



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente



ARPAT

Agenzia regionale
per la protezione ambientale
della Toscana

REGIONE
TOSCANA



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione anno 2021

marzo, 2022





Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione anno 2021

Marzo, 2022



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione anno 2021

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, Gabriele Rossi, Tania Scardigli, Nicola Zevolìni

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

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

ARPAT, 2022

Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana

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

www.arpat.toscana.it

INDICE

PRESENTAZIONE	5
<i>La comunicazione deve essere una attività strategica per le Agenzie</i>	5
INTRODUZIONE	6
<i>Relazioni con il pubblico</i>	6
<i>Educazione ambientale</i>	8
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	9
<i>Contatti con il pubblico</i>	9
<i>Esposti</i>	14
<i>Reclami</i>	18
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE	19
<i>Eventi</i>	21
<i>Sito Web</i>	22
<i>Social media</i>	25

PRESENTAZIONE

La comunicazione deve essere una attività strategica per le Agenzie

La comunicazione è una attività strategica. ARPAT deve operare in modo proattivo, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori, senza aspettare le loro richieste.

I nostri sforzi devono essere rivolti ad affermare l'immagine di un'Agenzia costantemente presente e attiva sul territorio, in particolare attraverso le attività di controllo ambientale, prevenzione e previsione del rischio.

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

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

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 (SCID), rispecchia proprio questa impostazione.

In questo report rappresentiamo il ventaglio delle attività erogate nel 2021, con un utile confronto dei dati degli anni precedenti

INTRODUZIONE

Relazioni con il pubblico

In gran parte del 2021 le attività del settore sono state svolte in smart-working. Il servizio è stato assicurato pienamente senza alcuna interruzione, quantitativamente e qualitativamente in modo analogo a quanto assicurato normalmente in presenza, grazie alla professionalità del personale che ha messo a disposizione le proprie attrezzature e connessioni internet.

Numero verde - Nel corso del 2021 è stato confermato l'orario di funzionamento del numero verde, che è operativo tutti i giorni lavorativi dalle 9,00 alle 13,00 e dal lunedì al giovedì dalle 14,00 alle 18,00 per un totale di 36 ore settimanali per **255 giorni** e **1.858 ore** annue di funzionamento al pubblico per complessivi **2.386 contatti** (2631 nel 2020).

Contatti - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2021 sono stati **3.514** (nel 2020: 3.869), una media di 15 per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Esposti - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa - entrata in vigore all'inizio del 2013 - sono stati **1.148** (nel 2020 824).

Reclami, suggerimenti, apprezzamenti - Gestiti come previsto dalla procedura gestionale - entrata in vigore all'inizio del 2013 - sono stati, complessivamente, **23**

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

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 **319 Arpatnews** e **notizie brevi**.

Sito Web - Nel 2021 sono stati **294.698 gli utenti** (274.925 nel 2020) che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **506.196 sessioni** (484.263 nel 2020) e **1.300.478 pagine viste** (1.262.193 nel 2020).

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

- **Twitter**: sono stati diffusi **805 tweet** che hanno realizzato complessivamente **515.200 visualizzazioni**. Al 31 dicembre 2021 il canale contava **6.892 follower** (+176 rispetto al 2020)
- **Facebook**: i post facebook nel 2021 hanno totalizzato **182.020 visualizzazioni**. Al 31 dicembre il canale contava **4625 like** (+340 rispetto al 2020).

Produzione editoriale - Noto impegno è stato dedicato alla realizzazione della decima edizione dell'**Annuario dei dati ambientali ARPAT** che ha presentato in modo efficace e immediato i principali dati ambientali raccolti nel corso del 2020, con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti.

Nel corso del 2021, è stata effettuata la revisione editoriale di tutti i report ambientali prodotti dall'Agenzia ed è stata pubblicata la scheda informativa n. 25 *La Marine Strategy in Toscana*. Per la collana "Quaderni ambientali", è stato prodotto un nuovo volume, *L'Antro del Corchia 1997-2017. Venti anni di monitoraggio e ricerche*, e infine **14 nuove brochure** hanno arricchito la serie di "Pillole di sostenibilità" con sintetici e utili "consigli verdi" per adottare comportamenti sostenibili.



Educazione ambientale

Sintesi dei Progetti:

- Progetto Comunità scolastiche sostenibili, *Percorso di partecipAzione per le scuole secondarie di II grado della città metropolitana di Firenze. Piccoli passi per una comunità scolastica sostenibile*. Il Progetto ha coinvolto circa 80 tutors ambientali del liceo Pascoli di Firenze. Sono stati effettuati 2 incontri di programmazione (24 febbraio e 3 marzo) tra Educatori ambientali e alla Sostenibilità di LDA (Laboratorio didattico ambientale) Città metropolitana e della Coop. Mèta ed esperti di Regione Toscana Ufficio Mobilità sostenibile e Settore CID (e successivamente associazione Fiab) e docenti del liceo. Gli incontri sono stati 4 dedicati a *La mobilità ciclabile secondo noi* (mercoledì 17 marzo e venerdì 19 marzo) e *Traffico urbano e qualità dell'aria* (lunedì 19 aprile e giovedì 22 aprile).
Per il progetto sono state elaborate due presentazioni sull'attività di ARPAT e sui temi della qualità dell'aria, con il supporto del CRTQA. A conclusione del progetto è stato prodotto anche un'ARPATNews.
- Conclusione del progetto europeo di *Citizen science* ed Educazione ambientale [CleanAir@School](#), promosso da Ispra-Snpa, avviato presso la scuola Carducci nell'anno scolastico 2019-2020, e poi interrotto a marzo 2020 per emergenza Covid-19. Il progetto che ha coinvolto [8 classi della scuola secondaria di primo grado Carducci di Firenze](#), è stato curato dal personale CID in collaborazione con gli educatori del Laboratorio didattico ambientale (LDA) Città Metropolitana di Firenze e con il supporto tecnico del CRTQA per la campagna di misura del biossido di azoto attraverso il posizionamento di campionatori passivi di biossido di azoto in due postazioni presso la scuola.

Nel 2021 insieme al Laboratorio didattico ambientale conclusione con l'evento [Bimbibici](#), che si è svolto a Firenze sabato 9 ottobre 2021 e che è stato quindi l'evento finale Bike day, previsto dal progetto CleanAir@School. Nel 2021 è stato elaborato il report finale del progetto svolto presso la scuola Carducci comprensivo dei dati di monitoraggio disponibili sul sito dell'Agenzia europea per l'Ambiente attraverso il [visualizzatore online "CleanAir@School Viewer"](#) e nel [Report nazionale del progetto](#) pubblicato sul sito Web del SNPA.

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 **1.836 ore complessive** di servizio al pubblico nel corso del 2021.

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

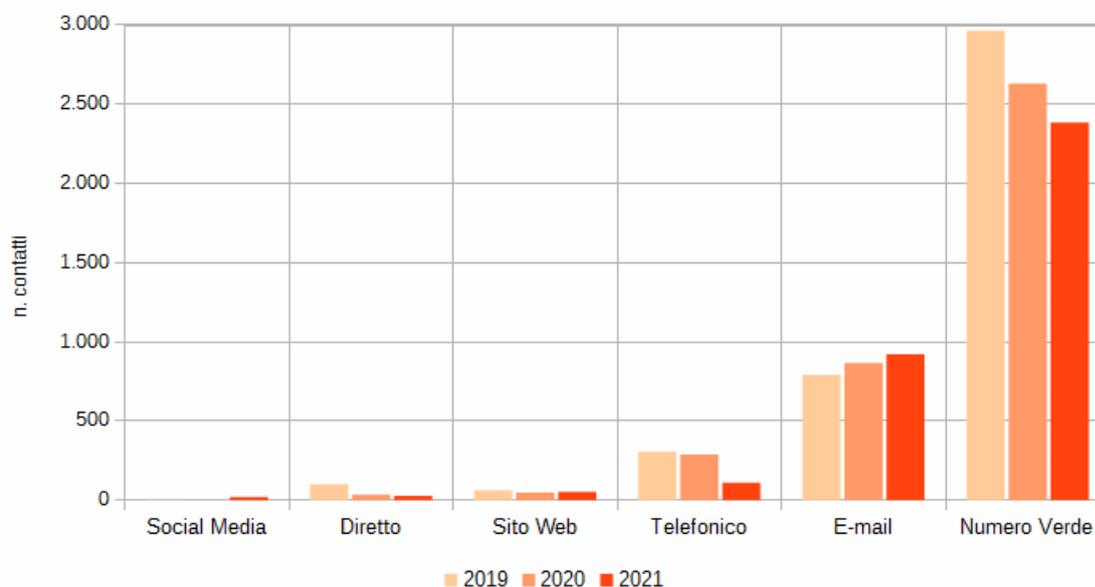
Questo ampio servizio di front-office è il frutto di un'[evoluzione realizzata nel tempo](#), con l'intento di fornire una risposta adeguata alle esigenze degli utenti, a cui corrisponde un back-office ed una filiera di produzione di contenuti informativi altrettanto articolata ([Faq – Risposte a domande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

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

Lo scorso anno l'URP ha gestito complessivamente **3.514 contatti con il pubblico**, con una flessione rispetto al 2020 quando erano stati 3.869 (-9,2%). Diminuzione che è ragionevolmente da mettere in relazione con la situazione di emergenza sanitaria, che può aver determinato - soprattutto in alcuni mesi - una minore "domanda" da parte degli utenti.

