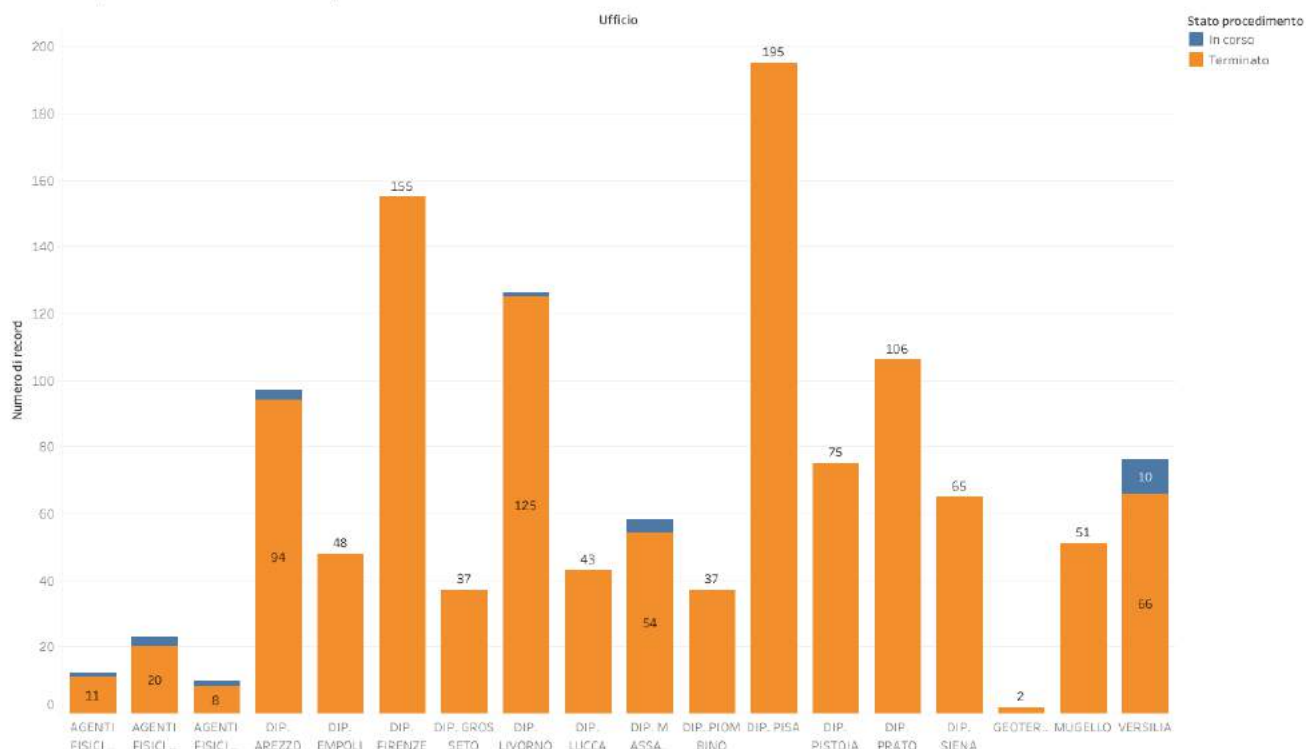
Il tempo necessario per fornire la risposta dipende spesso dalla complessità delle problematiche segnalate. La durata media del procedimento nei dipartimenti è di circa 18 giorni, per quanto riguarda le singole strutture si va da un minimo di 9 giorni nel Dipartimento di Siena fino a 30 giorni in quello di Livorno.

Tempi medi di risposta



Alla fine di febbraio 2020, quasi tutte le segnalazioni pervenute risultavano chiuse.

Stato del procedimento suddiviso per struttura



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

346 sono stati gli accertamenti effettuati a seguito di segnalazione mentre 160 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 2019 sono stati ricevuti 18 reclami esterni, dei quali 8 sono stati reputati infondati. In 13 casi (72%) è stato risposto nei tempi previsti dalla procedura.

I reclami interni sono stati 7, di cui 3 ritenuti infondati. In 5 casi (71%) 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 2019, fra quelle diffuse con il notiziario quotidiano [Arpatnews](#).

