



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018





REGIONE
TOSCANA



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018

Firenze, 2019



Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018

A cura di:

Marco Talluri

ARPAT – Direzione generale, Settore Comunicazione, informazione e documentazione

Autori:

Carlotta Alaura, Debora Badii, Francesca Baldi, Giulio Barsacchi, Rosanna Battini, 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

Collaboratori:

Roberto Cavallari, Dipartimento ARPAT di Arezzo

Vincenza Talesco, Dipartimento ARPAT Massa Carrara

Editing e copertina:

ARPAT, Settore comunicazione, informazione e documentazione

INDICE

PREMESSA	5
INTRODUZIONE	16
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	17
<i>Contatti con il pubblico</i>	17
<i>Esposti</i>	20
<i>Reclami</i>	23
RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE	24
COMUNICAZIONE ESTERNA	27
<i>Sito Web</i>	27
<i>Social media</i>	31

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, e 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 emersi - soprattutto da parte del mondo delle imprese pubbliche e private - segnali di "insofferenza" 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 si debbano confrontare con le critiche di cittadini, aziende, comitati, amministratori e politici ogni qual volta esprimono giudizi non conformi alle 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 altre situazioni l'insoddisfazione ha portato al disconoscimento dell'autorevolezza dei risultati presentati dalle Agenzie, da parte di comitati e movimenti che hanno finito per rivolgersi 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 parte di alcune associazioni di categoria locali, o anche da singoli operatori, un eccessivo "fiscalismo" dell'azione ispettiva delle Agenzie, che ha prodotto sanzioni amministrative e notizie di reato. Tuttavia le Agenzie sono tenute ad applicare la legge, e quando vengono riscontrati superamenti dei limiti stabiliti dalle norme, non possedendo un potere discrezionale, devono giocare forza 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 esprimano e rappresentino interessi del tutto contrastanti, confermano lo sforzo che le Agenzie ambientali compiono ogni giorno per garantire concretamente la propria terzietà.

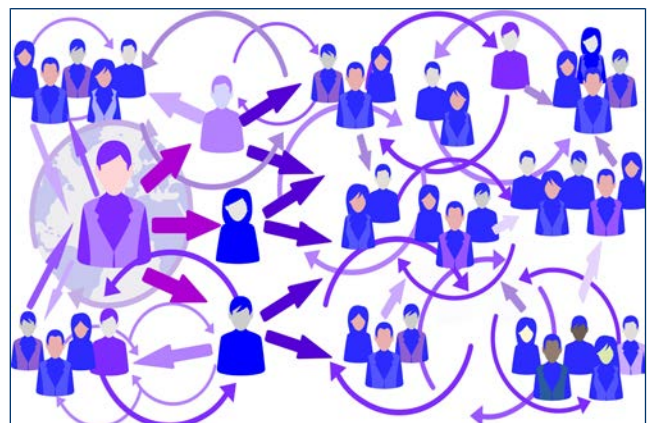
La Legge 132/2016, che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'Ambiente (SNPA), riconosce il carattere tecnico-scientifico della Rete delle Agenzie.

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

La comunicazione oggi: da tutti a tutti

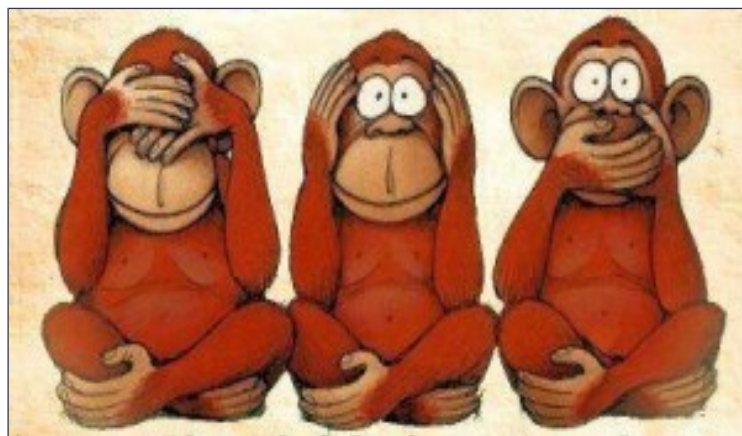
Nell'era della comunicazione "da tutti a tutti", come ha brillantemente esposto in un recente saggio Alberto Contri, *McLuhan non abita più qui?*, avviene che il pubblico sia il messaggio, dato che costituisce al tempo stesso il percettore e il vettore



che si rende disponibile a veicolare la comunicazione ad altre persone. Tutto ciò può trasformarsi 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 ignorarlo, sapendo benissimo che pur essendo un ambito affatto facile, non è possibile prescindervi.

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, che delle organizzazioni.

Non è possibile non comunicare: infatti l’apparente silenzio significa trasmettere indifferenza, disinteresse, noncuranza nei confronti degli altri. L’alternativa è fra comunicare in modo consapevole e organizzato, oppure farlo in modo del tutto casuale.

Ciò è vero 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 gestisca con risorse professionali e tecnologiche adeguate, e definire una politica comunicativa e una pianificazione periodica, che guidi l’azione della struttura competente.

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

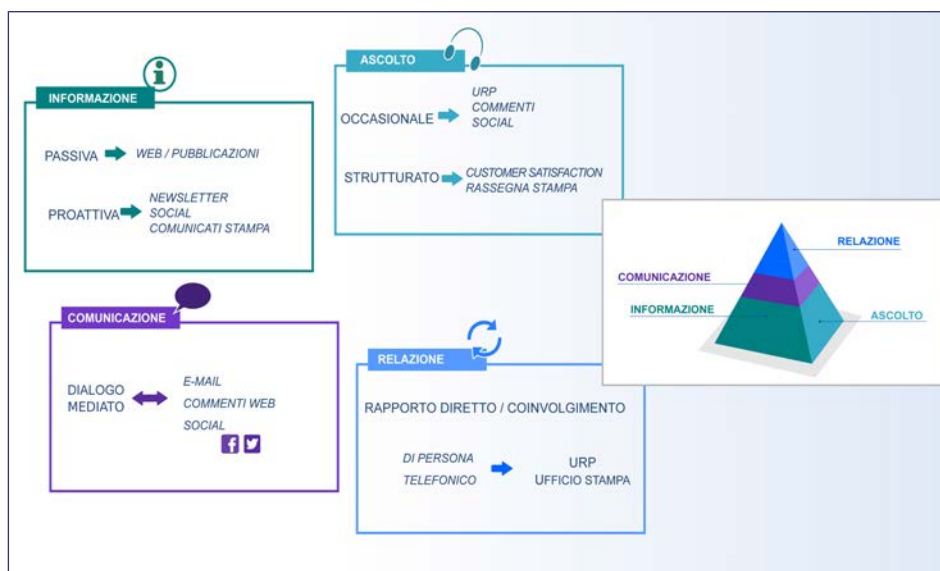
La comunicazione deve essere una attività strategica per le Agenzie

La Comunicazione è una attività strategica. Le Agenzie devono 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 Agenzie costantemente presenti e attive 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 e al supporto tecnico-scientifico), come 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 parliamo di Comunicazione, la intendiamo 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 e un coinvolgimento maggiore.



Quale comunicazione per le Agenzie Ambientali?

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

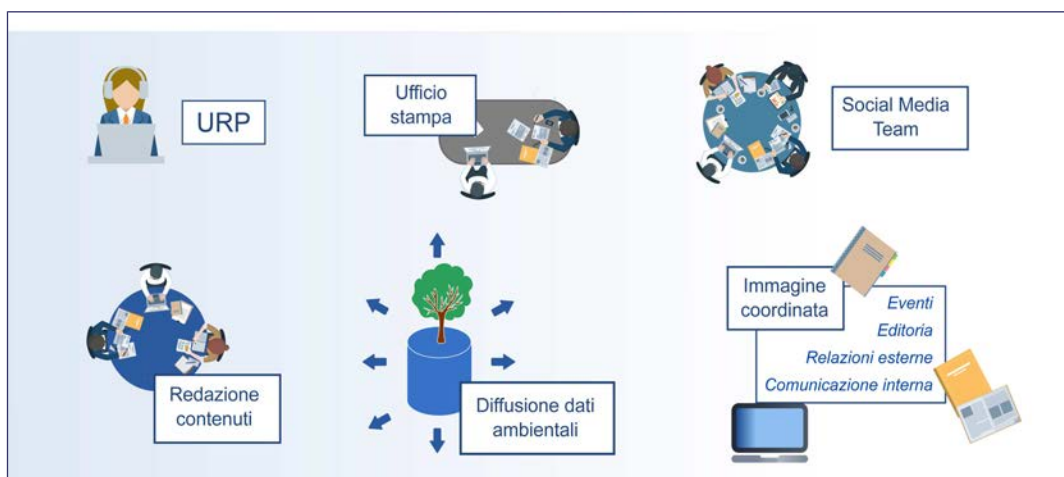
- **TRASPARENZA:** cioè, mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo:
 - tempestivo – continuativo;
 - completo – esauriente;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

Quale organizzazione della comunicazione?

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

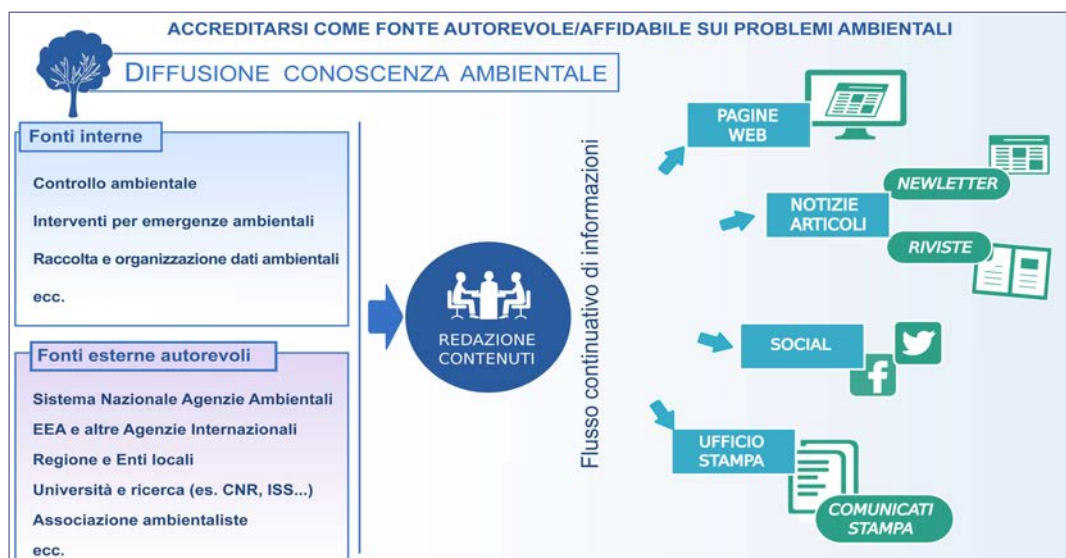
L’esperienza di ARPA Toscana, con il settore Comunicazione, informazione e documentazione (SCID) rispecchia proprio questa impostazione.

È poi 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 infine le altre attività tipiche del settore, ovvero 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 che dalle notizie provenienti dalle attività svolte dalla propria Agenzia, utilizzando anche attendibili fonti esterne, in quanto uno dei compiti fondamentali del SNPA è costituito dalla diffusione della conoscenza ambientale.

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



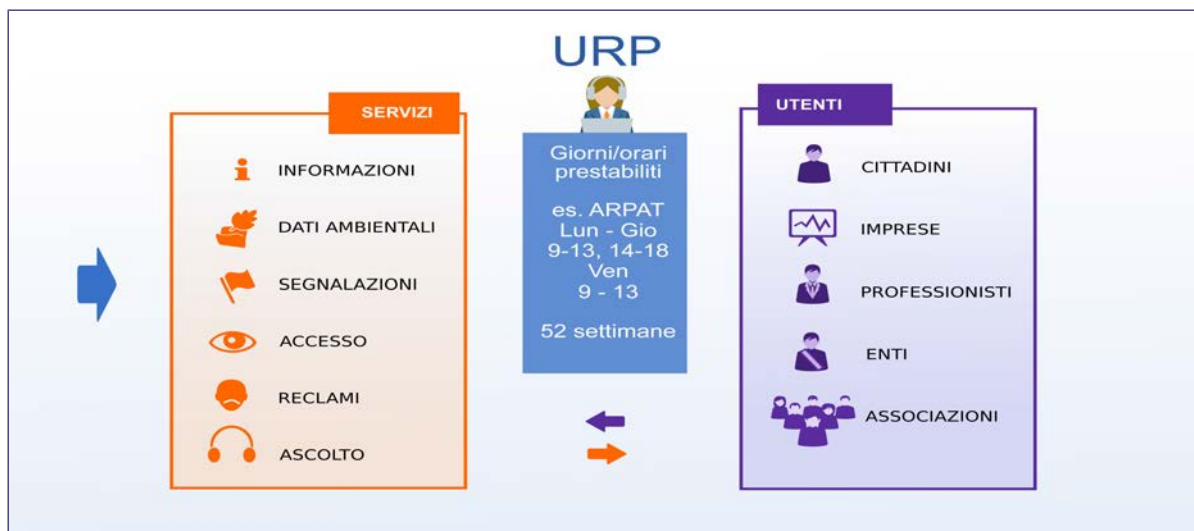
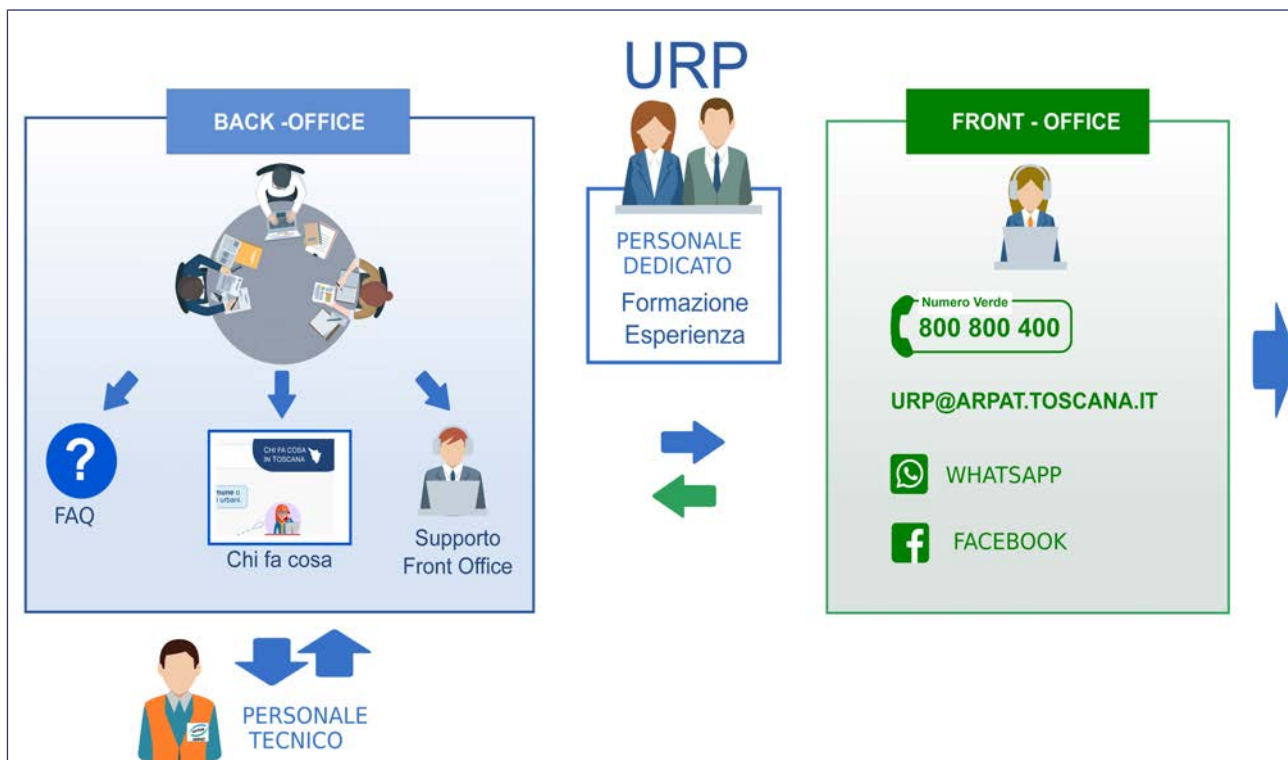
Fondamentale rimane però un compito tradizionale (prevista dalla Legge 150/2009) della funzione comunicazione degli enti pubblici, e cioè le relazioni con il pubblico (URP).