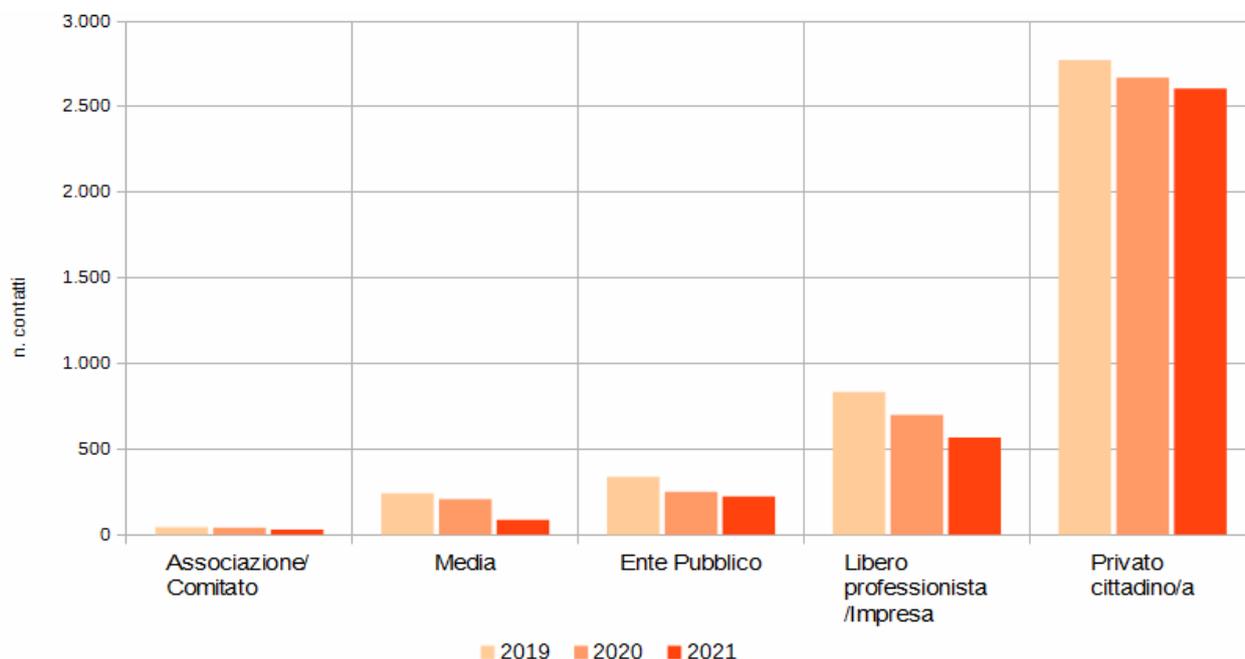
Il mezzo preferito per contattare l'URP è nettamente il telefono e in particolare il Numero verde (68%), seguito dalla posta elettronica (22%).

Grafico 1 - URP ARPAT, numero contatti per tipologia



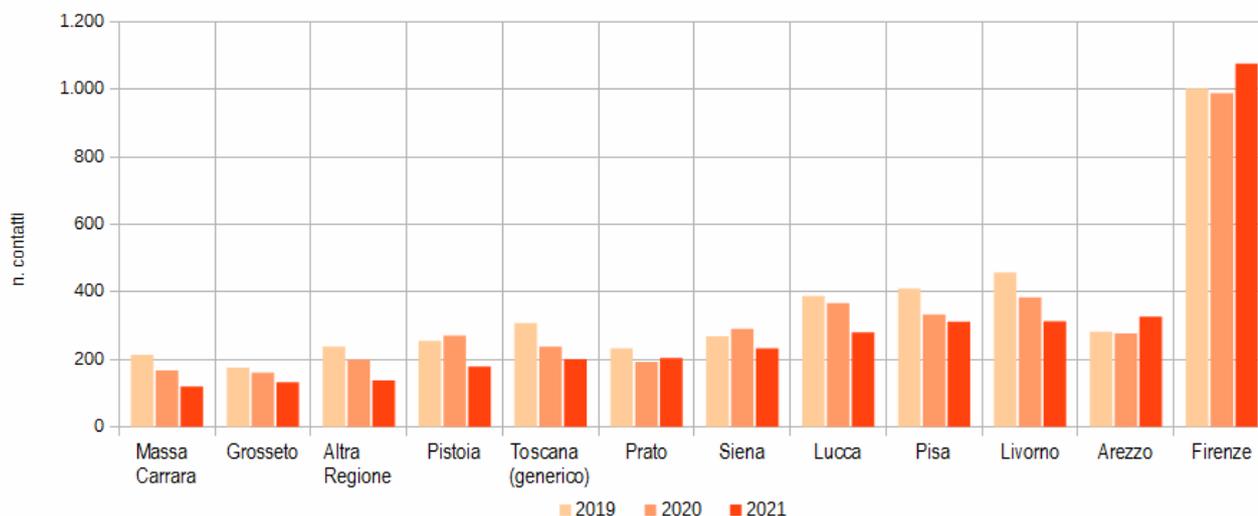
L'URP è, naturalmente, contattato in prevalenza da cittadini (69%), ma è ben presente anche il mondo del lavoro (imprese, enti, professionisti) con un significativo 18%.

Grafico 2 - URP ARPAT, numero contatti per tipologia di utenza



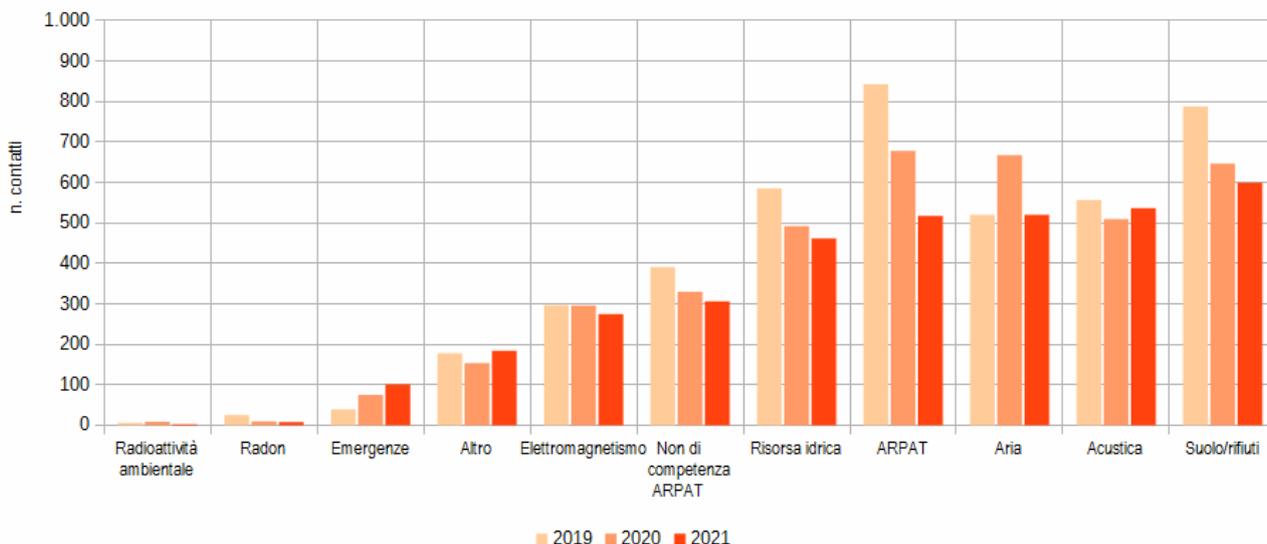
Il 95% delle richieste arriva dal territorio della Toscana con una presenza di tutte le province.