Nel corso del 2019 sono state circa 350 le notizie diffuse, ma che si sommano a quelle degli anni precedenti presenti nel sito, che ormai sono circa 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](#), questa volta ci limitiamo a fare il punto sul 2019.

Nel corso del 2019 sono state 70 le notizie pubblicate che hanno superato il numero di 500 visualizzazioni nel corso dell'anno, ma ben 38 sono state quelle - pubblicate negli anni precedenti - che hanno varcato questa soglia.

Di seguito pubblichiamo queste due "classifiche", che rappresentano 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:

<http://www.arpat.toscana.it> e copiarlo nel browser. Ad esempio:

<http://www.arpat.toscana.it/notizie/comunicati-stampa/2019/la-falda-del-sin-di-massa-carrara>

Notizie 2019**Visualizzazioni
di pagina**

/notizie/comunicati-stampa/2019/la-falda-del-sin-di-massa-carrara	7186
/notizie/notizie-brevi/2019/tavola-periodica-e-scarsita-degli-elementi-chimici	1810
/notizie/arpatnews/2019/018-19/fitofarmaci-criticita-elevata-nel-pistoiese	1413
/notizie/arpatnews/2019/020-19/materiale-granulare-sulle-spiagge-bianche-a-rosignano-esiti-analitici-dei-campionamenti	1381
/notizie/comunicati-stampa/2019/precisazioni-sulle-anticipazioni-delle-trasmissione-report-di-rai3	1284
/notizie/arpatnews/2019/082-19/quali-sono-i-fiumi-che-trasportano-piu-plastica-nei-mari	1205
/notizie/notizie-brevi/2019/plastica-monouso-nuove-norme-per-ridurre-i-rifiuti-marini	1185
/notizie/comunicati-stampa/2019/maleodoranze-in-localita-san-piero-a-grado-di-pisa	1086
/notizie/arpatnews/2019/021-19/combustione-domestica-e-qualita-dellaria	1060
/notizie/notizie-brevi/2019/regione-toscana-una-nuova-strategia-per-la-gestione-dei-rifiuti	1039
/notizie/arpatnews/2019/016-19/antenne-per-la-telefonia-cellulare-i-pareri-preventivi-di-arpat	1012
/notizie/notizie-brevi/2019/lefsa-deve-rendere-pubblici-gli-studi-sulla-tossicita-del-glifosate	981
/notizie/arpatnews/2019/099-19/la-sperimentazione-5g-in-toscana	965
/notizie/arpatnews/2019/048-19/cloruro-di-vinile-nelle-falde-della-zona-di-via-del-redolone-a-serravalle-pistoiese	885
/notizie/comunicati-stampa/2019/divieto-di-balneazione-nella-zona-campeggi-a-massa	873
/notizie/arpatnews/2019/052-19/inquinamento-atmosferico-e-bambini	854
/notizie/notizie-brevi/2019/bambini-sindrome-da-deficit-di-natura	846
/notizie/arpatnews/2019/103-19/la-plastica-inquina-laria-che-respiriamo-lacqua-che-beviamo-e-il-cibo-che-mangiamo	786
/notizie/notizie-brevi/2019/36-soluzioni-fattibili-per-dimezzare-le-emissioni-entro-il-2030	784
/notizie/arpatnews/2019/085-19/cicli-di-vita-dei-veicoli-elettrici-e-prospettive-di-economia-circolare	783
/notizie/notizie-brevi/2019/mucillaggini-a-castiglioncello	779
/notizie/arpatnews/2019/045-19/immagini-satellitari-a-supporto-del-monitoraggio-ambientale	773
/notizie/arpatnews/2019/074-19/spiaggiamenti-di-delfini-il-punto-sulla-situazione	763
/notizie/arpatnews/2019/102-19/letame-di-animale-attenzione-a-come-viene-gestito	743
/notizie/notizie-brevi/2019/pfas-negli-alimenti	726
/notizie/arpatnews/2019/069-19/laqualita-delle-acque-di-fiumi-e-laghi-in-toscana	722
/notizie/arpatnews/2019/075-19/la-qualita-dellaria-in-toscana-nellultimo-decennio	716
/notizie/arpatnews/2019/116-19/produzione-di-rifiuti-urbani-nei-comuni-toscani-nel-2018	683
/notizie/notizie-brevi/2019/moria-di-pesci-in-arno	678