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 - come ha fatto ARPA Toscana da tempo - le modalità di contatto (Numero verde, mail, chat, social) e individuare personale dedicato e professionalizzato, a differenza di quello

che ancora oggi avviene in molte Agenzie, dove a questa funzione spesso è assegnato personale che svolge prioritariamente altre attività.

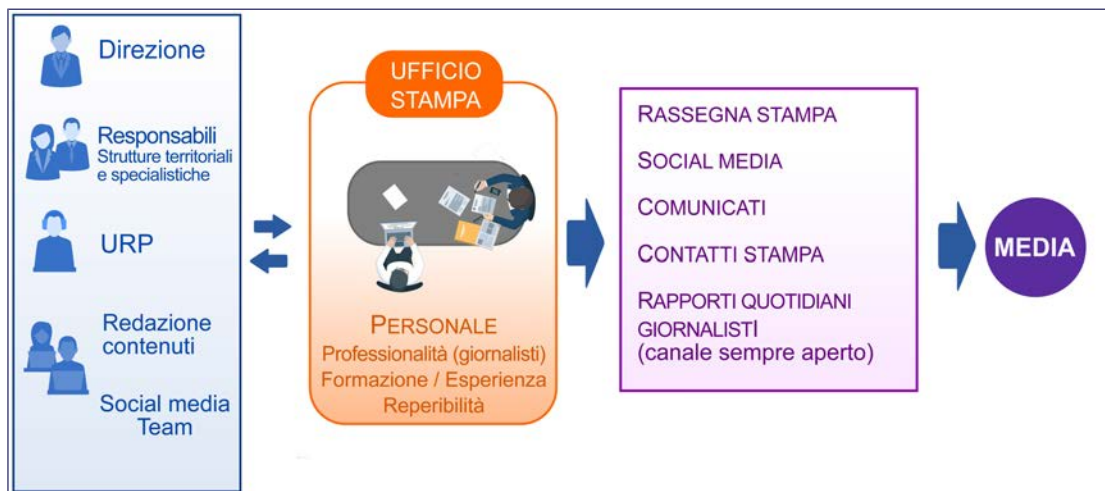
L'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, grazie anche al lavoro di un apposito Back-Office, utilizzando gli strumenti disponibili.



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.

Nella nostra esperienza, centralizzare questa attività è essenziale per garantire agli operatori dell'informazione un interfaccia sicuro e attendibile, dotato della massima flessibilità in termini di

reperibilità, e all'organizzazione di evitare che vengano inviati all'esterno messaggi contraddittori, circostanza che può avvenire nel momento in cui non si governano adeguatamente i rapporti tra le parti. Naturalmente questo significa che l'ufficio stampa debba avere un accesso rapido e completo a tutte le fonti interne, a partire dai vertici dell'organizzazione con i quali deve essere a stretto contatto.

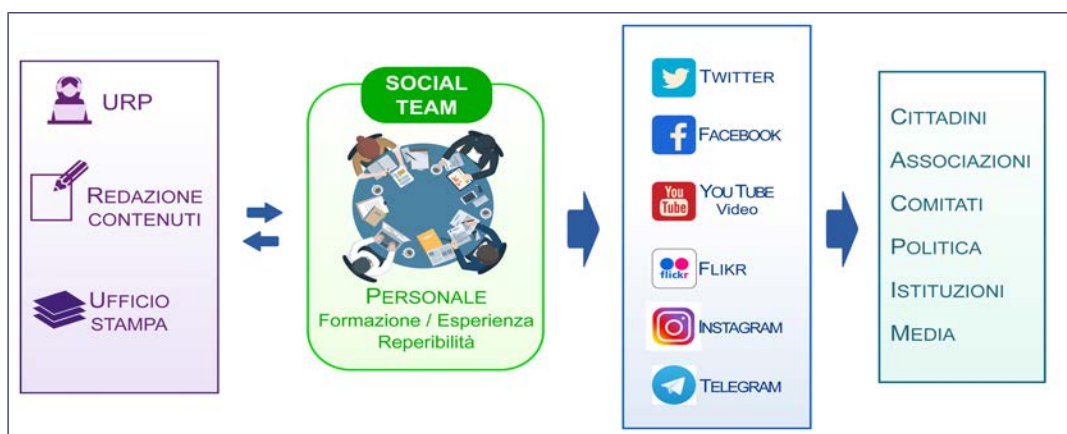


Un altro filone di attività relativamente recente è quello della gestione dei social media, che sono degli strumenti, dei mezzi per ascoltare e dialogare con la società in “forma originale, autentica e innovativa.” [A.Contri]

Anche in questo caso è indispensabile una formazione professionale accurata, e 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 restarci nel migliore dei modi, accreditandosi come una fonte autorevole di notizie sull'Ambiente, con una presenza coerente con il carattere tecnico-scientifico dei nostri enti.

Nei messaggi e nelle conversazioni con gli utenti il tono dovrebbe essere pacato, assertivo ma privo di sfumature polemiche, utilizzando un linguaggio chiaro, evitando di reagire alle provocazioni e facendo sempre ricorso a buon senso e cortesia, senza esprimere opinioni personali.



Riguardo alla politica della Comunicazione che un'Agenzia deve adottare vorremmo 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 e al dialogo si può sviluppare un’azione comunicativa efficace.

Ciò significa, ad esempio, oltre che mettere a disposizione 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 delle nostre Agenzie, che forniscono 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 SCID 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.

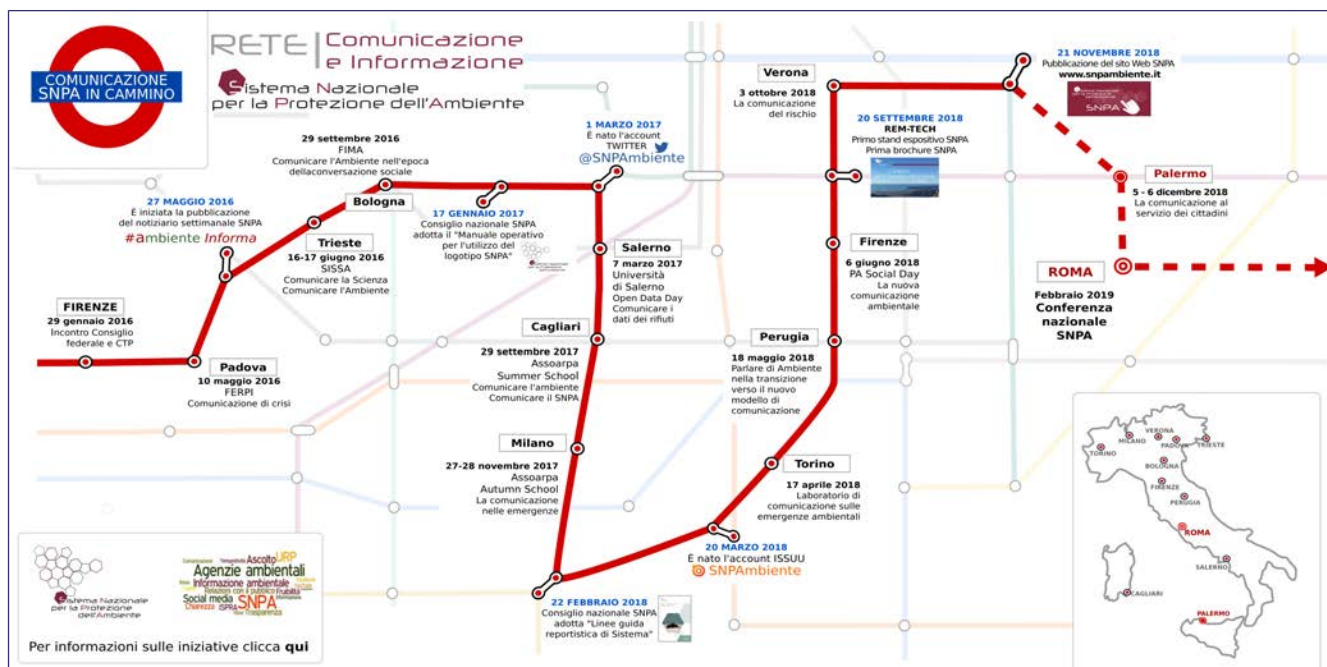
Perché non cambiare (orientamento all’innovazione anche tecnologica)	<i>Si è sempre fatto così...</i>
Non accontentarsi (orientamento al miglioramento continuo)	<i>Facciamo già le cose nel modo migliore possibile</i>
Ascoltiamo sempre le esigenze di coloro a cui è destinato il nostro lavoro e cerchiamo di soddisfarle (orientamento al cliente/utente)	<i>Cerchiamo di stare tranquilli ed evitiamo il fastidio di chi vuole troppe cose e ci disturba</i>

Se si presenta un problema facciamocene carico e cerchiamo di risolverlo (orientamento alla responsabilità e al <i>problem solving</i>)	<i>Se si presenta un problema cerchiamo di chi è la colpa o rimandiamolo ad altri</i>
La nostra deve essere una comunicazione che mette in comune contenuti utili (comunicazione di servizio)	<i>Pubblichiamo i documenti formali (comunicazione "burocratica") Facciamo fare bella figura a (Comunicazione "pubblicitaria")</i>

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 partecipa attivamente alle attività svolte dalla Rete ‘Comunicazione e informazione’ del SNPA. In tale ambito, in quasi tre anni di attività, è stato costruito un tessuto comune di conoscenze ed esperienze fra i comunicatori - donne e uomini delle Agenzie ambientali e di Ispra una vera e propria rete di relazioni e collaborazioni, indispensabile per conseguire l’obiettivo di una progressiva e sempre più avanzata integrazione delle attività di comunicazione e informazione nel SNPA.

Essere Rete significa non essere una struttura gerarchica, ma fra pari, flessibile, dinamica, adattiva. Ogni nodo della Rete può portare contributi originali, mettendoli a disposizione di tutti gli altri nodi, sulla base delle proprie esperienze e specificità.

Abbiamo sviluppato un percorso di ascolto e dialogo attraverso una serie di iniziative nelle quali ci siamo confrontati con autorevoli interlocutori, creando delle relazioni: per questo motivo alcuni di loro sono qui presenti come interventi esterni.

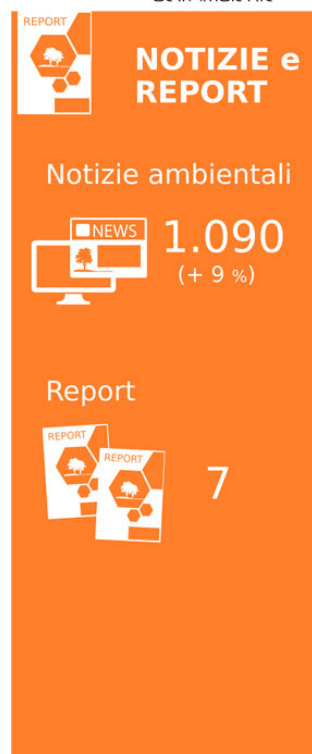
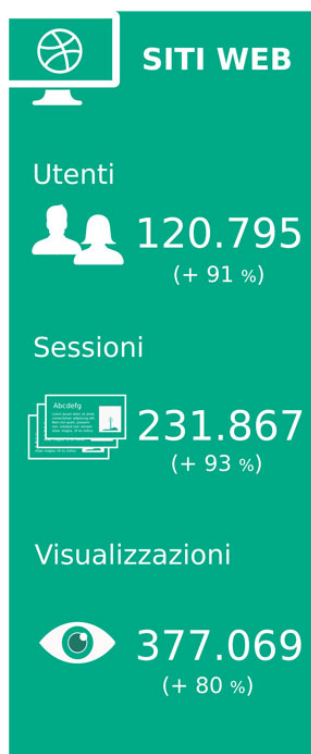
Abbiamo dato vita ad alcuni strumenti di comunicazione integrata di Sistema, improntati a una logica di proattività e tempestività:

- il Notiziario bisettimanale AmbienteInforma: 180 numeri, oltre 3.000 articoli, centomila destinatari;
- gli account sui social media per una presenza tempestiva nell’agorà della comunicazione interattiva da tutti a tutti, per ricercare il dialogo con i nostri interlocutori;
- il sito Web Snpambiente, un sito in continuo aggiornamento, punto di accesso unico al Sistema;
- il prossimo futuro TG-Web del Sistema, con il quale utilizzeremo sempre più i video come forma di comunicazione più efficace e di impatto.

Abbiamo sostenuto, e trovato condivisione, che le attività di comunicazione e informazione hanno un rilievo strategico per il Sistema e per le sue singole componenti e stiamo lavorando a preparare il Piano di comunicazione del Sistema.