Grafico 3 - URP ARPAT, numero contatti per territorio



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

Grafico 4 - URP ARPAT, numero contatti per area tematica



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

Grafico 5 - URP ARPAT, numero contatti per tema "Aria"

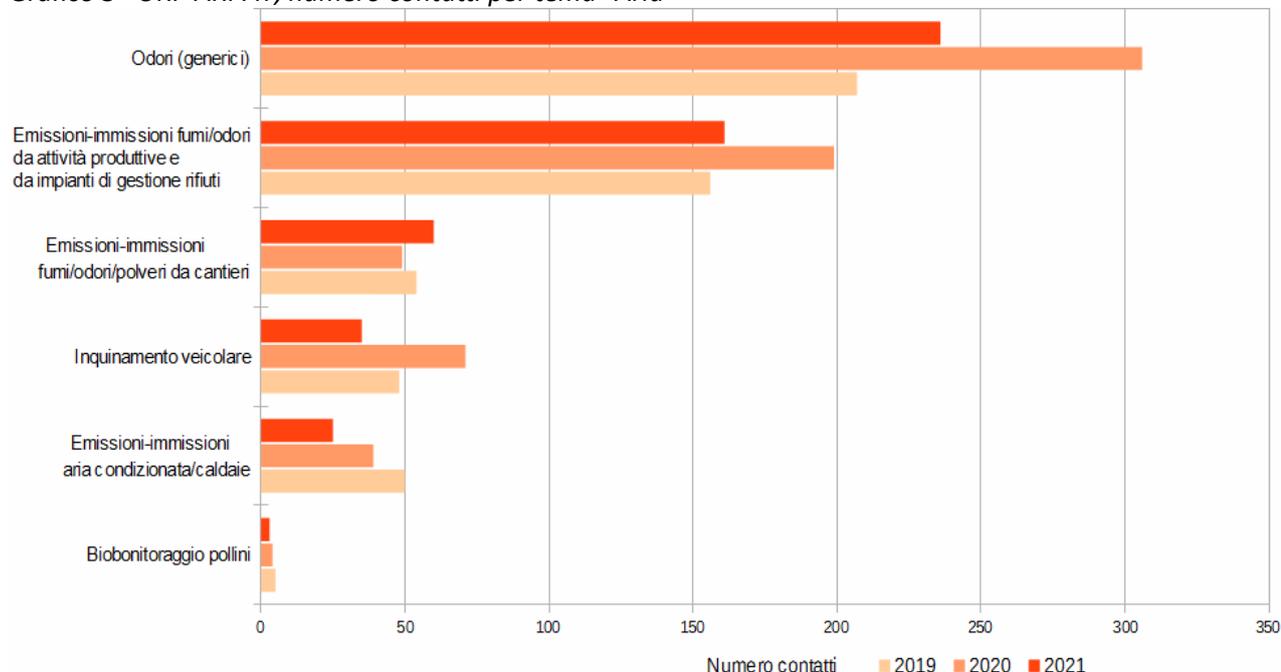


Grafico 6 - URP ARPAT, numero contatti per tema "Acqua"

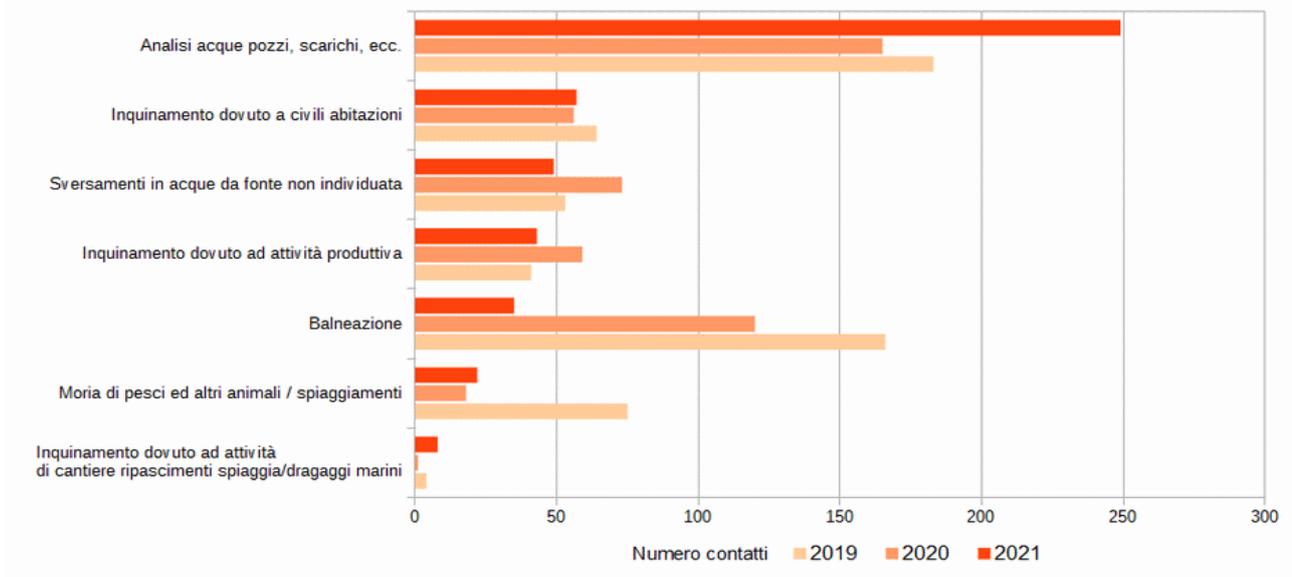


Grafico 7 - URP ARPAT, numero contatti per tema "Suolo"

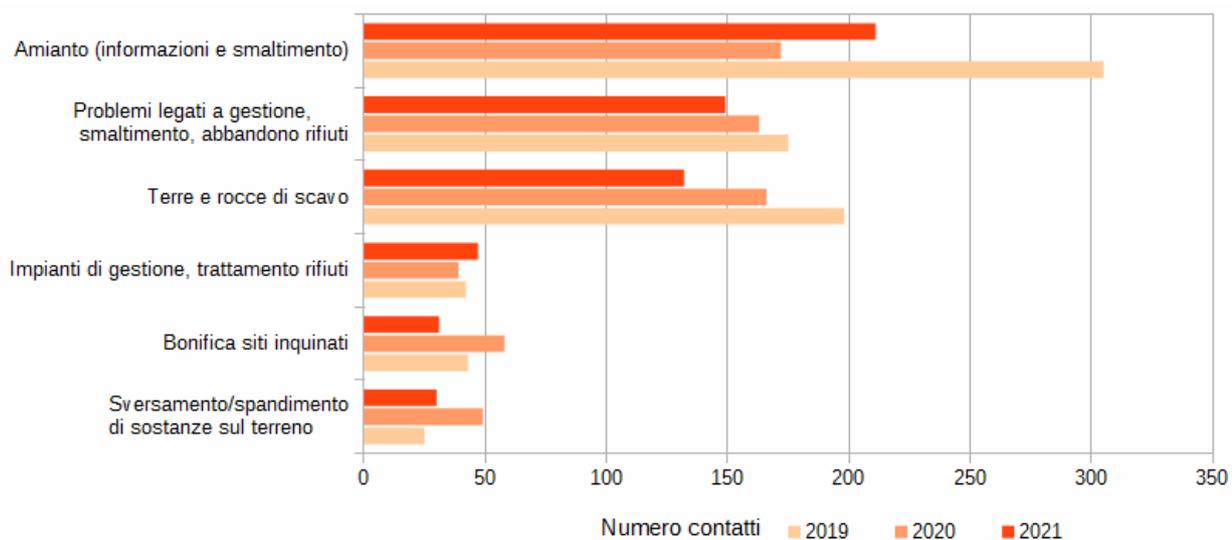


Grafico 8 - URP ARPAT, numero contatti per tema "Elettromagnetismo"