/notizie/notizie-brevi/2019/idrogeno-solfurato-a-piombino	677
/notizie/notizie-brevi/2019/usare-google-maps-per-calcolare-limpronta-ecologica-di-una-citta	665
/notizie/eventi/2019/presentazione-annuario-dei-dati-ambientali-della-toscana-2019/presentazione-annuario-dei-dati-ambientali-della-toscana-2019	656
/notizie/notizie-brevi/2019/spreco-alimentare-arriva-in-italia-too-good-to-go	654
/notizie/arpnews/2019/030-19/cosa-segnalano-i-cittadini-toscani-ad-arpnews	648
/notizie/arpnews/2019/092-19/malattie-correlate-allesposizione-al-rumore-linee-guida-oms-2018	648
/notizie/arpnews/2019/136-19/specie-aliene-invasive-nei-corpi-idrici-del-compensorio-pratese	644
/notizie/notizie-brevi/2019/i-dati-su-produzione-e-consumo-di-energia-elettrica	643
/notizie/notizie-brevi/2019/sciopera-per-il-clima-scendi-in-piazza-prima-che-sia-troppo-tardi	620
/notizie/notizie-brevi/2019/laboratorio-regionale-rifiuti-di-arpnews	615
/notizie/notizie-brevi/2019/regione-toscana-misure-per-la-riduzione-dellincidenza-della-plastica-sullambiente	614
/notizie/comunicati-stampa/2019/precisazioni-su-alcune-dichiarazioni-riportate-dalla-stampa-locale-di-pistoia	605
/notizie/notizie-brevi/2019/carta-per-la-moda-sostenibile-e-a-favore-del-clima	605
/notizie/arpnews/2019/038-19/monitoraggio-delle-acque-di-balneazione-della-toscana-stagione-2018	599
/notizie/notizie-brevi/2019/arpnews-ricerca-le-cause-dei-superamenti-nelle-acque-di-balneazione-a-punta-ala	597
/notizie/arpnews/2019/047-19/droni-e-telerilevamento-a-supporto-delle-attivit�a-di-controllo	596
/notizie/arpnews/2019/133-19/le-linee-guida-delliss-sulla-valutazione-di-impatto-sanitario	592
/notizie/notizie-brevi/2019/il-documento-finale-del-sinodo-per-lamazzone-un-richiamo-allecologia-integrale	584
/notizie/notizie-brevi/2019/adozione-definitiva-da-parte-dellunione-europea-delle-nuove-norme-in-materia-di-plastica-monouso	578
/notizie/arpnews/2019/006-19/ispra-rapporto-rifiuti-urbani-2018	572
/notizie/arpnews/2019/008-19/moda-impatti-ambientali-e-scelte-dei-consumatori	564
/notizie/comunicati-stampa/2019/3-decibel-significa-un-incremento-del-rumore-del-doppio	559
/notizie/arpnews/2019/119-19/progetto-speciale-cave-monitoraggio-ecologico	555
/notizie/comunicati-stampa/2019/intervento-di-arpnews-per-presenza-di-materiale-granulare-biancastro-sulla-spiaggia-del-lillatro-a-rosignano-solvay	552
/notizie/comunicati-stampa/2019/maleodoranze-in-localita-calambrone-di-pisa	550
/notizie/arpnews/2019/061-19/veicoli-elettrici-la-composizione-delle-batterie	548
/notizie/notizie-brevi/2019/italia-deferita-alla-corte-di-giustizia-europea-per-inquinamento-atmosferico-e-depurazione	547
/notizie/arpnews/2019/137-19/stabilimento-petrochimico-eni-di-livorno-esiti-della-verifica-ispettiva-seveso	546