SNPAmbiente

COMUNICAZIONE e INFORMAZIONE

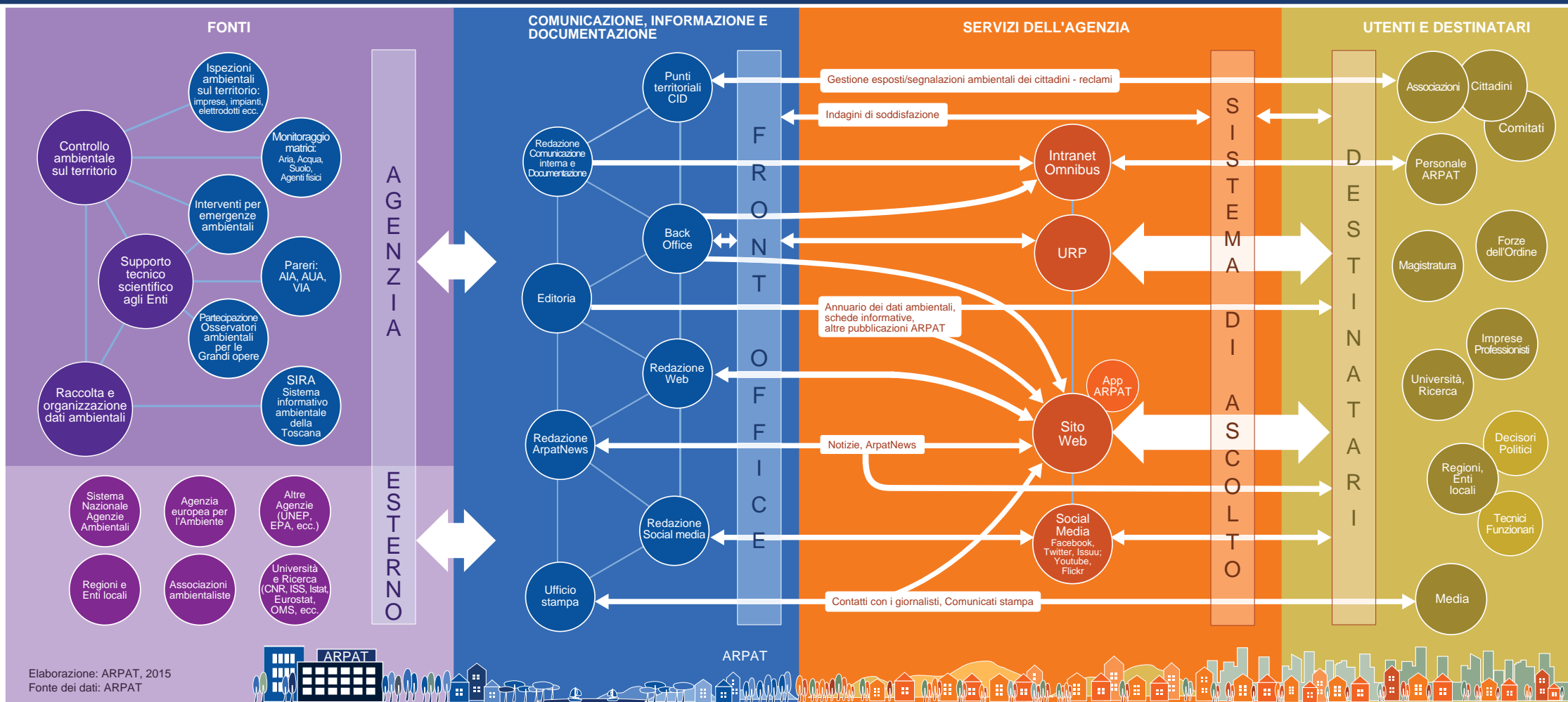


Le percentuali fra parentesi si riferiscono alle variazioni tra gli anni 2017 e 2018

Fonte dei dati: Rete Comunicazione e Informazione SNPA

Elaborazione: ARPAT 2019

Comunicazione integrata ARPAT



INTRODUZIONE

Numero verde - Nel corso del 2018 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 **248** giorni e **1.768** 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 abbate i tempi di attesa e permette di soddisfare un maggior numero di richieste.

Contatti - I contatti gestiti complessivamente nel corso del 2018 sono stati **5.481**, una media di **22** per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Esposti - Gestiti come previsto dall'istruzione operativa entrata in vigore all'inizio del 2013, sono stati **1.411** nel 2018.

Reclami, suggerimenti, apprezzamenti - gestiti come previsto dalla procedura gestionale entrata in vigore all'inizio del 2013, nel 2018 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 **57** 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 (**159** 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, **374** 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, al contrario, 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 corso 2018 risultano aver fruito del sito Web 337.785 utenti, che hanno effettuato **501.719** sessioni, visualizzando **1.310.457** pagine del sito - **2,61** per sessione.

Sono stati pubblicati **58** report, 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 e bollettini periodici.

Sempre nel corso del 2018 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 31.12.18, aveva **6.149** follower, (prevalentemente operatori dei media e istituzioni); *Facebook*, canale aperto nel giugno 2015, che a fine anno ha raggiunto i **3.012** "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 2017, con gli opportuni confronti rispetto agli anni precedenti. Inoltre è stata realizzata la quinta edizione dei fascicoli provinciali (10), con il dettaglio dei

dati disponibili dove possibile fino al livello comunale. Sono state altresì pubblicate le schede informative su “Geotermia” e “Ozono”.

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** per circa **1.768 ore complessive di servizio al pubblico**.

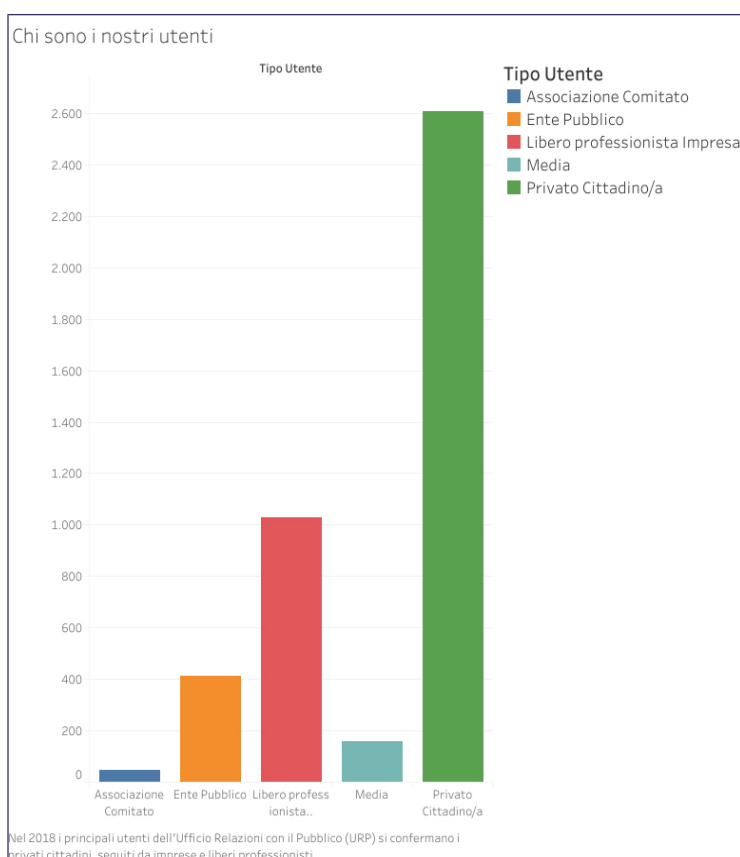
Si ricorda che i contatti gestiti complessivamente nel corso del 2018 sono stati **5.481**, una media di **22** per ogni giorno lavorativo dell'anno.

Nel 2018 l'Ufficio Relazioni con il pubblico (di seguito URP) ha ricevuto 3.805 richieste di informazioni da parte di utenti: cittadini, associazioni, enti pubblici, liberi professionisti, aziende e media.

I principali utenti si confermano i privati cittadini, seguiti da imprese e liberi professionisti.

Lo strumento di contattato tra gli utenti e l'Agenzia più utilizzato risulta il Numero verde, con circa 2.800 contatti, seguito dalla posta elettronica urp@arpat.toscana.it. Il primato del Numero verde è da attribuire all'ampia apertura oraria del servizio: già detto almeno due volte.

Al di fuori di questi orari è sempre possibile fruire di alcuni servizi dell'URP, infatti si può consultare on line:

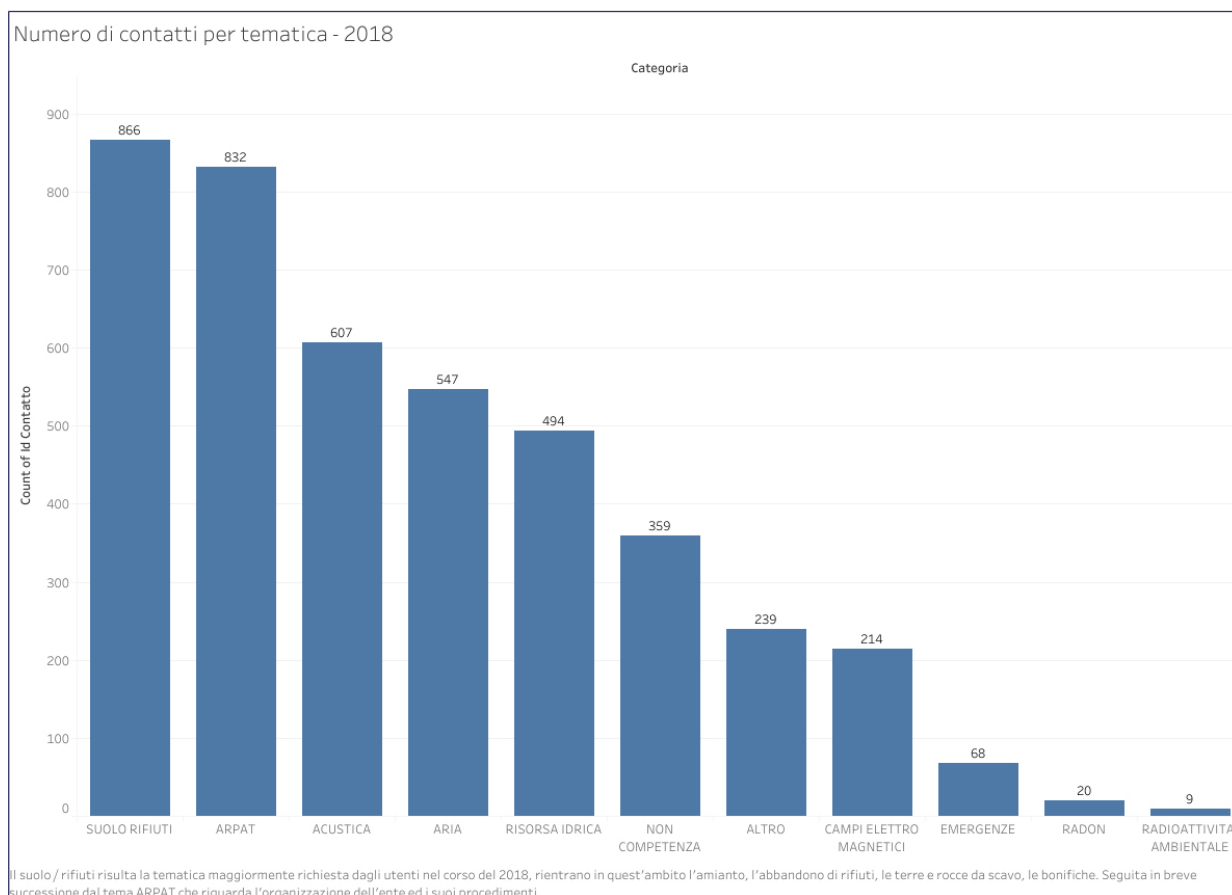


- le nostre [FAQ](#), contenenti domande e risposte frequenti su problematiche ambientali;
- i nostri opuscoli "[Chi fa cosa in Toscana](#)" sulle competenze dei diversi enti pubblici sulle questioni ambientali.

e volendo:

- inviare [richieste di accesso](#) agli atti/ informazioni ambientali;
- inviare un [reclamo](#);

come illustrato nel nostro video tutorial [L'Ufficio Relazioni con il Pubblico](#) di ARPAT.



Cosa hanno chiesto gli utenti all'URP?

I temi ambientali più "gettonati", nel 2018, sono risultati [suolo - rifiuti](#), [inquinamento acustico](#) e [atmosferico](#); molte richieste hanno riguardato anche l'[organizzazione dell'Agenzia](#), in cui confluiscono domande su numeri telefonici, sedi di lavoro degli operatori, ma anche normativa e stato avanzamento dei procedimenti di competenza ARPAT, tra cui gli esposti-segnalazioni dei cittadini che denunciano situazioni di inquinamento ambientale.

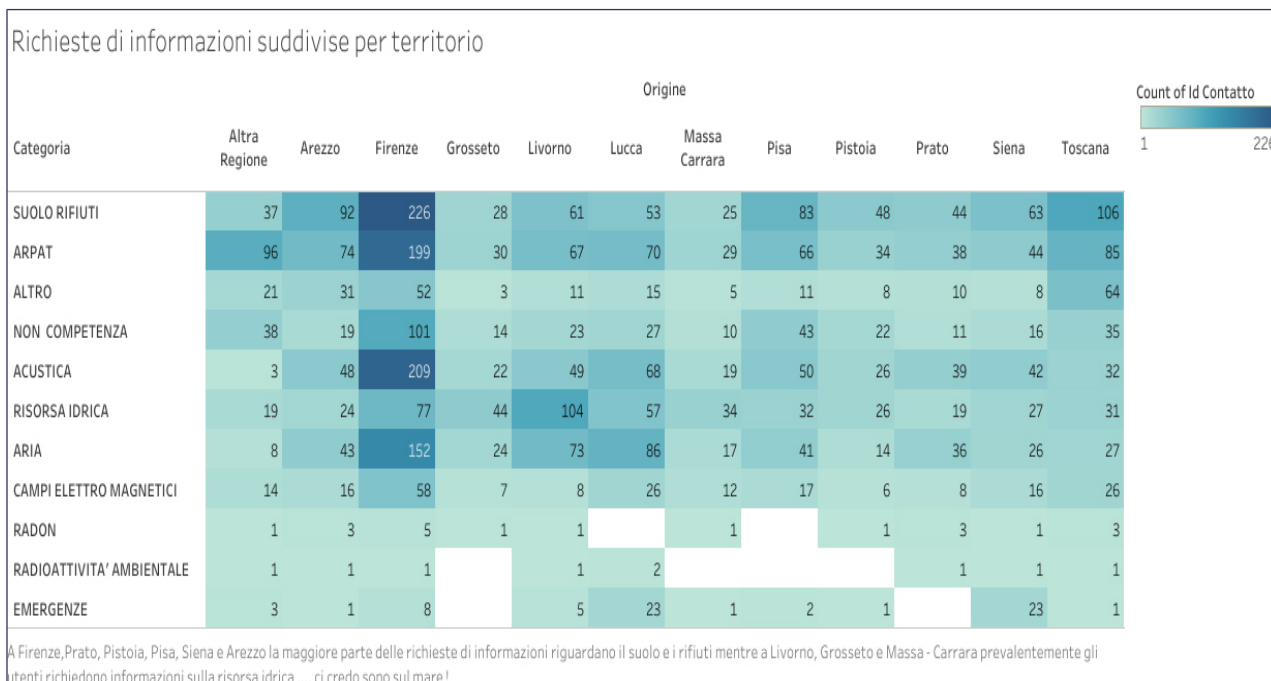
Ai temi ambientali menzionati in precedenza si aggiungono la [risorsa idrica](#) e i [campi elettromagnetici](#); molto residuali, invece, le richieste di informazioni su radioattività e radon.

In generale possiamo dire che i privati cittadini chiedono informazioni prevalentemente sul tema dell'acustica e dell'inquinamento atmosferico, mentre i liberi professionisti, le imprese e gli enti pubblici cercano informazioni soprattutto sui procedimenti e sull'organizzazione-struttura di ARPAT (nomi di operatori, numeri telefonici, e-mil e simili).

Per le richieste che provengono da Firenze, Prato, Pistoia, Pisa, Siena e Arezzo si registra un maggiore numero di quelle riguardanti il suolo e i rifiuti mentre a Livorno, Grosseto e Massa - Carrara prevalentemente gli utenti richiedono informazioni sulla risorsa idrica.

Se guardiamo nello specifico le richieste di informazioni suddivise per argomento e tipologia di utente emerge che chi ci contatta ha precisi bisogni informativi su:

- *risorsa idrica*: in particolare la possibilità di analizzare acque dei pozzi o acque di scarico, richiesta sia dai cittadini che dai professionisti, e balneazione, che interessa prevalentemente i cittadini;
- *inquinamento acustico*: soprattutto i rumori provenienti da attività produttive, su cui richiedono approfondimenti sia i cittadini che i professionisti, e rumore condominiale, di maggiore interesse per i cittadini;
- *inquinamento atmosferico*: in misura maggiore odori ed emissioni da attività produttiva.
- *elettrosmog*: soprattutto campi elettromagnetici prodotti dalle stazioni radio base di telefonia cellulare e dagli elettrodotti;
- *rifiuti*: in particolare le modalità di gestione di manufatti in amianto, oppure come smaltire rifiuti "particolari" nel rispetto della normativa vigente; mentre i professionisti e le imprese chiedono soprattutto informazioni sul procedimento per il riutilizzo di terre e rocce da scavo;
- *organizzazione dell'Agenzia*: in questo caso sia privati cittadini che professionisti e aziende chiedono in prevalenza di essere aggiornati sui procedimenti di competenza ARPAT, in particolare lo stato di avanzamento di quelli in corso e sulla normativa ambientale. Gli enti pubblici invece chiedono di interloquire direttamente con il personale ARPAT.