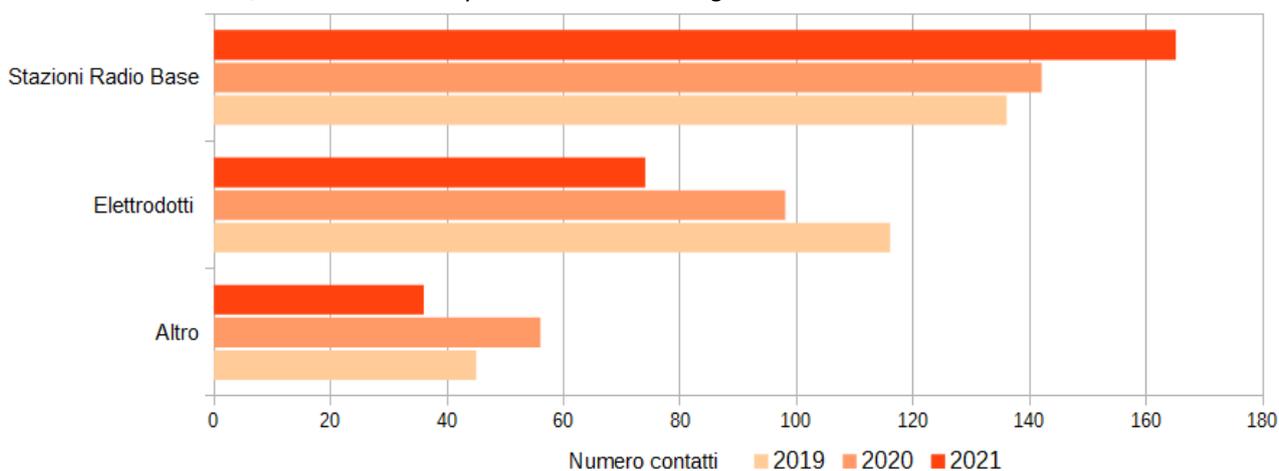


Grafico 9 - URP ARPAT, numero contatti per tema "Rumore"

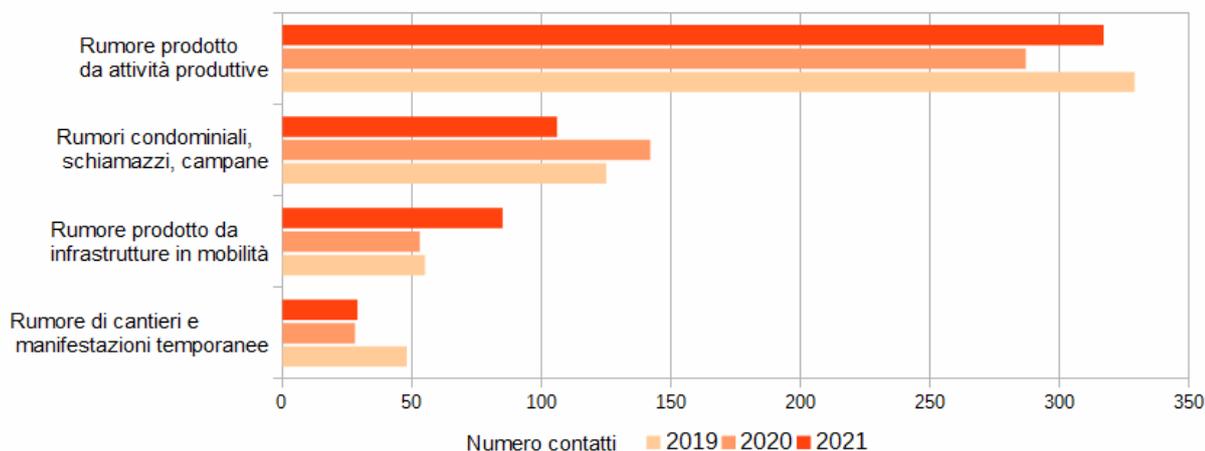
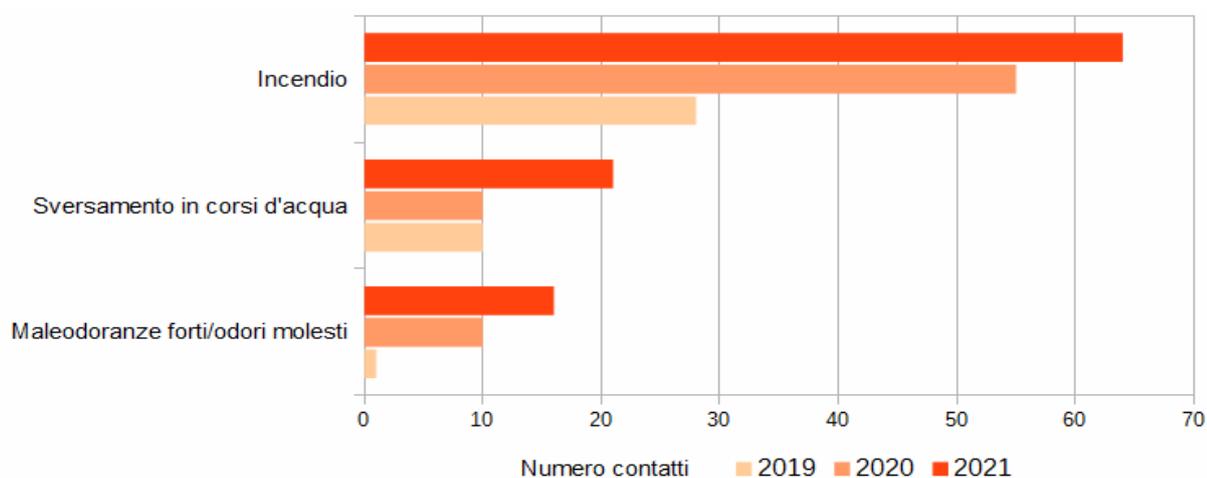
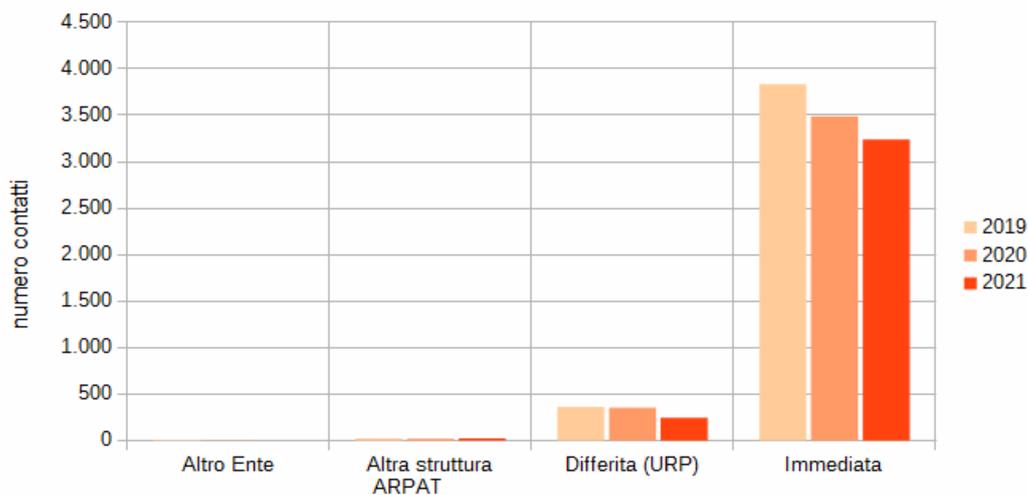


Grafico 10 - URP ARPAT, numero contatti per tema "Emergenze"