/notizie/notizie-brevi/2019/firenze-colorazione-anomala-nel-fiume-arno	534
/notizie/arpatnews/2019/041-19/greenpeace-campagna-detox	533
/notizie/notizie-brevi/2019/ambiente-la-toscana-dichiari-stato-di-emergenza-climatica-consiglio-approva-mozione	532
/notizie/arpatnews/2019/064-19/la-moda-non-puo-essere-un-costo-per-lambiente	531
/notizie/arpatnews/2019/098-19/ridurre-la-plastica-soprattutto-quella-usa-e-getta	527
/notizie/arpatnews/2019/001-19/conosciamo-leconomia-circolare	526
/notizie/notizie-brevi/2019/ripristinare-le-pianure-alluvionali-per-migliorare-lo-stato-delle-acque-e-degli-ecosistemi-in-europa	515
/notizie/arpatnews/2019/015-19/la-qualita-dellaria-in-toscana-nel-2018	513
/notizie/arpatnews/2019/013-19/campagna-marevivo-stopmicroplastiche	512
/notizie/arpatnews/2019/105-19/scuole-plastic-free	512
/notizie/notizie-brevi/2019/limpatto-ambientale-e-climatico-dellaviazione-continua-a-crescere	511
/notizie/arpatnews/2019/057-19/le-microplastiche-nel-mare-di-toscana	502
/notizie/notizie-brevi/2019/qualita-dellaria-novita-sul-sito-web-di-arpat	500

Notizie anni precedenti

Visualizzazioni di pagina

/notizie/arpatnews/2018/079-18/limpatto-ambientale-dei-forni-crematori	3583
/notizie/notizie-brevi/2018/corte-di-cassazione-quando-bruciare-residui-vegetali-e-un-reato	3512
/notizie/notizie-brevi/2018/europa-pubblicate-le-nuove-migliori-tecniche-disponibili-bat-per-il-trattamento-dei-rifiuti	2676
/notizie/notizie-brevi/2013/maneggi-attenzione-a-come-vengono-gestiti-gli-escrementi-e-o-urina-dei-cavalli	2486
/notizie/arpatnews/2018/073-18/approvate-dalla-regione-toscana-le-linee-guida-amianto	1865
/notizie/arpatnews/2014/252-14/252-14-fasce-di-rispetto-per-gli-elettrodotti-pianificazione-urbanistica-e-permessi-a-costruire	1682
/notizie/notizie-brevi/2014/impatto-e-clima-acustico-la-nuova-normativa-toscana	1607
/notizie/arpatnews/2017/188-17/rapporto-rifiuti-urbani-2017-i-dati-sulla-raccolta-differenziata-in-italia	1290
/notizie/arpatnews/2018/164-18/prima-conferenza-mondiale-oms-sullinquinamento-atmosferico-e-la-salute	1255
/notizie/arpatnews/2018/025-18/uno-studio-comparativo-sulle-emissioni-di-apparecchi-a-gas-gpl-gasolio-e-pellet	1232
/notizie/arpatnews/2013/219-13/219-13-l-anidride-carbonica-co2-negli-ambienti-interni	1178
/notizie/comunicati-stampa/2013/un-decibel-in-piu-significa-un-incremento-del-rumore-del-25	1164
/notizie/notizie-brevi/2018/autorizzazioni-alle-emissioni-in-atmosfera-novita-in-toscana	1160
/notizie/arpatnews/2013/052-13/052-12-impianti-a-biomasse-che-cosa-sono	1136
/notizie/arpatnews/2017/008-17/i-dati-aggiornati-sullinquinamento-atmosferico-in-europa	1103