Esposti

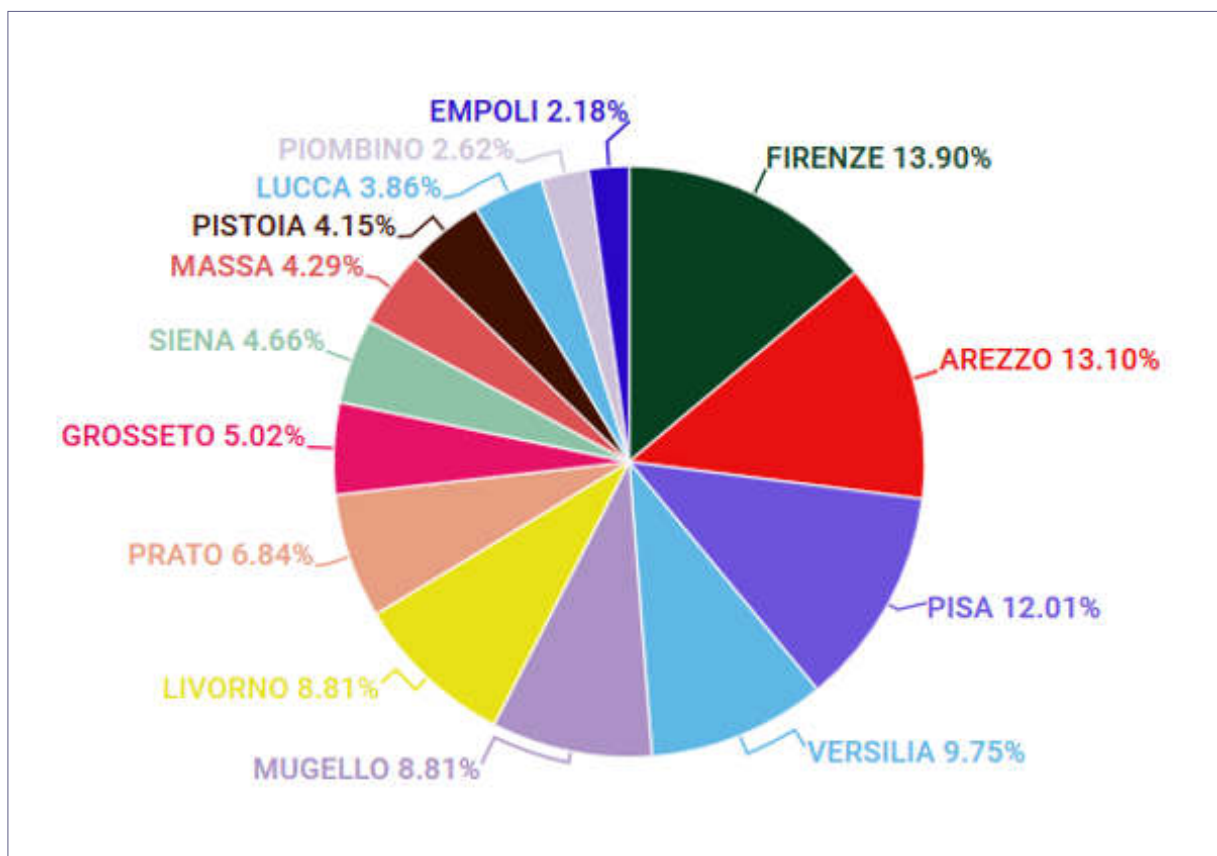
L'Ufficio relazioni con il pubblico di ARPAT nel 2017 ha gestito 1.411 esposti/segnalazioni. Gli esposti/segnalazioni possono essere di competenza:

- del [dipartimento](#) territorialmente competente;
- dell'[Area Vasta](#), che ha precise competenze, ad esempio sul tema agenti fisici, geotermia, qualità dell'aria, ecc..

Nel 2018 ARPAT ha ricevuto **1.407 segnalazioni** provenienti da cittadini singoli o organizzati.

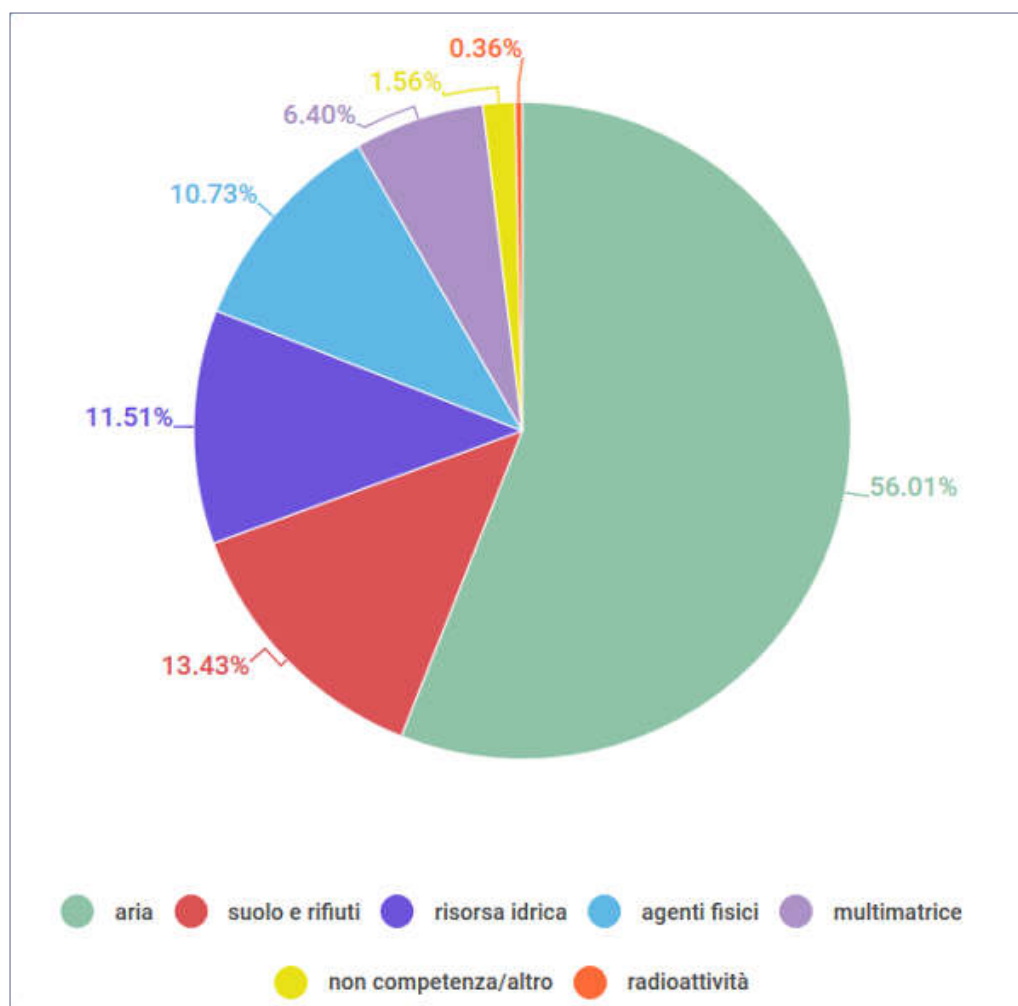
Il [territorio da cui proviene il maggior numero di segnalazioni](#) è la provincia di Firenze con 350, seguita da Arezzo e Lucca, rispettivamente con 190 e 189, e da Pisa e Livorno, con circa 160 segnalazioni.

Alcune [strutture ARPAT sono state maggiormente coinvolte nei procedimenti avviati dai cittadini](#), come nel caso del Dipartimento di Firenze dove si registrano 191 segnalazioni.



L'[inquinamento atmosferico](#), con o senza presenza di cattivo odore, risulta il motivo prevalente delle segnalazioni dei cittadini in tutta la Toscana; tema che riscontriamo ampiamente anche nella voce "multimatrice", dove sono coinvolte più problematiche ambientali (es. aria e rumore oppure aria e rifiuti ecc).

Oltre all'aria, [le altre matrici, che sono presenti con maggiore frequenza nelle segnalazioni](#), risultano suolo e rifiuti, risorsa idrica ed acustica.



Guardando alle [singole strutture territoriali di ARPAT](#), emerge che il Dipartimento di Pistoia ha gestito più segnalazioni riguardanti la risorsa idrica che l'aria, mentre al Dipartimento di Massa le segnalazioni per inquinamento atmosferico sono di poco superiori a quelle per inquinamento del suolo e delle acque.

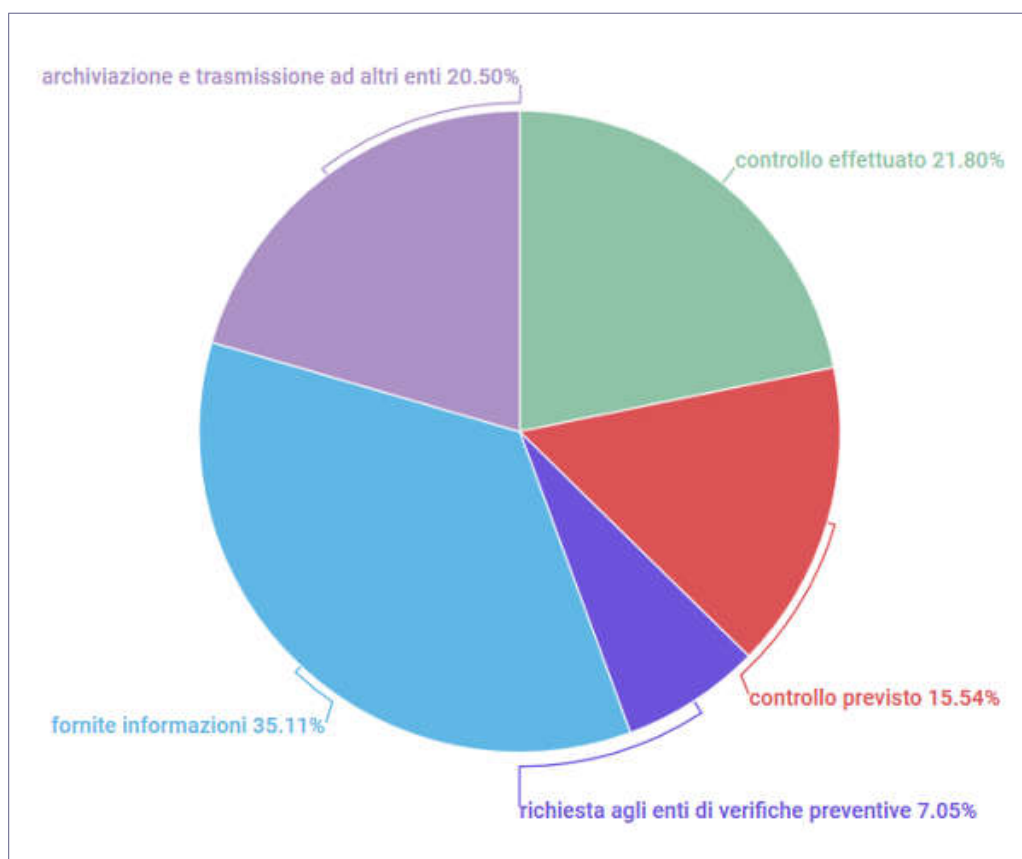
In tutti gli altri territori, invece, l'aria è stata la principale fonte di preoccupazione per i cittadini.

Per quanto riguarda la durata e l'esito del procedimento avviato dalla segnalazione del cittadino, emerge che complessivamente la [durata media del procedimento](#) è di 18 giorni. Per quanto riguarda le singole strutture si va da un minimo di 10 giorni nel [Dipartimento di Siena fino ad un massimo di 29 nel settore Agenti Fisici dell'Area Vasta Costa](#).

Ricordiamo che il regolamento ARPAT sul procedimento amministrativo prevede che al cittadino venga fornita una risposta entro il termine massimo di 30 gg. Il tempo necessario per fornire la risposta dipende spesso dalla complessità delle problematiche segnalate dai cittadini.

Con riferimento invece all'esito, si ha una situazione piuttosto variegata che comprende:

- controlli o programmazione di controlli o richieste di supporto ai Comuni chiamati a effettuare verifiche preventive;
- risposte predisposte sulla base della normativa e di un patrimonio di conoscenze in possesso delle strutture;
- archiviazione d'ufficio, trasmissione per competenza ad altri enti o ritiro da parte del segnalante.



Reclami

Dal 2013 ARPAT ha centralizzato la gestione dei [reclami](#) con lo scopo di farli emergere, garantire loro una risposta e 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 e 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 2018 sono stati ricevuti 24 reclami da soggetti esterni, ai quali è stata data una risposta nei tempi previsti nel 91% dei casi. 20 reclami sono stati presentati, invece, da personale dell'Agenzia, ai quali nell'80% dei casi è stato risposto nei tempi previsti.

RELAZIONI CON I MEDIA E INFORMAZIONE

Il sito Web ARPAT contiene una quantità notevolissima di contenuti, essenzialmente su temi relativi all'Ambiente o a esso connessi.

Fra di essi, una parte importante è costituita dalle circa 7.500 notizie disponibili, che sono diffuse quotidianamente attraverso la newsletter [Arpatnews](#), ma che sono visualizzate anche molto tempo dopo la loro pubblicazione, essendo rintracciate attraverso i motori di ricerca.

Abbiamo verificato, utilizzando [Google Analytics](#), uno dei sistemi di gestione delle statistiche Web più diffusi, le notizie più lette nell'ultimo biennio (2017-2018), mentre in precedenza lo avevamo fatto per gli [anni 2013-2016](#).

I risultati che pubblichiamo qui sotto, sono relativi ai circa quaranta articoli che hanno avuto nel biennio 2017-2018 più di 1.500 visualizzazioni e che rappresentano in qualche modo un "termometro" dell'attenzione dell'opinione pubblica e degli addetti ai lavori sui diversi aspetti ambientali.

Di questi, 11 sono relativi a notizie pubblicate negli anni precedenti. Ciò costituisce una ulteriore conferma di come il sito Web dell'Agenzia, così ricco di contenuti ambientali, sia frequentemente fra i risultati più in evidenza nelle ricerche sui motori di ricerca per certe specifiche questioni inerenti le tematiche trattate.

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, sversamenti, ecc.) che hanno interessato la popolazione, sono fra più lette;
- le notizie relative a pubblicazioni dell'Agenzia rivolte in particolar modo ai cittadini, per fornire informazioni di pubblica utilità, hanno un notevole successo: fra gli articoli più letti ben 4 sono relativi a prodotti della collana "Chi fa cosa...", con la quale si cerca di orientare il pubblico sulle competenze dei vari enti per specifici aspetti ambientali;
- 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 e 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 ambientali riconosciute), con l'intento di contribuire allo sviluppo di una cultura ambientale diffusa.