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

Grafico 11 - URP ARPAT, numero contatti per tipologia di risposta

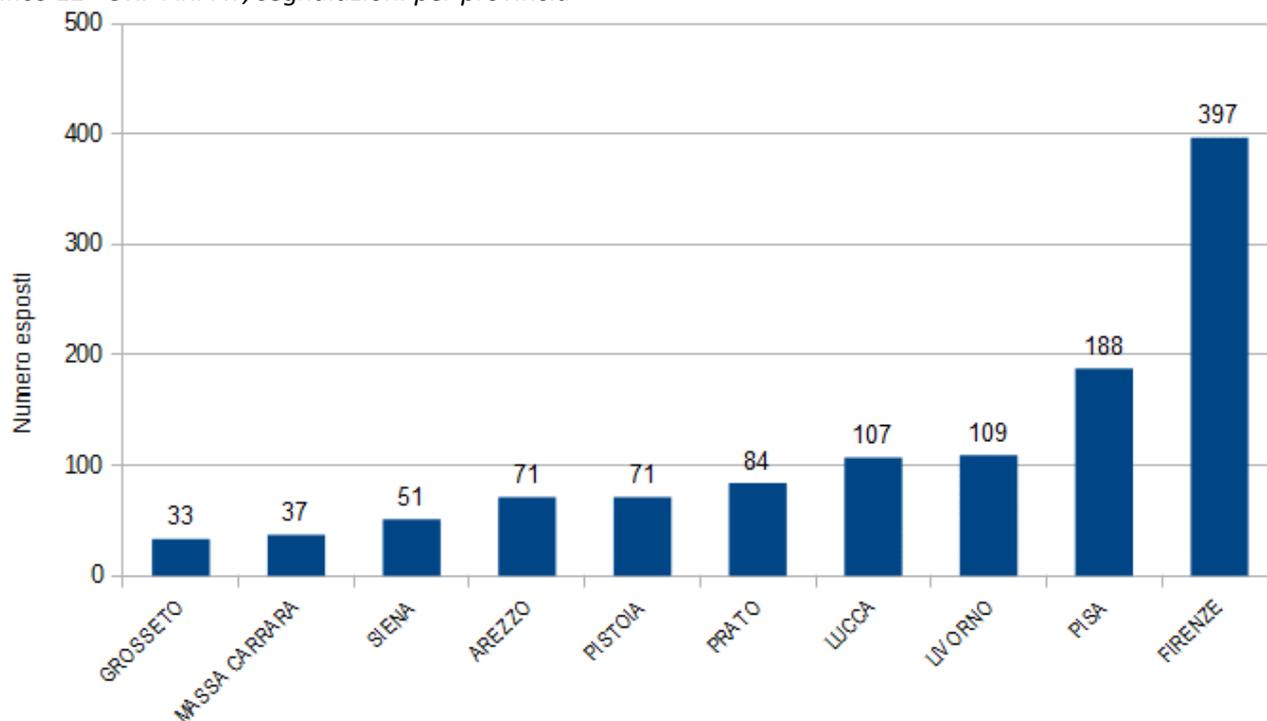


Esposti

Nel 2021 ARPAT ha ricevuto **1.148 segnalazioni** provenienti da cittadini singoli o organizzati. Rispetto ai dati degli ultimi anni. Si osserva un aumento del numero di segnalazioni, a differenza del calo già osservato negli anni precedenti (anno 2019, periodo che aveva corrisposto con la modifica delle modalità di presentazione delle segnalazioni alla nostra Agenzia).

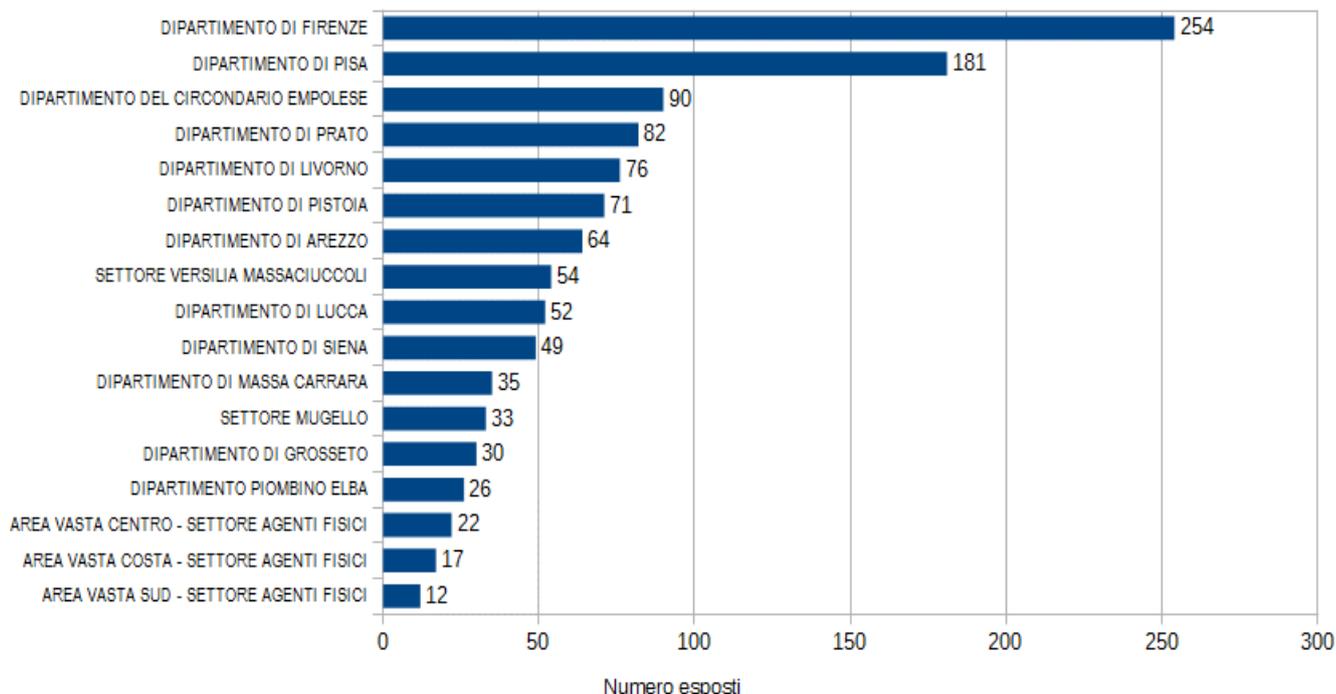
Il territorio da cui proviene il maggior numero di segnalazioni (vedi grafico 12) è la provincia di Firenze (Dipartimenti di Firenze, Empoli e Settore Mugello), con 397, seguita da quella di Pisa, con 188, Livorno (Dipartimenti di Livorno e Piombino) 109 e Lucca 107, e via via tutte le altre fino alla provincia di Grosseto, in ultima posizione con 33 esposti nel 2021

Grafico 12 - URP ARPAT, segnalazioni per provincia



Le strutture ARPAT maggiormente coinvolte nei procedimenti avviati dai cittadini (vedi grafico 13) sono il Dipartimento di Firenze con 254 e quello di Pisa con 181. Seguono gli altri Dipartimenti e Strutture con valori inferiori al centinaio, dai 90 del Circondario Empolese fino alla decina di procedimenti del Settore Agenti fisici dell'Area Vasta Sud.

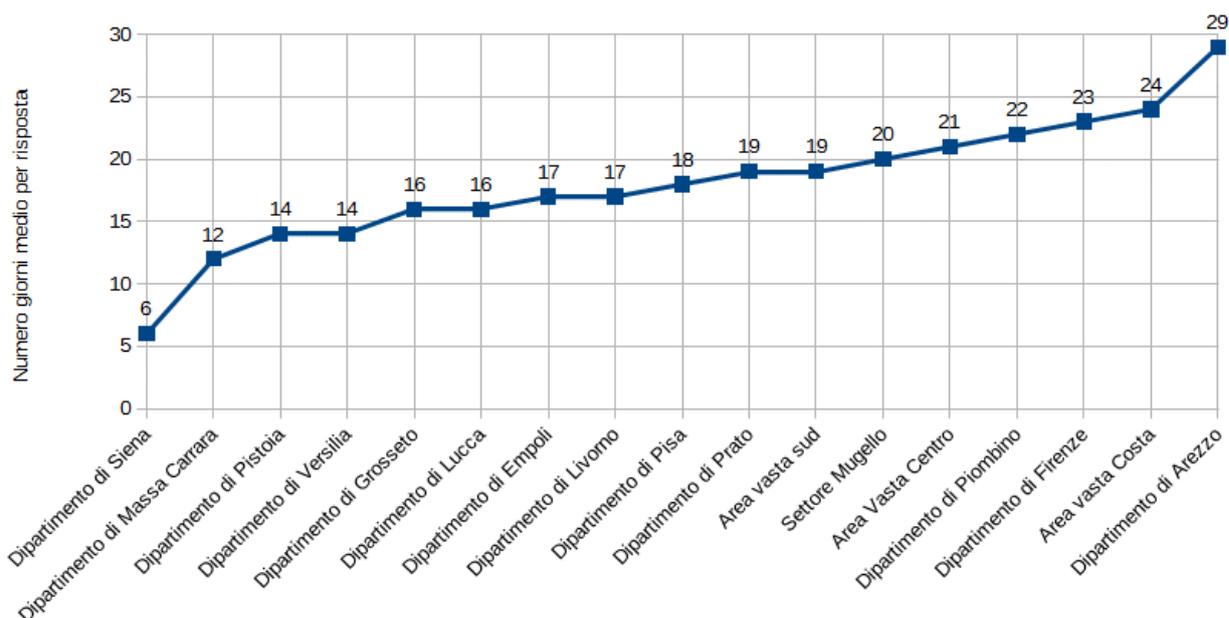
Grafico 13 - URP ARPAT, segnalazioni per struttura ARPAT



L'inquinamento atmosferico, con o senza presenza di odore, risulta il motivo prevalente delle segnalazioni dei cittadini in tutta la Toscana, con **294**, seguito da **rifiuti (196)**, **rumore (180)** e **scarichi idrici (151)**

Premesso che il regolamento ARPAT sul procedimento amministrativo prevede che le strutture abbiano un tempo massimo di 30 giorni per dare una prima risposta all'istanza del cittadino, possiamo dire che tutte rispettano il termine dato. Il tempo necessario per fornire la risposta dipende spesso dalla complessità delle problematiche segnalate. La durata media del procedimento nelle singole strutture va nel 2021 da un minimo di 6 giorni nel Dipartimento di Siena fino a 29 giorni in quello di Arezzo, confermando l'andamento del 2020.