Sito Web

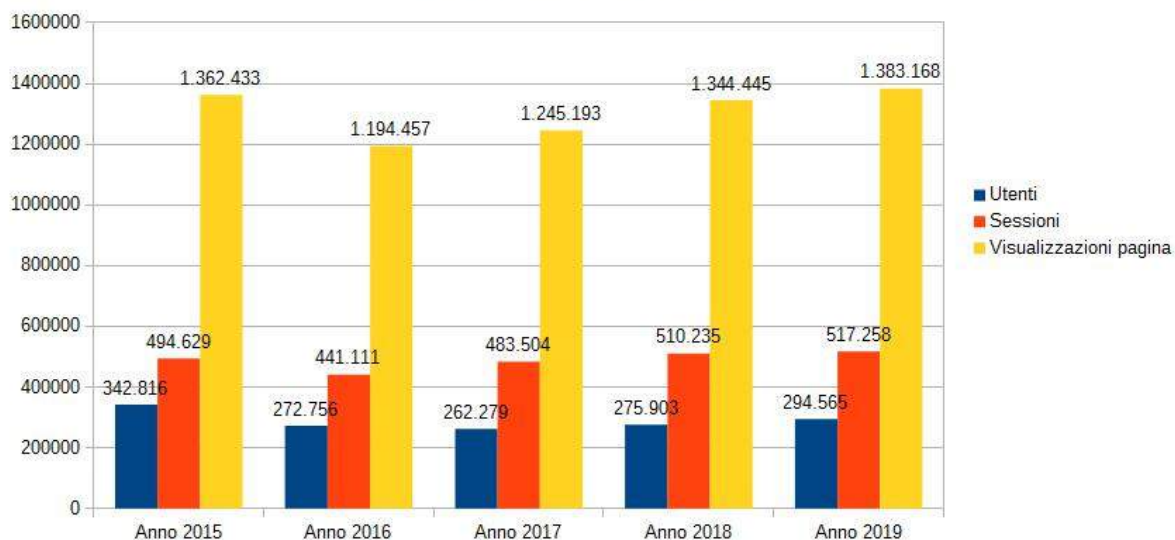
Il sito Web ARPAT, fra quelli del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (Snpa), dopo quello di Ispra (l'Istituto superiore per la protezione dell'ambiente) e quelli delle agenzie ambientali regionali che gestiscono anche il servizio meteo (che ha un indiscutibile effetto "traino"), risulta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

Nel 2019 sono stati **295.565** gli utenti che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **517.258** sessioni e **1.383.168** 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, smartpone) 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.

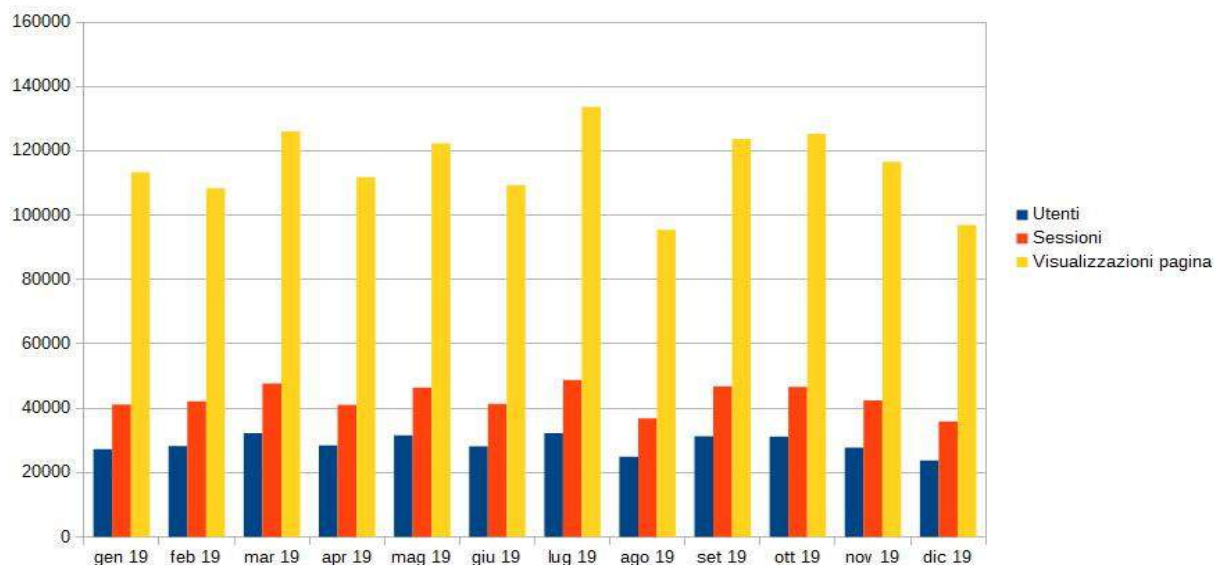
Sito Web ARPAT (2015-2019)

dati elaborati con Google Analytics



Sito Web ARPAT anno 2019 dati mensili

dati rilevati con Google Analytics



Nel 2019 il 69% degli utenti del sito Web ARPAT lo hanno raggiunto da un computer desktop ed il 31% 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.