Notizie più lette fra l'1.1.2017 e il 31.12.2018

Titolo notizia	n.visualizzazioni
<u>Aggiornamenti sulla situazione a seguito incendio a Pietrasanta (LU)</u>	6.246
<u>Maneggi, attenzione a come vengono gestiti gli escrementi e/o urina dei cavalli [2013]</u>	5.187
<u>Corte di Cassazione: quando bruciare residui vegetali è un reato</u>	4.764
<u>Rapporto rifiuti urbani 2017: i dati sulla raccolta differenziata in Italia</u>	4.234
<u>Impatto e clima acustico: la nuova normativa toscana [2014]</u>	4.181
<u>Fasce di rispetto per gli elettrodotti, pianificazione urbanistica e permessi a costruire [2014]</u>	3.755
<u>Nuove regole per il "tecnico competente" in acustica ambientale</u>	3.391
<u>Novità normative in materia di Valutazione di Impatto Ambientale</u>	3.233
<u>Regione Toscana: opuscolo su incentivi per la rimozione e lo smaltimento dell'amianto</u>	3.233
<u>La Corte di Cassazione conferma la rilevanza penale delle emissioni in atmosfera di cattivi odori [2015]</u>	3.213
<u>Abbruciamenti di sfalci e potature</u>	3.150
<u>Novità nella disciplina della gestione delle terre e rocce da scavo</u>	2.860
<u>I risultati delle analisi sui materiali spiaggiati</u>	2.748
<u>Il delfino che nuota nell'Arno a Pisa</u>	2.626
<u>I dati aggiornati sull'inquinamento atmosferico in Europa</u>	2.349
<u>Corte di Cassazione: una recente sentenza su rumori condominiali e disturbo quiete pubblica</u>	2.316
<u>Aggiornamenti sulla situazione a seguito incendio a Pietrasanta (LU)</u>	2.314
<u>Utilizzo agronomico del digestato: nuove norme [2016]</u>	2.273
<u>L'anidride carbonica (CO2) negli ambienti interni [2013]</u>	2.233
<u>Incendio di Porcari (LU): i risultati delle analisi di laboratorio</u>	2.207

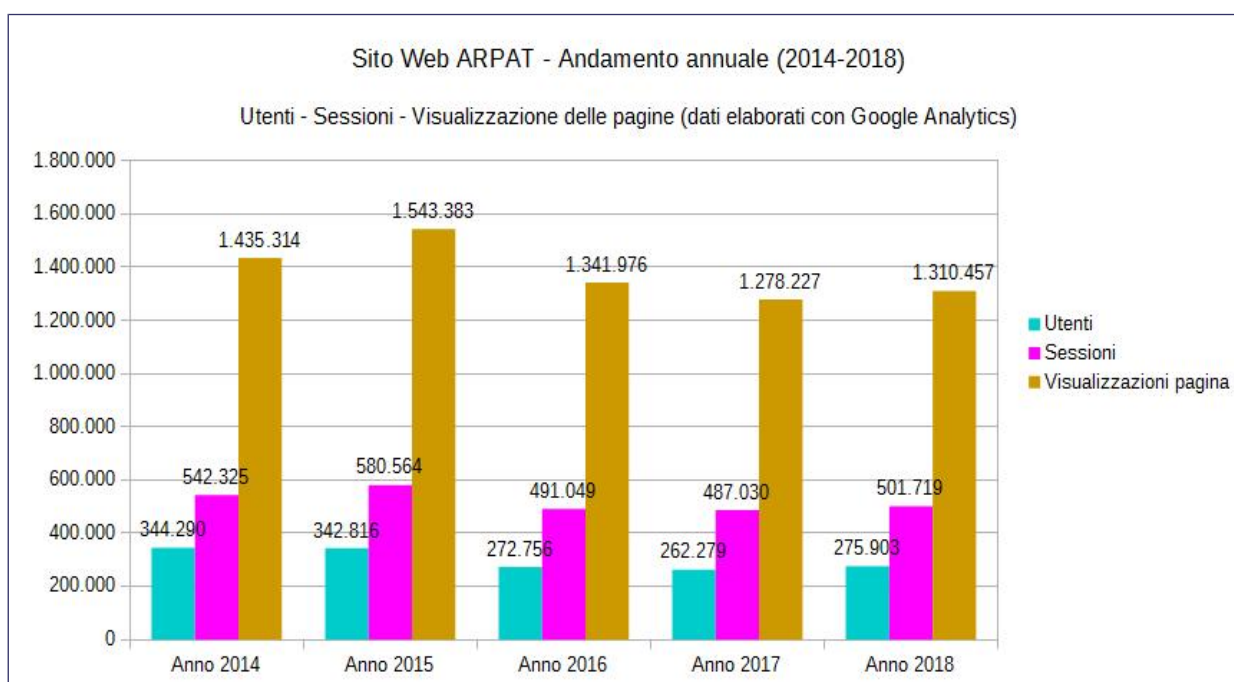
Titolo notizia	n.visualizzazioni
<u>Linee guida per la Valutazione di Impatto Sanitario</u>	2.104
<u>I metalli scaricati dalla Solvay [2015]</u>	2.033
<u>Rumori condominiali</u>	1.988
<u>Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) [2015]</u>	1.945
<u>Uno studio comparativo sulle emissioni di apparecchi a gas, GPL, gasolio e pellet</u>	1.920
<u>Presentato il rapporto Rifiuti urbani 2016 Ispra [2016]</u>	1.894
<u>Impianti a biomasse: che cosa sono [2013]</u>	1.871
<u>Approvate dalla Regione Toscana le linee guida amianto</u>	1.856
<u>Acque reflue di lavaggio, acque di vegetazione e sanse: utilizzazione agronomica in Toscana [2013]</u>	1.779
<u>Nominati i Direttori tecnico ed amministrativo dell'ARPAT</u>	1.712
<u>Riscaldamento: impianti di combustione domestica</u>	1.691
<u>L'impatto ambientale dei forni crematori</u>	1.688
<u>Scarichi domestici</u>	1.594
<u>I risultati analitici per l'incendio a Pietrasanta (Lucca)</u>	1.566
<u>Controlli agli impianti di riscaldamento</u>	1.545
<u>La mappa dei rischi dei comuni italiani</u>	1.538
<u>Precisazione su dati pubblicati sulla stampa in merito all'Agenzia</u>	1.532
<u>Il punto sulla situazione a Livorno</u>	1.519
<u>Firenze: la tranvia cambia la città</u>	1.510

COMUNICAZIONE ESTERNA

Sito Web

Il sito Web ARPAT, fra quelli del [Sistema nazionale per la protezione dell'Ambiente](#), 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 il più utilizzato dai "navigatori".

Nel 2018 sono stati **275.903** gli utenti che hanno navigato nel sito Web di ARPAT, per un totale di **501.719** sessioni e **1.310.457** pagine viste. Questi dati, insieme agli altri che andiamo a presentare, sono stati tutti rilevati utilizzando Google Analytics, già descritta in precedenza. Rispetto agli anni passati si è verificata una leggera ripresa, dopo un periodo di flessione, attribuibile sia alla lentezza del sito Web (migliorata solo nella seconda parte del 2018 per un intervento di manutenzione tecnica effettuata), sia al fatto che il sito non è *responsive*, cioè non si adatta automaticamente al dispositivo (PC, tablet, smartphone) da cui viene consultato, dal momento che sempre di più gli utenti Web tendono a utilizzare dispositivi mobili (a livello mondiale attualmente più della metà naviga con dispositivi differenti da un PC).

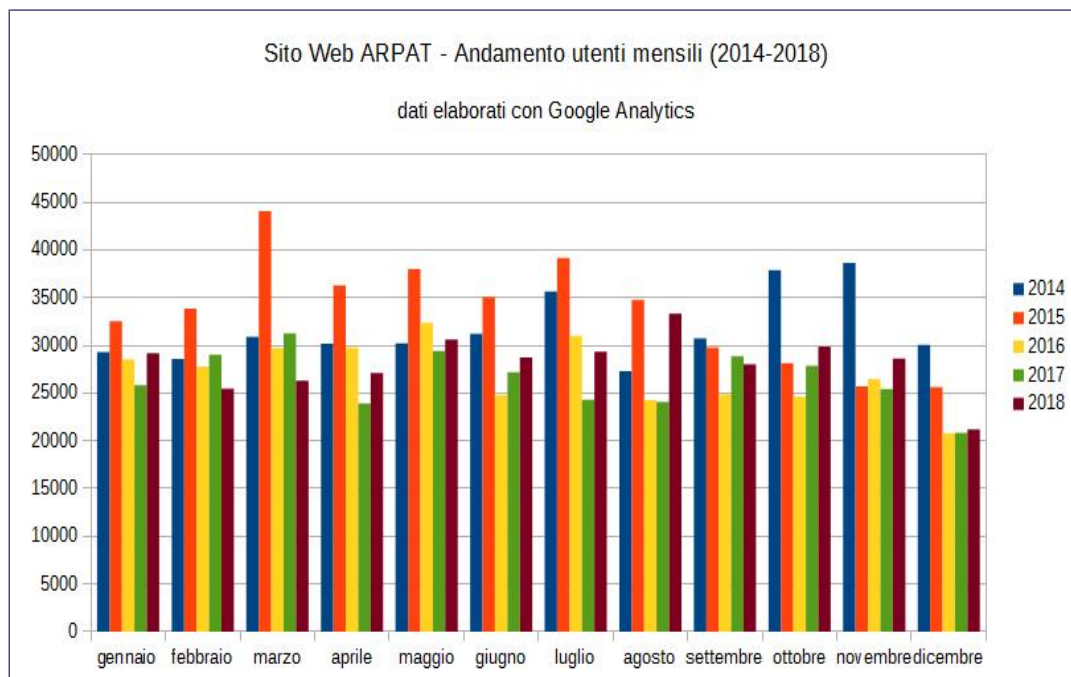


Glossario da Google Analytics

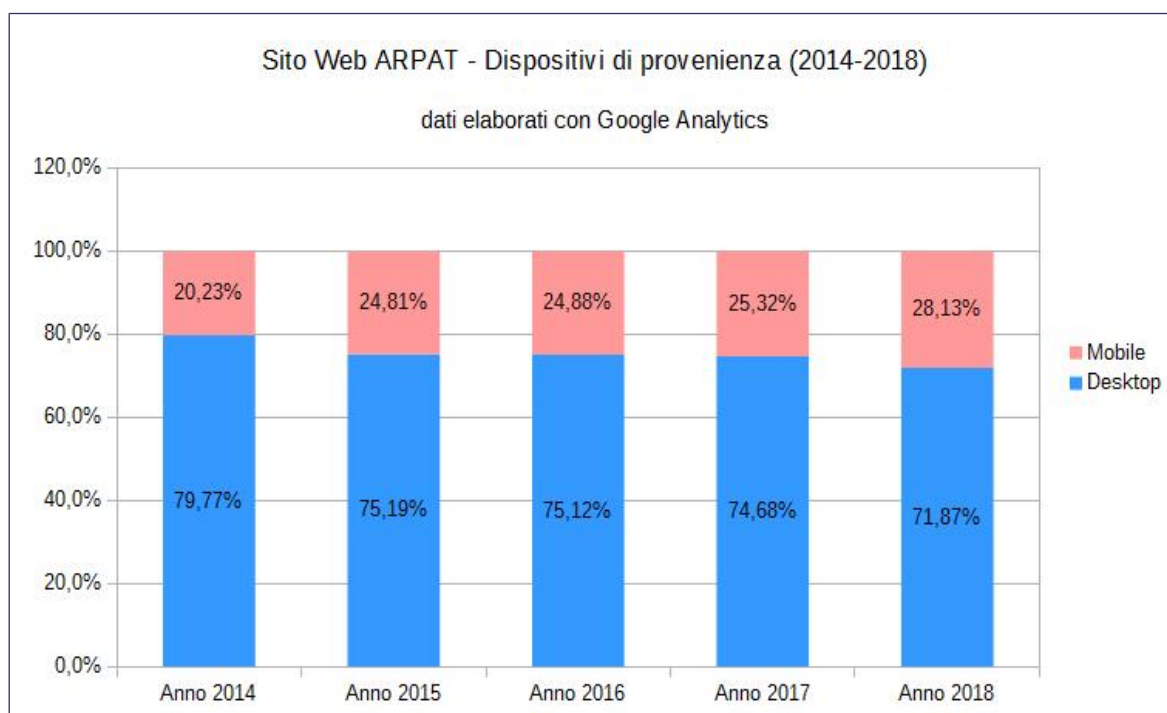
n. Utenti: il numero totale di visitatori in un certo arco di tempo.

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.

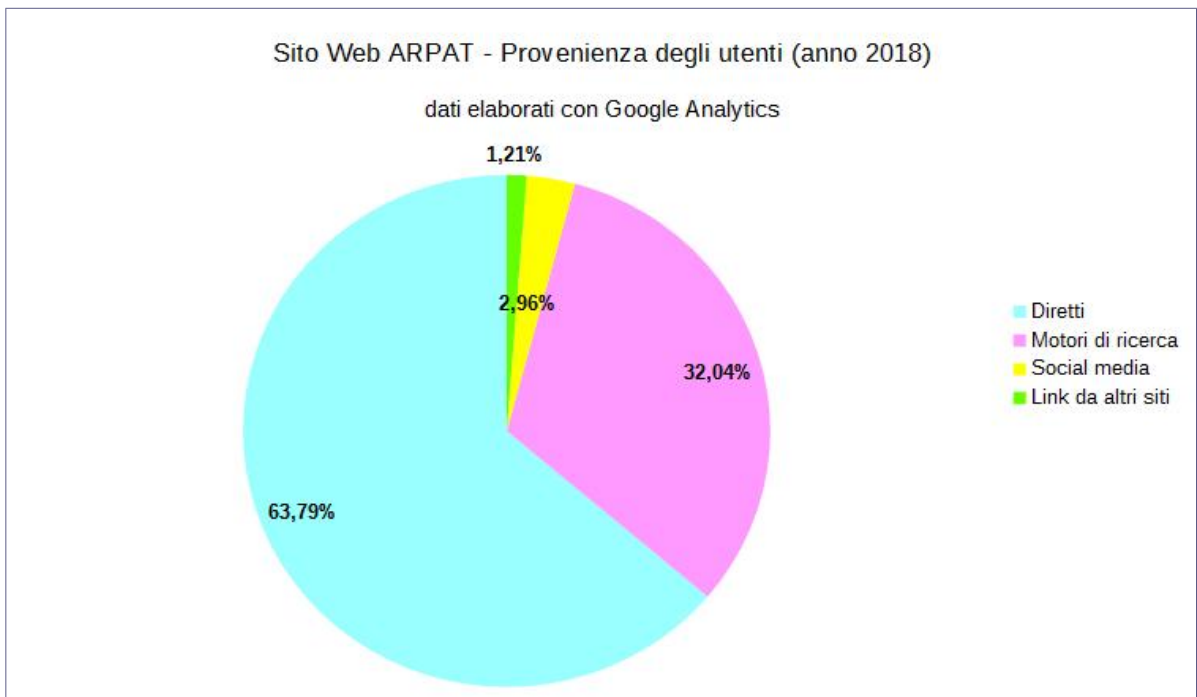
n. Visualizzazione di pagina: il numero totale di volte in cui le pagine sono state visualizzate dagli utenti.