Grafico 14- URP ARPAT, giorni medi di risposta alle istanze



A marzo 2022, 3 segnalazioni risultano ancora aperte (vedi tabella 1 che segue).

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

293 sono stati gli **accertamenti effettuati** a seguito di segnalazione (vedi voci "Effettuati accertamenti" in tabella 1) mentre **202** sono i **controlli programmati** (voce "Prevista attività di controllo ambientale" sempre in tabella 1).

Tabella 1- *URP ARPAT, esiti degli esposti*

ESITO DELL'ESPOSTO	NUMERO
Aperto	3
Esposto ritirato dall'esponente	7
Elementi disponibili - verificato non regolare	30
Effettuato accertamento - verificato violazione legge	52
Archiviazione d'ufficio	61
Effettuato accertamento - verificato regolare	64
Elementi disponibili - verificato regolare	87
Effettuato accertamento - formulate osservazioni	177
Prevista attività di controllo ambientale	202
Richiesto ad ente titolare della funzione amministrativa se attivare controllo ambientale	204
Non di competenza di ARPAT / trasferito ad altro ente	261
Totale	1.148

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 2021 sono stati ricevuti **23 reclami esterni** (20 nel 2020) dei quali 1 fondato e 22 reputati infondati con 22 risposte entro il termine di 45 giorni.

Sempre nel 2021 sono stati **12 i reclami interni**, di cui 5 fondati, 4 infondati e uno da valutare se fondato o meno. Le risposte entro il termine dei 45 gg. sono state 3, e 3 oltre il termine. Un solo reclamo ha ricevuto risposta nonostante siano trascorsi i 45 gg. Infine si rileva un "suggerimento" (interno) al quale non è stata fornita risposta e un "apprezzamento".

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 2021, fra quelle diffuse con il notiziario quotidiano [Arpatnews](#).

Nel corso del 2021 sono state circa **319 le notizie diffuse**, ma che si sommano a quelle degli anni precedenti presenti nel sito, 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.

Tra le notizie più lette - quelle con un numero di visualizzazioni superiore a 1000 - troviamo una ventina di notizie circa. Tra queste, le più visualizzate risultano quelle che:

- hanno affrontato tematiche di forte attualità: il cambiamento climatico e i suoi impatti ambientali, la sostenibilità ambientale e lo sviluppo sostenibile, anche con riferimento alla situazione pandemica
- hanno approfondito, con rapporti, infografiche, documenti ed altro materiale, temi ambientali propri dell'Agenzia
- si sono occupate delle novità normative di interesse per la cittadinanza e le imprese.

La scelta editoriale è stata quella di pubblicare non solo notizie in prevalenza frutto dell'attività 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.

Tabella 2- *Relazioni con i media: notizie*

NOTIZIA	NUMERO VISUALIZZAZIONI
<u>Entrata in vigore la nuova direttiva europea sull'acqua potabile</u>	4.871
<u>L'impatto ambientale dei forni crematori</u>	2.914
<u>Covid-19 e impatti sull'ambiente: non solo qualità dell'aria</u>	2.375
<u>Letame di animali: attenzione a come viene gestito</u>	2.060
<u>Riduzione dell'inquinamento atmosferico durante l'epidemia Covid 19</u>	2.038
<u>Una infografica sulla scala del rumore</u>	2.018
<u>On line la mappa dei punti di captazione delle acque destinate ad essere potabilizzate</u>	1.965
<u>Maneggi, attenzione a come vengono gestiti gli escrementi e/o urina dei cavalli</u>	1.914
<u>Tavola periodica e scarsità degli elementi chimici</u>	1.829
<u>Il buco dell'ozono da record del 2020 si è chiuso</u>	1.807
<u>Cambiamenti climatici e agricoltura</u>	1.649
<u>Verso il 2021</u>	1.596
<u>Indagine sullo stile di vita sostenibile degli Italiani - 2020</u>	1.525
<u>Le procedure di infrazione europea a carico dell'Italia in materia di ambiente</u>	1.354
<u>Insediato nuovo Direttore generale di ARPAT</u>	1.350
<u>Linee Guida per il trattamento di acque reflue domestiche e assimilate in aree non servite da pubblica fognatura</u>	1.306
<u>Un decibel in più significa un incremento del rumore del 25%</u>	1.227
<u>Il Mediterraneo, un mare di plastica</u>	1.198
<u>Impatto ambientale e paesaggistico dell'energia eolica</u>	1.114
<u>Europa: pubblicate le nuove migliori tecniche disponibili (BAT) per il trattamento dei rifiuti</u>	1.090
<u>Assolto Pietro Rubellini, Direttore generale di ARPAT</u>	1.071
<u>Sappiamo come contrastare il cambiamento climatico ?</u>	1.058
<u>La transizione verso l'economia circolare nel tessile e le prospettive post Covid 19</u>	1.039
<u>Amianto: chi fa cosa in Toscana</u>	1.036

Eventi

ARPAT ha partecipato alla manifestazione **Earth Technology Expo** - Firenze, Fortezza da Basso 12- 14 ottobre 2021, condividendo lo stand con ISPRA e organizzando un Seminario: "La sensorizzazione territoriale e la modellistica per la previsione delle contaminazioni in funzione della protezione ambientale".

[\(Pagina del sito Web di ARPAT con il materiale inerente la manifestazione prodotto dall'Agenzia\)](#)

Nell'occasione ha realizzato e presentato **8 video sull'attività di ARPAT** curati dal personale del Settore (montaggio a cura di Toscana Media Channel) :

[Cave di Carrara: tecnologie innovative per mitigare gli impatti ambientali](#)

[Dati di qualità dell'aria in tempo reale a servizio della smart city](#)

[Posidonia oceanica: gli strumenti per monitorarla](#)

[La tecnologia per il monitoraggio dei fondali marini toscani](#)

[Geotermia: un'economia circolare possibile](#)

[Nuove sfide analitiche nel campo ambientale](#)

[Recupero delle terre di scavo: tecnologie innovative per il controllo](#)

[Microscopio elettronico: usi innovativi per il controllo ambientale](#)