Sito Web ARPAT - utenti per dispositivo di provenienza

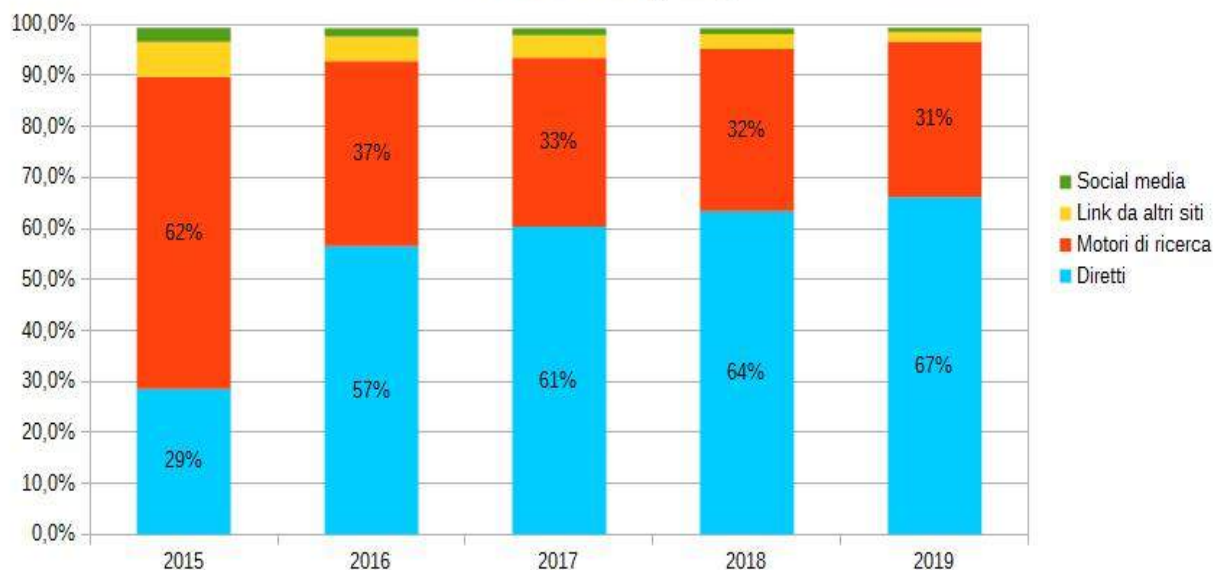
dati elaborati con Google Analytics



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 diminuzione coloro invece che arrivano dai motori di ricerca, con un 31%.