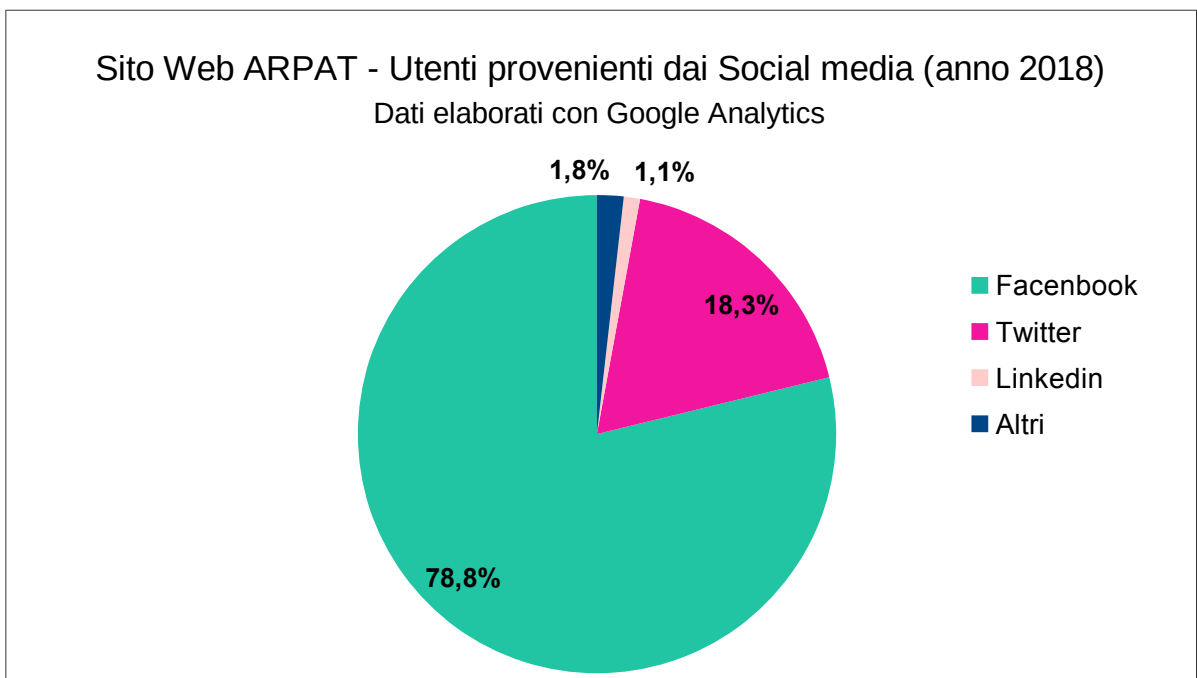
Nel 2018 il 72% degli utenti del sito Web ARPAT lo ha raggiunto da un computer desktop. Ciò è probabilmente indicativo di una prevalenza di utilizzatori "professionali" dei contenuti del sito, anche se è da rilevare come il numero di coloro che vi accedono da dispositivi mobili (28%) è in crescita, nonostante che il sito Web non sia ancora sviluppato per supportare in modo ottimale tutti i tipi di schermo come accennato in precedenza.



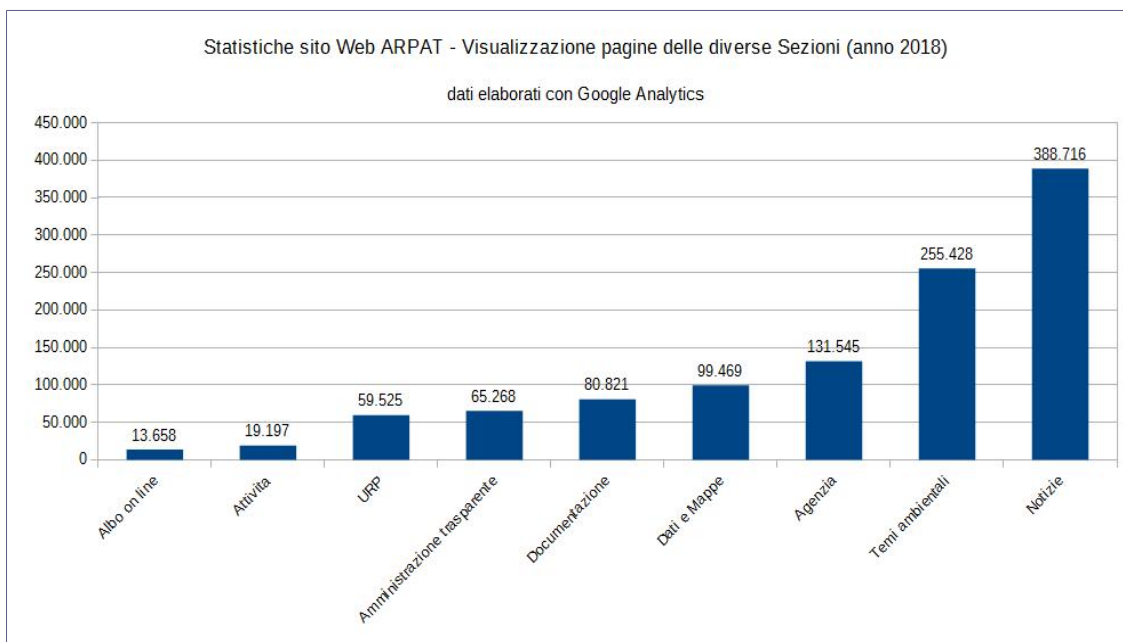
Riguardo al modo con cui i visitatori sono giunti sul sito Web, si rileva che una quota maggioritaria (64%) lo fa direttamente, cioè digitando l'indirizzo (o cliccando sui link presenti nella newsletter quotidiana ARPATnews), ma un significativo 32% ci arriva dai motori di ricerca. Infatti, cercando su Google argomenti di carattere ambientale è facilmente verificabile come frequentemente i contenuti del sito Web ARPAT sono presenti nelle prime posizioni.



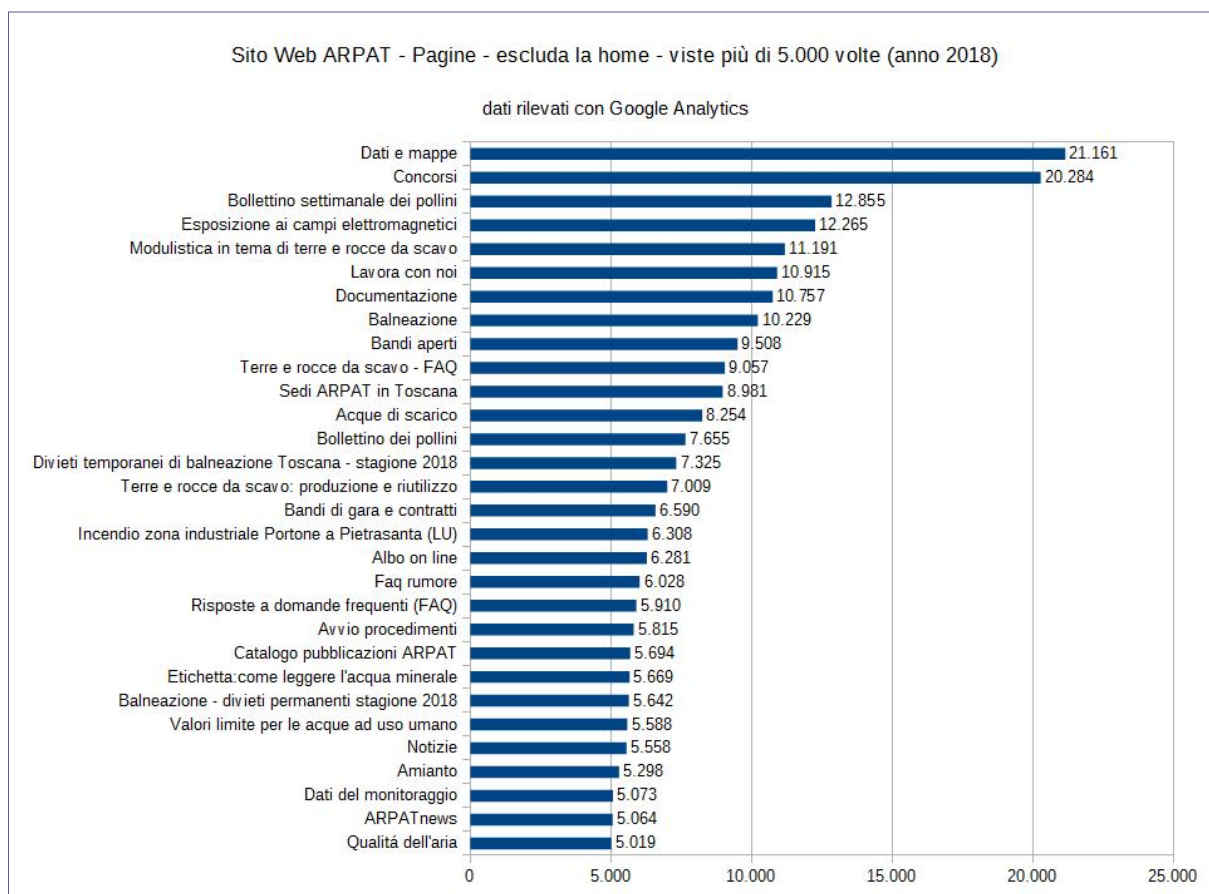
Piuttosto ridotto risulta ancora il numero di visitatori che vi arrivano dai social media, fra questi la netta maggioranza è proveniente da Facebook.



Per quanto riguarda le sezioni - in cui è organizzato il sito Web - che registrano un maggior numero di visitatori, la quota prevalente (35%) è quella relativa alle notizie, veicolate appunto da ARPATnews, seguita dalle pagine dei "Temi ambientali" (23%).



Abbiamo poi rilevato i contenuti più visti in generale ([vedi documento dove si riportano le pagine in dettaglio](#)), e di seguito quelli per le principali tipologie: notizie, documentazione, dati e mappe, Agenzia ecc., di cui riportiamo i più rilevanti nel grafico seguente.



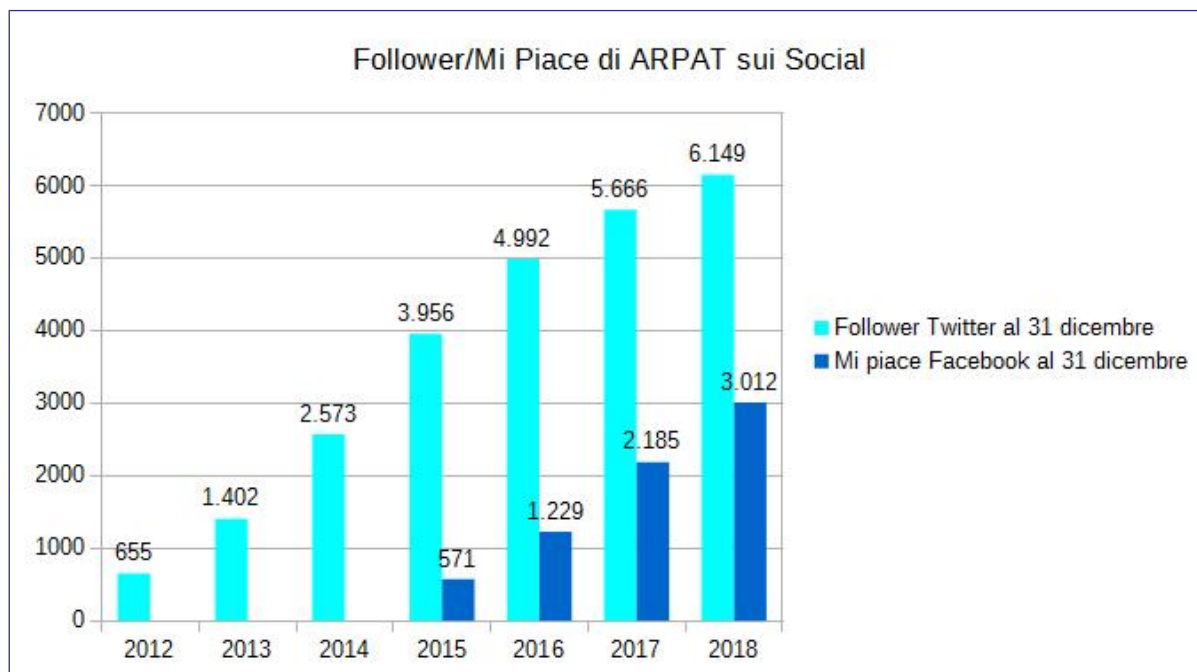
Social media

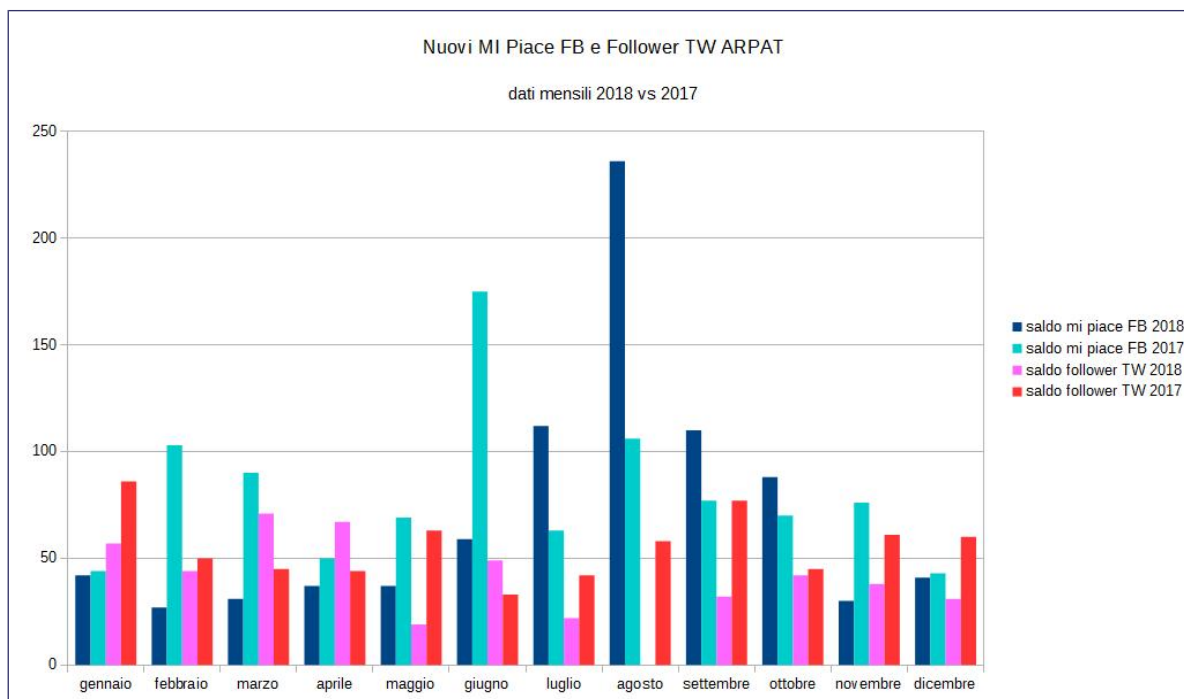
ARPAT, ormai da alcuni anni, ha sviluppato un forte impegno nell'[attività di comunicazione e informazione ambientale](#) e, naturalmente, con una particolare attenzione anche alla [presenza sui social media](#), che ormai sono diventati il principale luogo virtuale globale di informazione e partecipazione.

L'Agenzia infatti assicura ormai da alcuni anni la presenza dei propri contenuti e 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 alcuni dati statistici rilevati sull'attività svolta da ARPAT su due dei 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.