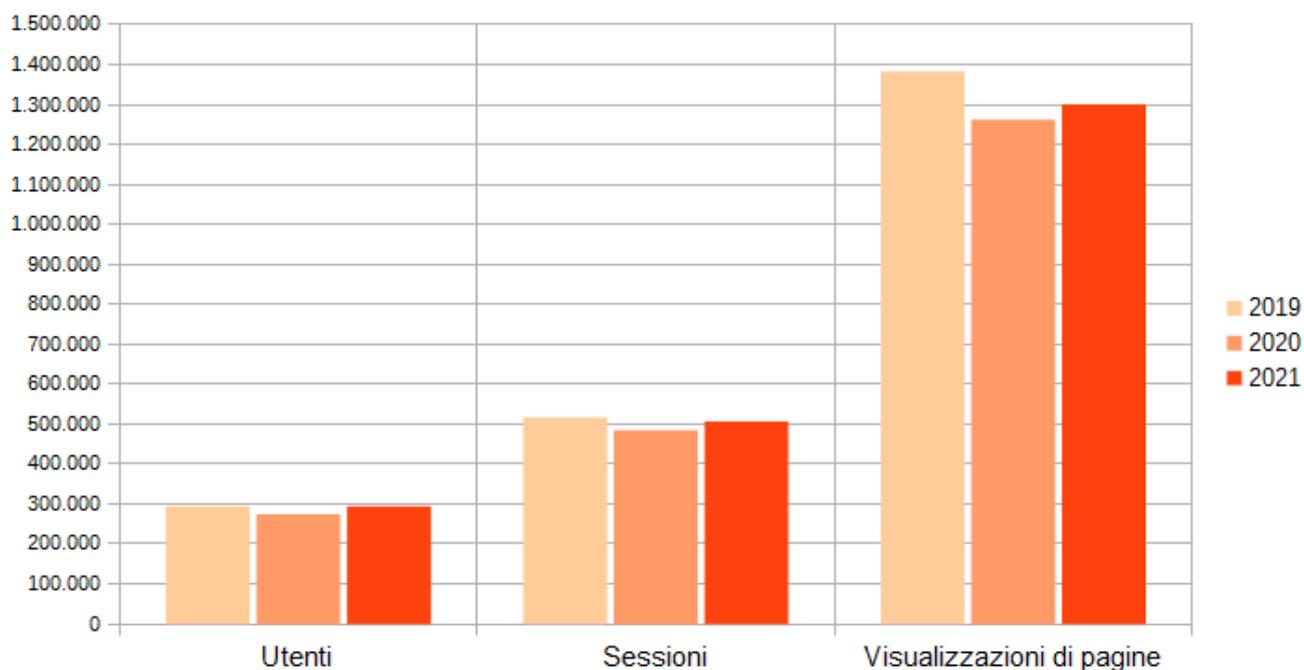
Sito Web

Nel 2021 sono stati **294.698 gli utenti** (274.925 nel 2020) che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **506.196 sessioni** (484.263 nel 2020) e **1.300.478 pagine viste** (1.262.193 nel 2020).

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.

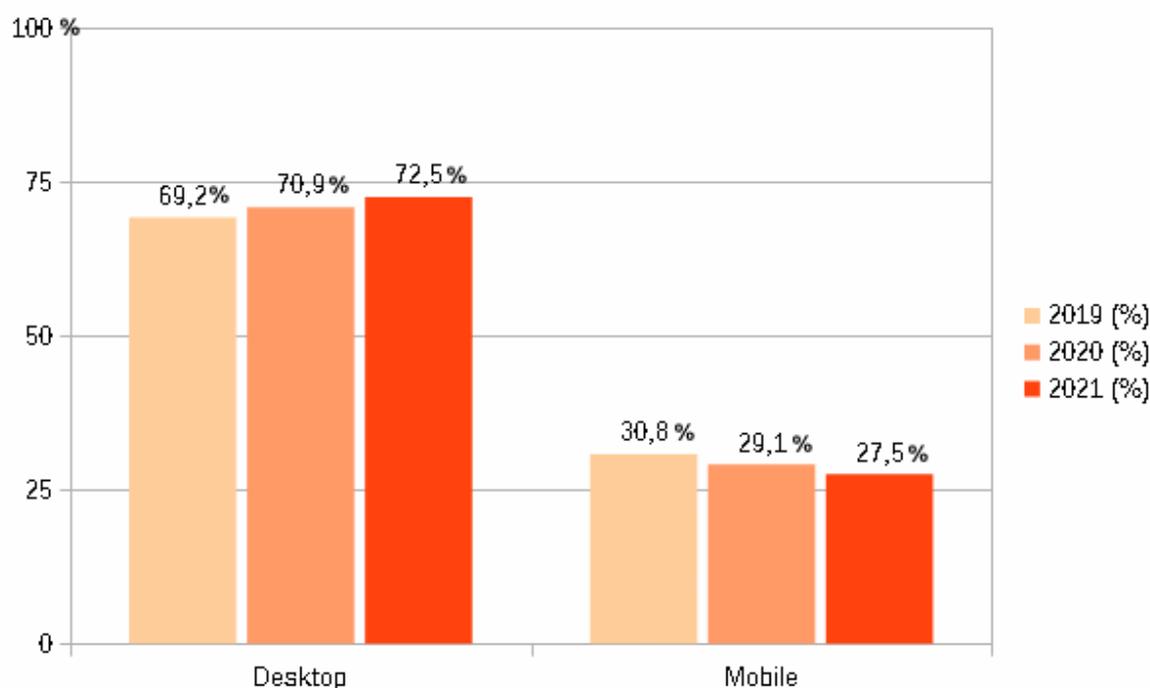
I dati degli ultimi anni riflettono la ormai vecchia impostazione del sito Web, che è rimasto sostanzialmente lo stesso dal 2011 e necessita di un rinnovamento complessivo; non è *responsive*, cioè non si adatta automaticamente al tipo di mezzo (pc, tablet, smartphone) da cui viene consultato, mentre 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 oggi costituiscono l'elemento forte di qualsiasi comunicazione. Sostanzialmente riesce a mantenere livelli accettabili di frequentazione grazie alla ricchezza dei contenuti presenti.

Grafico 15- *Sito Web, utenti, numero sessioni e visualizzazione pagine*



Nel 2021 il **72,5%** degli utenti del sito Web ARPAT lo hanno raggiunto da un *computer desktop* ed il **27,5%** 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.

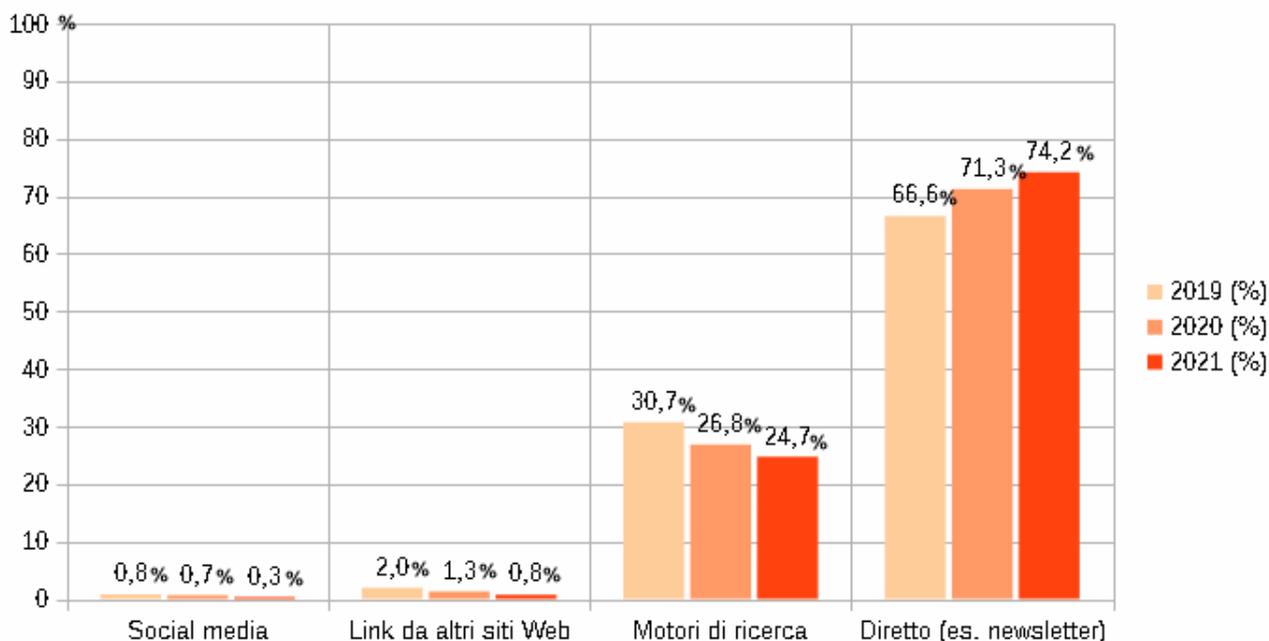
Grafico 16- Sito Web, percentuale dispositivi di provenienza



Riguardo al modo con cui i visitatori sono giunti sul sito Web, si rileva che una quota maggioritaria (74,2%) 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 24,7%.