Sito Web ARPAT 2016-2019 utenti per provenienza

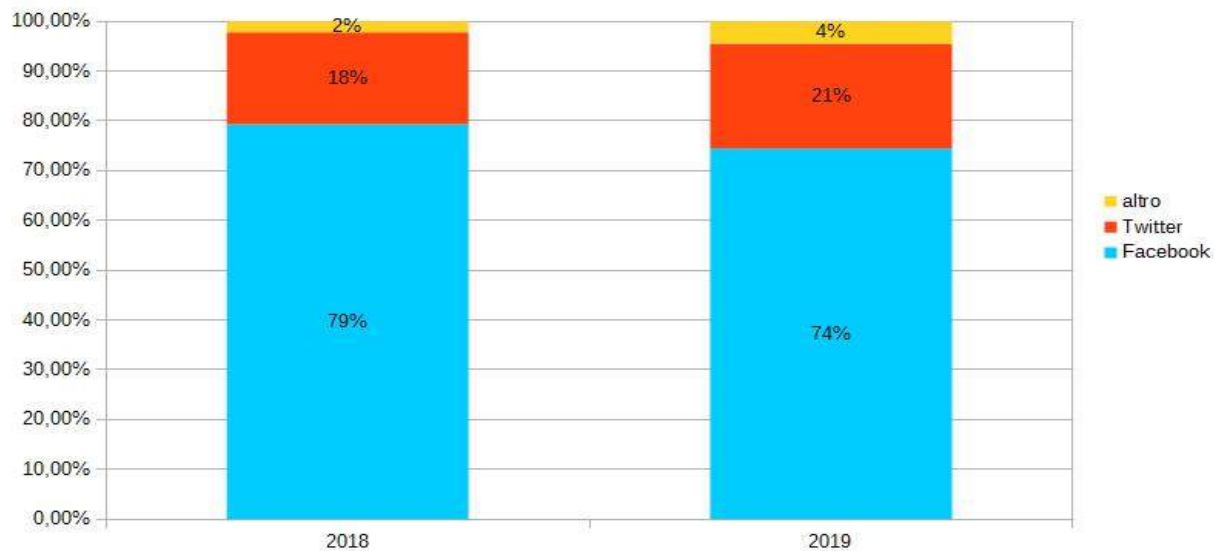
dati elaborati con Google Analytics



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.

Sito Web ARPAT 2018-2019 sessioni provenienti dai Social media

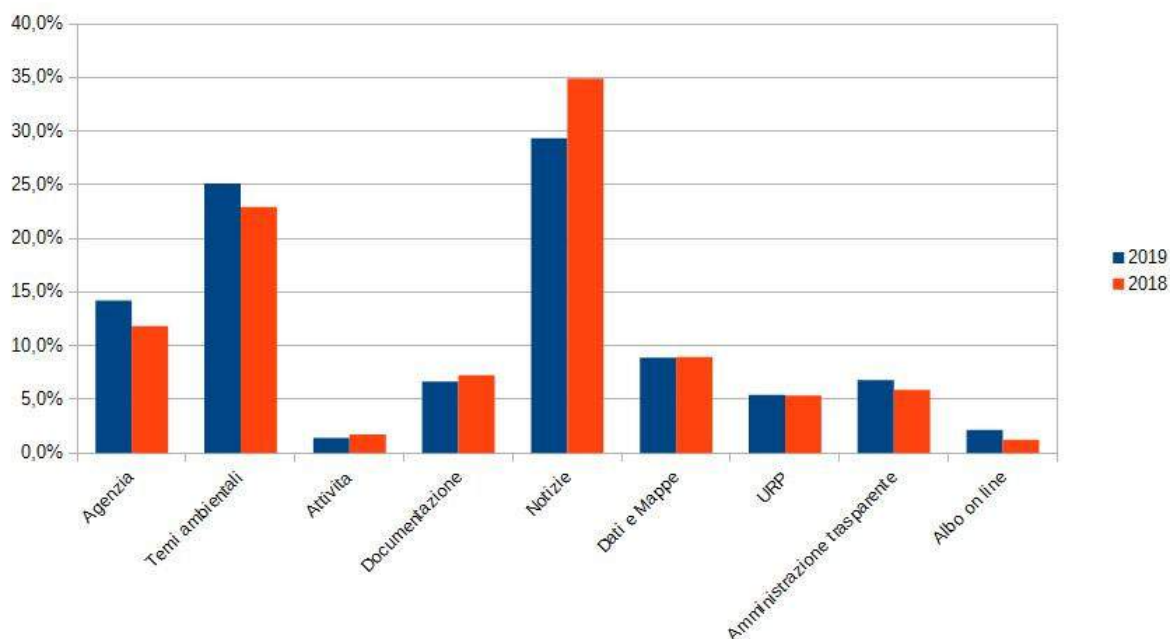
dati elaborati con Google Analytics



Per quanto riguarda le sezioni in cui è organizzato il sito Web che registrano un maggior numero di visitatori, la quota prevalente (29%) è quella relativa alle notizie, veicolate appunto da ARPATnews (anche se nel 2019 si registra una significativa diminuzione), seguita dalle pagine dei "Temi ambientali" (25%).