Twitter @ArpaToscana

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

Nel corso del 2018 ha diffuso **1.062** tweet con una sensibile diminuzione rispetto al 2017, quando erano stati 1.673, e ancora di più rispetto al 2016 (2.413).

Al 31.12.2018 sono stati **6.149** gli utenti che si sono registrati per ricevere i nostri tweet (con un incremento di 470 rispetto al 31.12.2017), in molti casi si tratta di giornalisti, testate online, enti istituzionali, associazioni, amministratori locali, ma anche singoli cittadini.

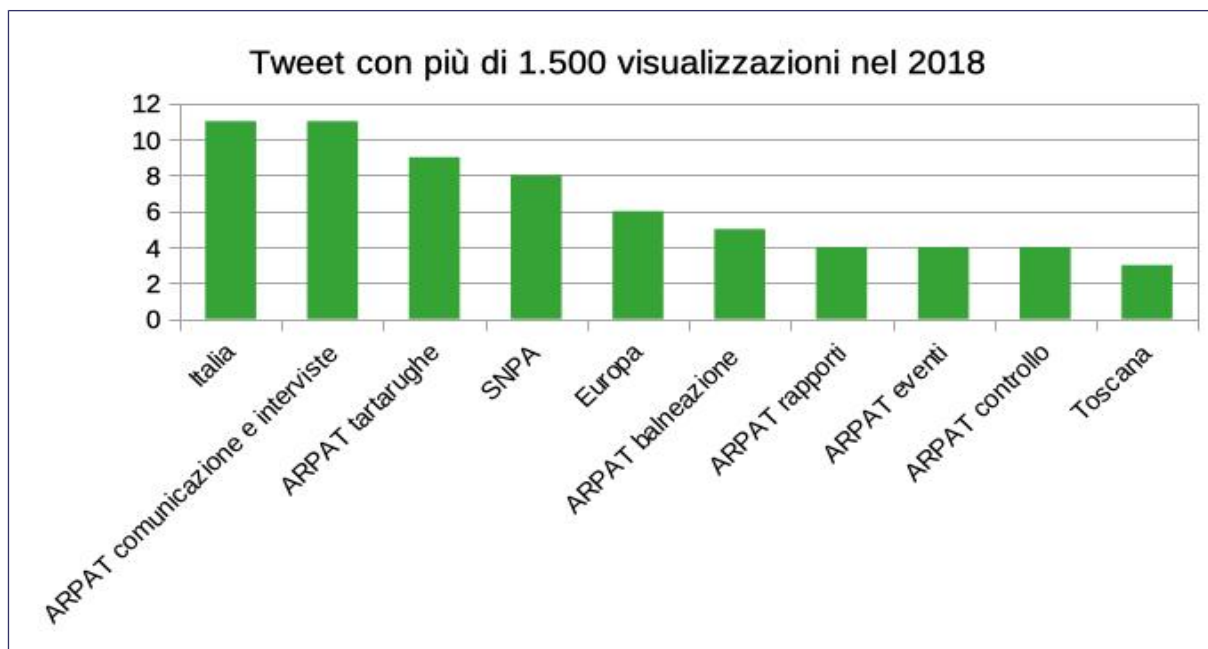
Dal 2015 Twitter mette a disposizione uno specifico sistema statistico ([Twitter Analytics](#)) sull'andamento del proprio account. Da esso risulta che i tweet dell'Agenzia nel 2018 hanno registrato circa **724.000** visualizzazioni; sono stati rilanciati (retweet) in 1.500 casi, con un "tasso di interazione" medio dello **0,8%**. Nella tabella seguente un dettaglio dei dati disponibili.

anno	ns. tweet	visualizzazioni (*)	nuovi follower	retweet	preferiti	click link	risposte	tot. Interazioni (**)	% interazioni (***)
2015	2.679	886.949	1.422	4.125	2.457	5.068	410	13.482	1,5%
2016	2.413	1.194.030	1.097	4.573	4.300	4.605	307	14.882	1,2%
2017	1.673	991.000	664	2.422	2.571	3.290	126	9.073	0,9%
2018	1.062	724.200	470	1.552	1.881	1.749	45	5.697	0,8%

(*) numero di volte che gli utenti hanno visto il tweet

(**) totale click, retweet, risposte, mi piace e nuovi follower

(***) numero totale di interazioni diviso numero totale di visualizzazioni

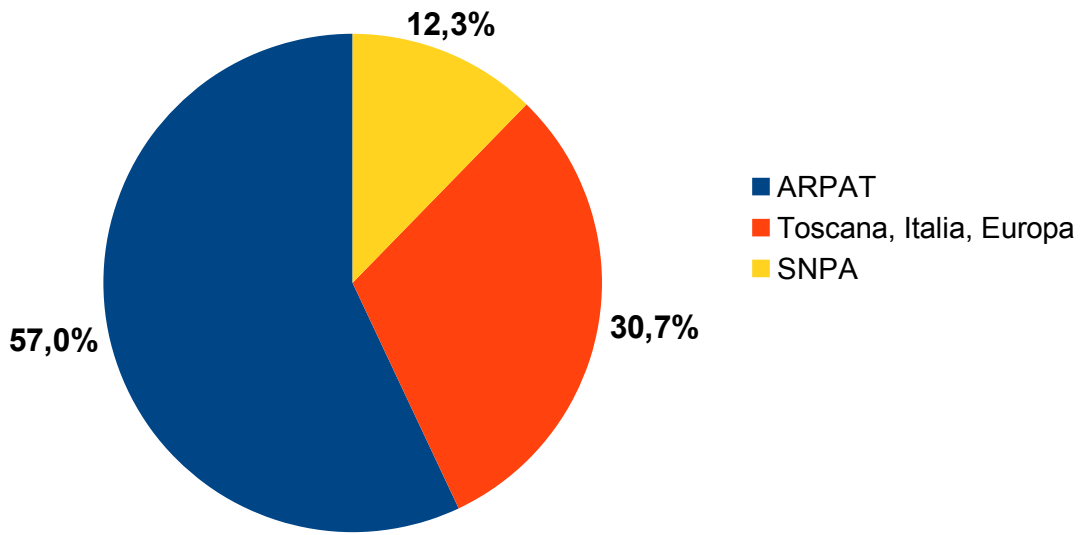


Sempre con Twitter Analytics è possibile vedere quali sono stati i tweet diffusi più "popolari" (che hanno cioè registrato un maggior numero di visualizzazioni), e quelli che hanno avuto un maggior numero di interazioni per quanto riguarda il 2018, come si può vedere dai grafici e dai file di dettaglio a seguire.

Si può osservare come il tweet che distanzia tutti gli altri per popolarità sia costituito da una intervista al presidente di Legambiente nazionale, e che, per quanto riguarda le attività direttamente svolte dall'Agenzia, il tema più seguito nel 2018 sia stato quello della nascita delle tartarughe marine lungo le coste della Toscana. Tuttavia, in termini di "interazioni", cioè di retweet, "mi piace", click sul link, al primo posto c'è un tweet che riguarda la diffusione dei risultati degli accertamenti svolti dall'Agenzia per un incendio.



Tweet con più di 1.500 visualizzazioni nel 2018



	Visualizzazioni	Interazioni totali	tasso di interazione	data
Il lavoro di @Legambiente e di @SNPAmbiente è complementare e sinergico. Intervista a @StefanoCiafani, Presidente nazionale Legambiente, che delinea i temi da portare all'attenzione del Parlamento in questa Legislatura http://bit.ly/2MqYEil pic.twitter.com/A0zLaWr2jM	21.588	53	0,25%	21/08/18
ARPAT @arpatoscana Il rapporto Pendolaria di @Legambiente: la situazione di tram e metro nelle aree urbane http://bit.ly/2FLfYr1 #mobilità pic.twitter.com/kW0H6RIQcL	7.891	18	0,23%	07/02/18
Conclusa alle 11:27 l'operazione di trasferimento di 93 uova di #tartaruga nel nuovo nido scavato dai vari soggetti della rete Osservatorio Toscano Biodiversità (OTB) @regionetoscana presso il bagno Italia a baia del Quercetano @ComuneRosignano pic.twitter.com/VBHgm4LZ4C	4.496	86	1,91%	28/08/18
Il video con la registrazione di tutta la mattinata dell'incontro nell'ambito del #PASocial day che si è tenuto a Firenze su: "Verso la nuova comunicazione ambientale", a cui ha contribuito attivamente la Rete "Comunicazione e informazione" @SNPAmbiente https://ambienteinforma-snpa.it/il-video-dellincontro-verso-la-nuova-comunicazione-ambientale-nel-pa-social-day/ ... pic.twitter.com/x7Bnobw3aw	4.291	75	1,75%	06/06/18
Presentato oggi a #Roma il Primo #RapportoAmbiente SNPA . Contiene i dati sull' #ambiente delle regioni italiane http://www.arpat.toscana.it/notizie/comunicati-stampa/2018/primo-rapporto-ambiente-del-sistema-delle-agenzie-ambientali... pic.twitter.com/0uLwyN2zOw	4.048	89	2,20%	20/03/18
#Livorno: individuato un nido di tartaruga marina a San Vincenzo - La schiusa delle uova prevista per i primi giorni di agosto arpat.toscana.it/notizie/notizi... #natura #biodiversità pic.twitter.com/IWJfgjPdQ	3.869	148	3,83%	11/06/18
La nuova #comunicazione nella pubblica amministrazione: intervista a Francesco Di Costanzo, Presidente #PASocial http://bit.ly/2GC9bA7 @CittadinidiTwt @fdicos10 @toscananotizie @SNPAmbiente pic.twitter.com/trBrDWkFUn	3.788	35	0,92%	22/05/18
Nate una sessantina di tartarughe marine all'Isola d'Elba: l'evento inatteso nella spiaggia di Straccoligno a Capoliveri http://www.arpat.toscana.it/notizie/notizie-brevi/2018/nate-una-sessantina-di-tartarughe-marine-allisola-delba... pic.twitter.com/YtpgrFzvYu	3.619	84	2,32%	20/08/18
#Europa: rilasciati i primi dati sugli inquinanti atmosferici misurati dal satellite Copernicus http://bit.ly/2L9JLB4 @CopernicusEU pic.twitter.com/y7QN1JTulY	3.573	55	1,54%	24/07/18

	Visualizzazioni	Interazioni totali	tasso di interazione	data
Gli accertamenti ARPAT per l'incendio di una ditta edile a #Pietrasanta http://www.arpat.toscana.it/notizie/comunicati-stampa/2018/incendio-zona-industriale-portone-a-pietrasanta-lu ... @regionetoscana @TirrenoVersilia @Versiliatoday @ComuneViareggio @Nazione_Lucca @AnsaToscana @TgrRaiToscana @SkyTG24 @ComuneCamaiore pic.twitter.com/JqWB4sslg7	1.535	122	7,95%	03/08/18
#Comunicazione pubblica e linguaggio, intervista a Daniela Vellutino: serve una lingua chiara per favorire la conoscenza delle normative, per facilitarne l'applicazione e per conoscere le attività delle istituzioni http://www.arpat.toscana.it/notizie/arpnews/2018/162-18/comunicazione-pubblica-e-linguaggio ... pic.twitter.com/8ZCsDKTcsR	2.018	94	4,66%	29/11/18
Lo stato delle acque superficiali e sotterranee in #Europa. Dal rapporto di @EU_ENV emerge che solo meno del 40% di laghi e fiume è classificato nella classe di qualità "buono" http://bit.ly/2LbebTv pic.twitter.com/gZzIOSwFpD	1.728	73	4,22%	25/07/18
#Livorno: individuato un nido di tartaruga marina a San Vincenzo - La schiusa delle uova prevista per i primi giorni di agosto www.arpat.toscana.it/notizie/notizi... #natura #biodiversità pic.twitter.com/IWJfgjPdQ	3.869	148	3,83%	11/06/18
Il #mare in #Toscana: il rapporto annuale ARPAT che fotografa la qualità delle acque marino costiere http://bit.ly/2MmETZQ http://bit.ly/2MmETZQ #ambiente @LegambienteTosc @regionetoscana @SNPAmbiente @AnciToscana @AnsaToscana @TgrRaiToscana pic.twitter.com/stnXko9WbV	2.907	92	3,16%	22/08/18
sabato 18 agosto uscite da nidificazione a Straccoligno #Elba, in precedenza non segnalata, ed hanno raggiunto il mare, alle 18:00 circa 50 #tartarughe, ed alle 21:00 altre 20. Oggi personale Osservatorio @regionetoscana Biodiversità si recherà sul posto. https://www.facebook.com/1676824057/posts/10210508647467239/ ... pic.twitter.com/OzkiZF7CwU	2.202	68	3,09%	19/08/18
Rumore nei condomini: chi fa cosa in #Toscana. Vedemecum breve per chi deve affrontare il problema http://www.arpat.toscana.it/documentazione/brochure/chi-fa-cosa/09-chi-fa-cosa-rumore-condominiale.pdf ... pic.twitter.com/4SaxFNTxpT	1.983	61	3,08%	04/04/18

- [elenco tweet \(> 1.500 visualizzazioni\) in ordine decrescente di n. di visualizzazioni](#)
- [elenco tweet \(> 1.500 visualizzazioni\) in ordine decrescente di % di interazioni](#)



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](#).

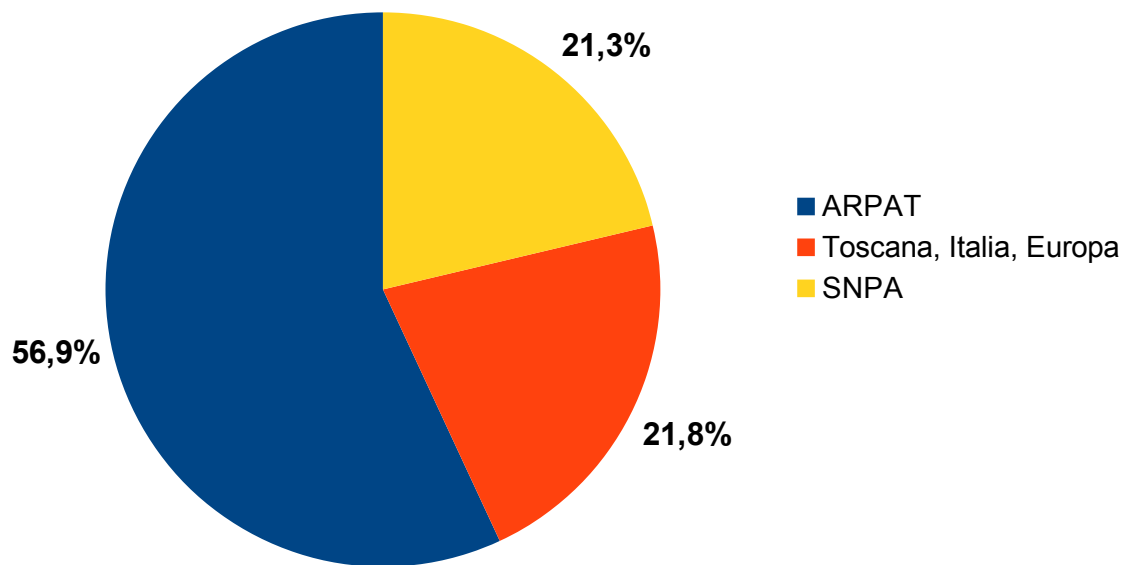
La scelta di proporre la newsletter deriva dalla constatazione che il tema "Ambiente" interessa target molto ampi - spesso non professionali - rispetto ai quali, ad esempio, il superamento del limite dei 140 (ora 280) caratteri imposto da Twitter permette l'elaborazione di piccole sintesi dei contenuti proposti - oltre, naturalmente, alle immagini e 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 2018 sia stato ampiamente superato il numero di tremila persone che seguono la pagina con oltre 540.000 visualizzazioni totali dei post pubblicati nel corso dell'anno.