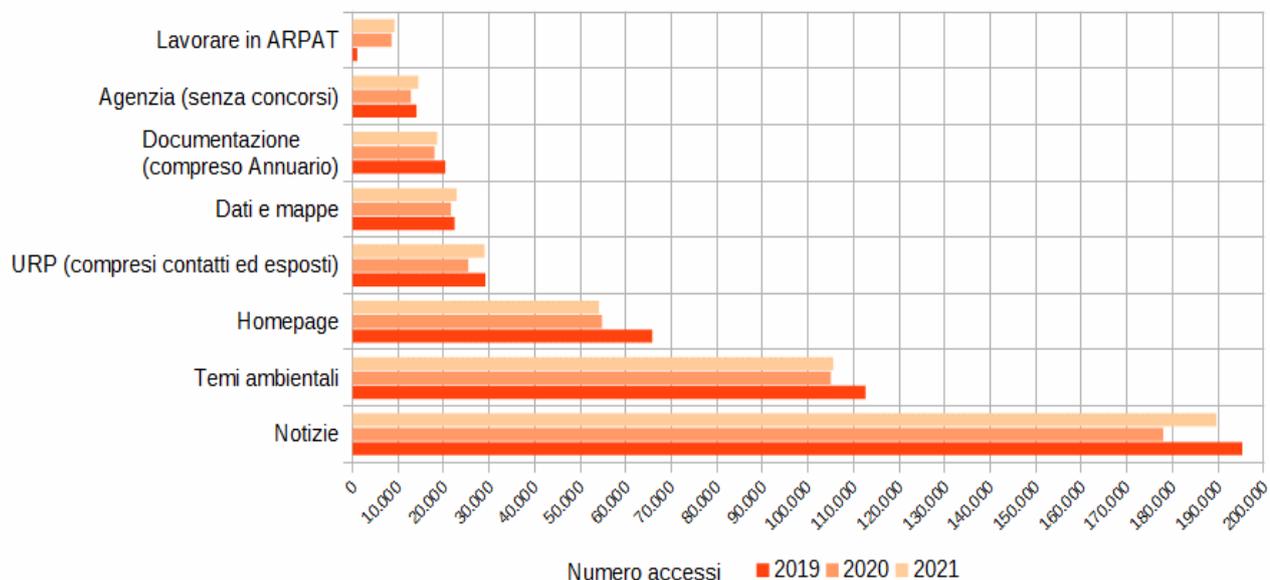
Piuttosto ridotto risulta il numero di visitatori che arrivano sul sito Web dai social media, fra questi la netta maggioranza è proveniente da Facebook.

Grafico 17- Sito Web, percentuale origine visitatori



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 18 - *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)

Si segnala che nel 2021 è stata sperimentata, in occasione dell'[Earth technology expo](#), la produzione di video per illustrare le attività dell'Agenzia. Questa modalità di presentazione dei contenuti è funzionale anche allo sfruttamento delle potenzialità di YouTube che, nel 2021, in Italia, è stato il social più utilizzato (fonte Blogmeter).

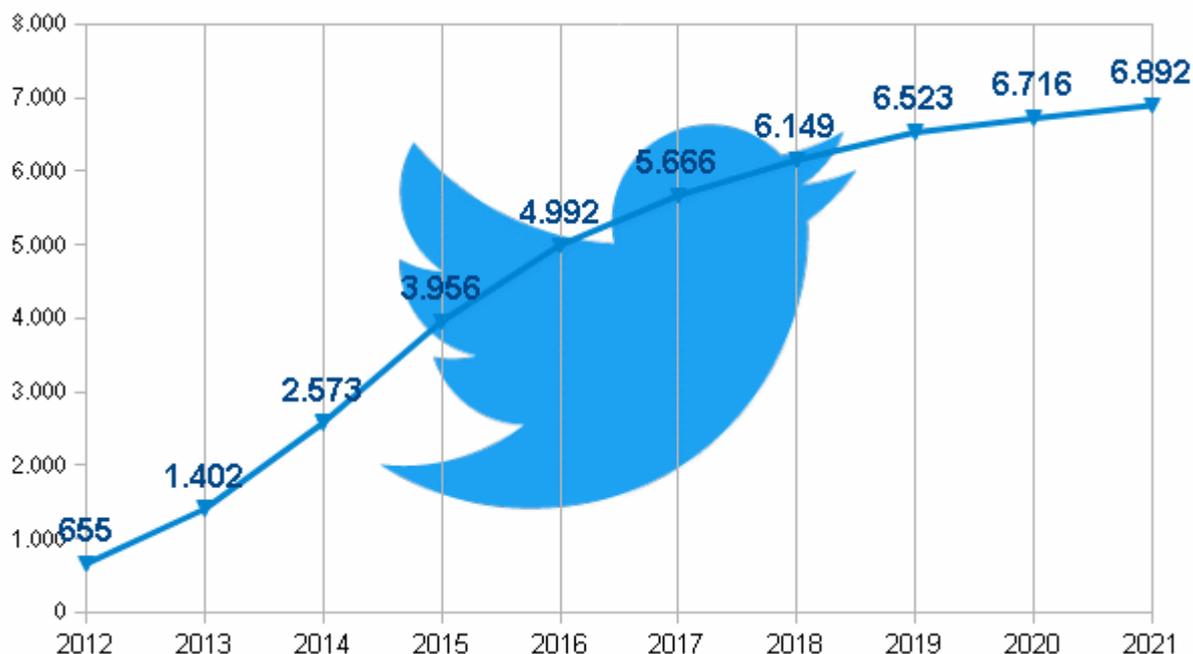
Presentiamo qui alcuni dati statistici rilevati sull'attività svolta da ARPAT sui due social media utilizzati in ARPAT per la diffusione di informazioni ambientali: Twitter e Facebook. Nel grafico i può apprezzare l'andamento nel tempo (dal momento dell'apertura dei due canali) di coloro che hanno scelto di seguire il profilo Twitter o la pagina Facebook di ARPAT.

Twitter

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

Nel corso del 2021 ha diffuso **805 tweet** per un totale di **515.200 visualizzazioni** (erano 426.800 nel 2020). Al 31/12/2021 il canale contava **6.892 follower** (+176 rispetto al 2020).

Grafico 19 - Social media: follower Twitter

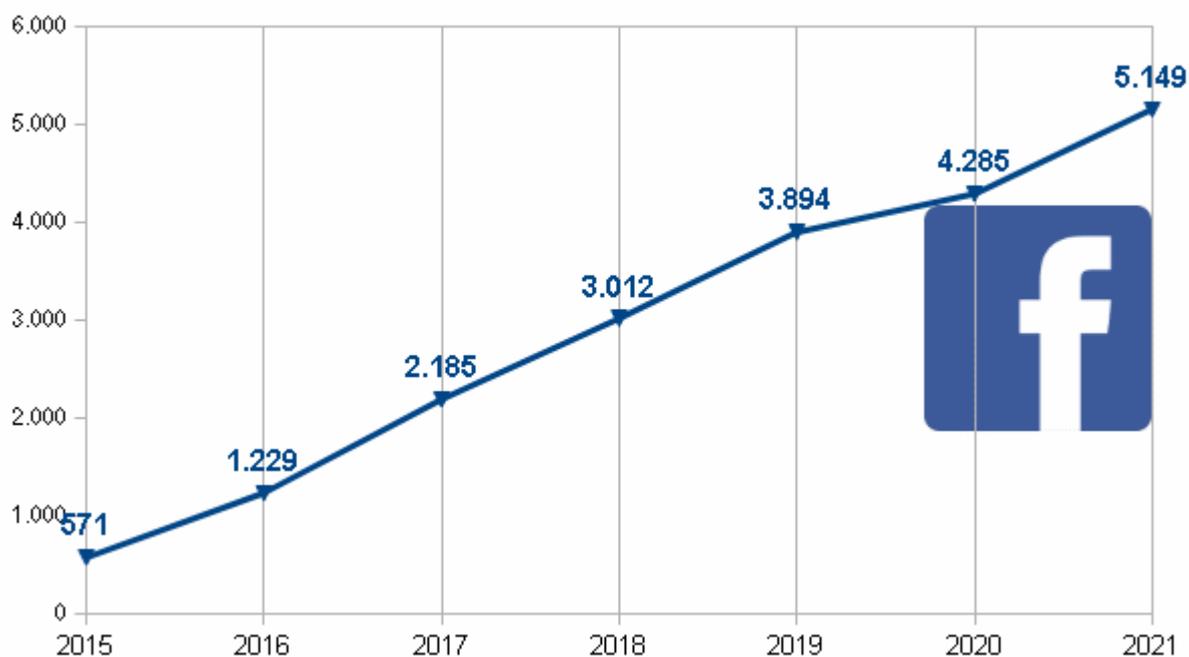


Facebook

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

Anche nel caso di Facebook la piattaforma mette a disposizione un sistema che permette di monitorare le statistiche della pagina. Si rileva come a fine 2021 sia stato raggiunto il numero di **4.625 like** (+340 rispetto al 2020) e **5.149 follower**. I post hanno ottenuto **182.020 visualizzazioni**.

Grafico 20- Social media: follower Facebook





ARPAT

Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana
www.arpat.toscana.it