Sito Web ARPAT per visite alle diverse sezioni

Dati elaborati con Google Analytics



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. 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 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

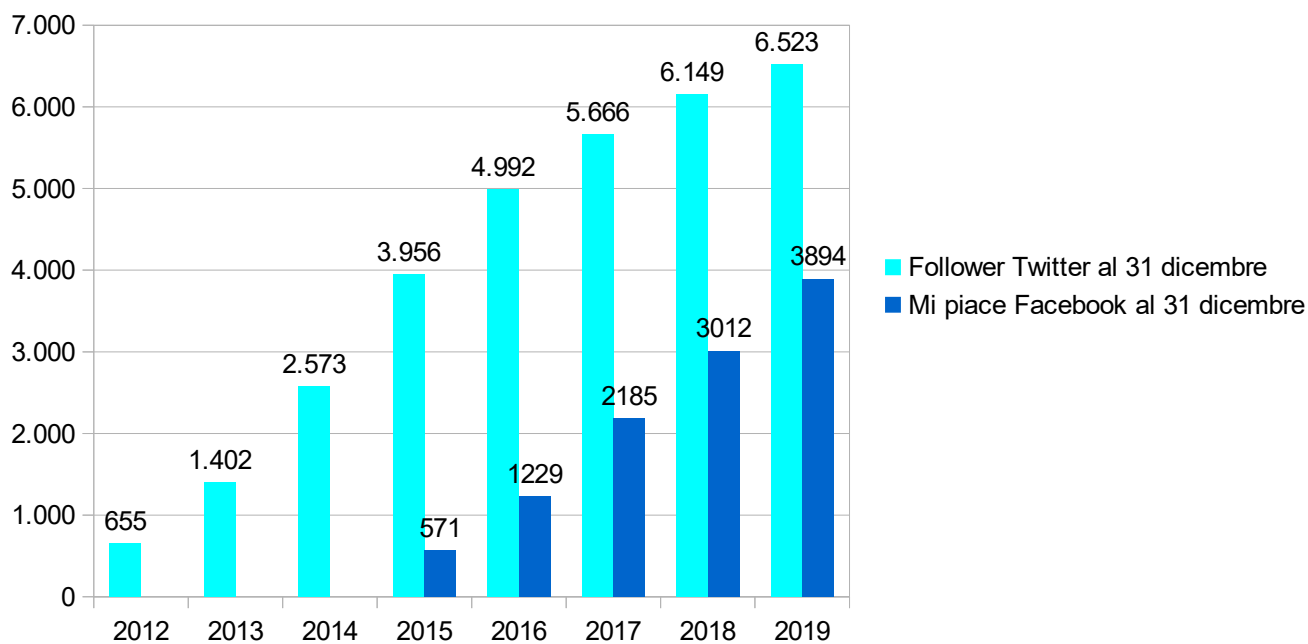
ARPAT, ormai da alcuni anni, ha sviluppato un forte impegno nell'[attività di comunicazione e informazione ambientale](#) e, naturalmente, con una particolare attenzione anche alla [presenza sui social media](#), che ormai sono diventati il principale luogo virtuale globale di informazione e partecipazione.

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 un paio di 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.

Nei due grafici seguenti si 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.

Follower/Mi Piace di ARPAT sui Social



[Twitter @ArpaToscana](#)

ARPAT ha attivato la sua presenza su Twitter nel gennaio del 2012.

Nel corso del 2019 ha diffuso **852** tweet con una sensibile diminuzione rispetto agli anni precedenti.

Al 31.12.2019 sono stati **6.523** gli utenti che si sono registrati per ricevere i nostri tweet (con un incremento di **374** rispetto al 31.12.2018), 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 2019 hanno registrato circa **696.000** visualizzazioni.

Facebook

La presenza ARPAT sul social più diffuso al mondo, Facebook, è la più recente, infatti è stata attivata - come [ARPATnews](#) - solamente nell'[estate del 2015](#).

La scelta di proporre la newsletter deriva dalla constatazione che il tema "ambiente" interessa target molto ampi - spesso non professionali - rispetto ai quali, ad esempio, il superamento del limite dei 140 (ora 280) caratteri imposto da Twitter permette l'elaborazione di piccole sintesi dei contenuti proposti - oltre, naturalmente, alle immagini ed ai link per gli approfondimenti - che rendono i contenuti maggiormente fruibili anche a un pubblico meno esperto.

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 2019 sia quasi raggiunto il numero di quattromila persone che seguono la pagina, con oltre 600.000 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