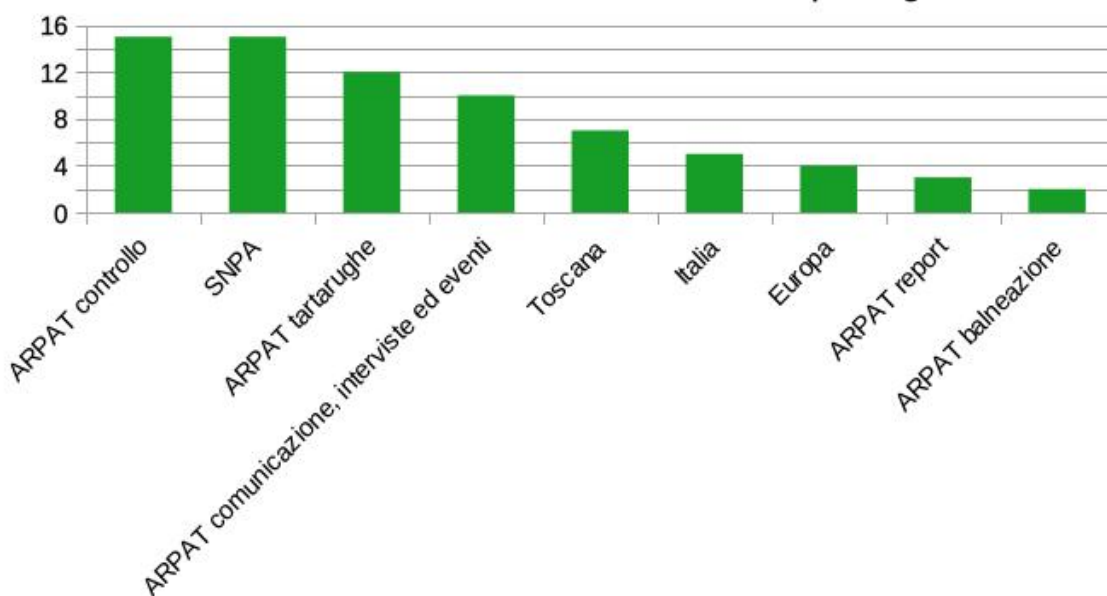
	tot. Mi piace	Nuovi "Mi piace"	N. di "Non mi piace più"	Utenti coinvolti sulla Pagina	Copertura totale	Visualizzazioni totali
secondo semestre 2015	570	412	16	1.714	22.104	69.885
primo semestre 2016	857	308	7	3.850	78.651	191.933
secondo semestre 2016	1.229	415	30	6.064	125.940	364.434
primo semestre 2017	1.751	559	31	13.276	239.202	676.867
secondo semestre 2017	2.185	474	39	14.893	289.329	780.845
primo semestre 2018	2409	275	42	8.104	130.635	342.413
secondo semestre 2018	3112	646	29	19.651	264.345	543.401

Esaminando il numero complessivo di visualizzazioni dei diversi post pubblicati (grafici e file sotto riportati) i post più popolari sono tutti relativi a situazioni affrontate da ARPAT, e a tematiche ambientali (rapporti di Agenzie europee) pubblicati su Arpatnews. Peraltro anche diversi post su attività di Sistema hanno registrato un rilevante numero di visualizzazioni, in alcuni casi con numeri piuttosto consistenti, non solo in termini di visualizzazioni ma anche di interazioni.

Post ARPAT > 1.500 visualizzazioni nel 2018 per argomento



Post FB ARPAT nel 2018 >1.500 visualizzazioni per argomento



Messaggio post	Utenti unici	Visualizzazioni	Utenti coinvolti	Tasso di interazione
Come conoscere la qualità dell'aria in Toscana: gli strumenti che ARPAT mette a disposizione http://www.arp.at.toscana.it/temi-ambientali/aria/qualita-aria/	10.379	30.988	138	1,33%
Micro, l'incredibile viaggio di 3 rifiuti Il nuovo video realizzato dal Laboratorio di Educazione Ambientale (LaREA) dell'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente del Friuli Venezia Giulia al fine di sensibilizzare la popolazione, ma soprattutto i giovani, sull'importante tema sull'accumulo di plastiche e rifiuti di ogni genere nei nostri mari. https://bit.ly/2B9ZQSD LaREA Laboratorio Regionale di Educazione Ambientale ARPA Lazio - Agenzia Regionale Protezione Ambientale del Lazio Arpa Sicilia Arpa Umbria Arpa Abruzzo Arpa Apulia Arpa Calabria Arpa Campania Arpa Emilia Romagna Arpa Marche Arpa Molise Arpa Piemonte Arpa Puglia Arpa Sardegna Arpa Toscana Arpa Valle d'Aosta Arpa Veneto Arpa Liguria Arpa Friuli Venezia Giulia Arpa Trentino Alto Adige Arpa Trentino	9.474	17.397	381	4,02%
Finite operazioni apertura nido tartaruga a Santa Lucia. Trovate 98 uova, 93 prese per trasferimento, 4 isolate per esame veterinario, 1 trovata rotta. Ora saranno portate a Baia Quercetana Comune di Rosignano Marittimo http://www.arp.at.toscana.it/notizie/arpainews/2018/11/15-18/15domani-completa-operazione-di-spostamento-del-nido-di-tartaruga-marina-dalla-piaggia-di-santa-lucia-alla-baia-del-quercetano-sempre-nel-comune-di-rosignano-marittimo Iniziate alle 10:57 a Baia Quercetana le operazioni di scavo del nuovo nido a profondità di 45 cm con temperatura 30° Conclusa alle 11:27 l'operazione di trasferimento di 93 uova di tartaruga nel nuovo nido scavato dai vari soggetti della rete Osservatorio Toscano Biodiversità (OTB) di Regione Toscana presso il bagno Italia a baia del Quercetano Regione Toscana tartAmare Corpo delle Capitanerie di Porto - Guardia Costiera WWF Italia Università degli Studi di Siena Acquario di Livorno Legambiente Toscana Ansa Toscana TGR Rai Toscana La Repubblica Firenze Corriere Fiorentino Il Tirreno Il Telegrafo Livorno Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare Sergio Costa Ispra - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale	8.999	16.884	1.159	12,88%
Senza pesticidi si può, la strategia di Occhiobello (Rovigo) alla tavola rotonda di Bruxelles Primo Comune in Italia ad aderire alla rete di Città libere da pesticidi, Occhiobello siederà al Parlamento europeo il 27 settembre 2018. https://bit.ly/2Mtas7C Comune Di Occhiobello, PAN Europe (Pesticide Action Network), EU Agriculture: Food & Farming	8.864	13.298	292	3,29%
Progetto speciale Cave delle Apuane: i risultati dell'attività di controllo svolta da Arpat. 100 ispezioni effettuate in un anno e mezzo, con oltre 230 sopralluoghi. Numerose le irregolarità sanzionate. http://www.arp.at.toscana.it/notizie/notizie-brevi/2018/progetto-speciale-cave-delle-apuane-i-risultati-dei-2018-attivita-di-controllo-svolta-da-arp-at-nel-primo-semestre-2018 Regione Toscana Enrico Rossi Federica Fratoni Alessandro Bratti Luca Marchesi Massa Carrara - La Nazione Il Tirreno - Massa La Repubblica Firenze Ansa Toscana TGR Rai Toscana Comune di Massa Qui News Toscana Media News Corriere Fiorentino Corpo delle Capitanerie di Porto - Guardia Costiera Capitaneria di Porto Di Marina Di Carrara Apuanews Parco delle Alpi Apuane Alpi Apuane	9.856	13.024	435	4,41%
Plastica: se non puoi riusarla, rifiutala! La guerra alla plastica monouso che sta inquinando il pianeta è il tema della Giornata mondiale dell'ambiente del 5 giugno 2018. ARPAT ha realizzato un video sulle sue attività in tema di rifiuti spiaggiati e microplastiche https://bit.ly/2kPCBCa Legambiente Toscana, Legambiente Siena, Legambiente Arezzo, Ispra - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale, Circolo Legambiente Livorno, Legambiente Capannori e Piana lucchese, Legambiente Carrara, Legambiente Arcipelago Toscano, Regione Toscana, @reConsiglio regionale della Toscana, Legambiente Onlus, Legambiente Firenze, The World Environment Day/Beat Plastic	7.395	10.511	302	4,08%
In data odierna sono stati trasmessi agli Enti interessati i risultati analitici relativi ai campionamenti effettuati in seguito all'incendio della ditta Ferri di Cerù avvenuto il 3 agosto scorso. http://www.arp.at.toscana.it/notizie/comunicati-stampa/2018/i-risultati-analitici-per-l-incendio-a-pietrasanta-lucca	5.942	10.507	509	8,57%
Ansa Toscana La Repubblica Firenze Corriere Fiorentino Il Tirreno - Vesilia Viareggio - La Nazione TGR Rai Toscana Comune Di Pietrasanta Comune di Viareggio Comune di Massarosa Comune di Forte dei Marmi Comune di Seravezza Comune Di Stazzema Comune Forte dei Marmi Regione Toscana	5.705	10.217	709	12,43%
Nei comuni con popolazione dai 15.000 abitanti sino ai 29.999 presenti sul territorio delle province di Lucca, Massa-Carrara, Pisa e Livorno, la raccolta differenziata varia da una percentuale minima di 40,99% registrata a Cecina (LI) ad una massima del 78,01%, raggiunta a San Miniato (PI). 5 comuni superano il 65% di raccolta differenziata: San Miniato (PI), 78,01%, Ponsacco (PI) 76,16%, Altopascio (LU) 75,48%, Pietrasanta (LU) 71,96% e Pontedera (PI) 67,19%. go.gl/8RldhS Comune di San Miniato Comune di Ponsacco Comune di Altopascio Comune di Pietrasanta Comune di Pontedera	5.705	10.217	709	12,43%

Messaggio post	Utenti unici	Visualizzazioni	Utenti coinvolti	Tasso di interazione
Accreditamento laboratori: un triplo successo per Arpat. Il Servizio Agenti Ispici del Dipartimento provinciale di Catanzaro sarà il primo in Italia, insieme all'omologo di Arpa Piemonte, ad acquisire l'accreditamento come laboratorio di prova per la misurazione della presenza di gas radon disciolto nell'acqua. Link: https://goo.gl/ADap3V Sito Web: https://goo.gl/p55WVN	1.537	2.219	243	15,81%
Proseguono a Piombino le iniziative per il progetto Seposso LifeProject, di cui ARPAT è partner. Ieri mattina, giovedì 10 ottobre si è tenuto un evento cittadino con stand informativo allestito all'aperto in piazza Cappelletti. I tecnici e i ricercatori di ISPRA, insieme ai partner di progetto Unipa- Università Degli Studi Di Palermo Dip. di Scienza della Terra e del Mare, @CNR-IAMC, ARPA Toscana e Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Settenzionale, hanno preso contatto con la cittadinanza per divulgare le informazioni essenziali sull'importanza dell'habitat a Posidonia oceanica e sui benefici prodotti dall'habitat sull'ecosistema marino costiero. Nel pomeriggio i ricercatori di Ispra - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale e dei partner di progetto hanno incontrato circa 150 ragazzi della "Scuola primaria Diaccioni" di Piombino per raccontare e spiegare, anche attraverso il gioco, l'importanza delle praterie di Posidonia oceanica. I ragazzi hanno potuto osservare dal vivo la pianta di Posidonia ed ascoltare il racconto di una avventura delle mascotte Posi e Donia, narrata nel fumetto "Alla scoperta delle praterie di Posidonia oceanica", appositamente realizzato per la divulgazione tra i più piccoli. Durante l'incontro con i ragazzi, è stato realizzato un collegamento video in diretta con gli operatori subacquei del Progetto Seposso LifeProject in immersione sulla prateria di Posidonia oceanica nel golfo di Piombino. I ragazzi hanno potuto provare l'emozione di vedere le immagini delle zolle di prateria di Posidonia trapiantate nel Golfo di Follonica a seguito dell'ampliamento del Porto di Piombino. Hanno potuto vedere anche alcuni organismi che vivono tra i suoi rizomi e le foglie e porre domande in diretta ai subacquei che raccontavano la loro esperienza.	1.079	1.581	141	13,07%
Finite le operazioni apertura nido tartaruga a Santa Lucia. Trovate 98 uova, 93 prese per trasferimento, 4 isolate per esami veterinario, 1 trovata rotta. Ora saranno portate a Baia Quercetana Comune di Rosignano Marittimo http://www.apat.toscana.it/notizie/arpapnews/2018/11/15/domani-completa-operazioni-di-spostamento-del-nido-di-tartaruga-marina-dalla-spiaggia-di-santa-lucia-alla-baia-del-quercetano-sempre-nel-comune-di-rosignano-marittimo Iniziate alle 10:57 a Baia Quercetana le operazioni di scavo del nuovo nido a profondità di 45 cm con temperatura 30° Conclusa alle 11:27 l'operazione di trasferimento di 93 uova di tartaruga nel nuovo nido scavato dai vari soggetti della rete Osservatorio Toscano Biodiversità (OTB) di Regione Toscana presso il bagno Italia a baia del Quercetano Regione Toscana tartAmare Corpo delle Capitanerie di Porto - Guardia Costiera WWF Italia Università degli Studi di Siena Acquario di Livorno Legambiente Toscana Ansa Toscana TGR Rai Toscana La Repubblica Firenze Corriere Fiorentino Il Tirreno Il Telegiornale Livorno Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare Sergio Costa Ispra - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale	8.999	16.884	1.159	12,88%
Nei comuni sotto i 5000 abitanti presenti nelle province di Lucca, Massa-Carrara, Pisa e Livorno, la raccolta differenziata va da una percentuale minima di 16,64%, registrata a Montecatini Val di Cecina (PI) ad una massima di 80,32%, raggiunta a Villa Basilica (LU). In questa fascia di comuni 14 hanno raggiunto e superato l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata, 7 superano il 60% e 2 si posizionano sopra il 50%. goo.gl/8Rkdh5 Comune di Podenzana Comune di Casola in Lunigiana - MSComune di Mulazzo Comune di Licciana Nardi Comune di Faglia Comune Di Pescaglia Comune di Fosdinovo Comune Di Tresana Comune Di Filattiera Comune di Villa Basilica	3.532	5.800	450	12,74%
Prosegue il monitoraggio h24 del nido di tartaruga Caretta caretta, a cura dei volontari del WWF Livorno, presso la spiaggia del bagno Italia a Castiglioncello nel Comune di Rosignano Marittimo (LI). Stamani mattina sopralluogo di ARPAT per conto dell'Osservatorio Toscano della Biodiversità della Regione Toscana per l'acquisizione dei dati di temperatura dalla sonda (data logger) posizionata a 40 cm di profondità, poco distante dalla camera del nido. I volontari del WWF con il supporto scientifico di tartAmare sono molto impegnati nei turni di sorveglianza del nido e misurano più volte al giorno la temperatura della sabbia superficiale, a 30 e 40 cm di profondità a lato del nido. Arrivati al 55° giorno dalla deposizione delle uova (28 luglio) ed in attesa del momento della schiusa, è molto importante il monitoraggio della temperatura poiché esiste una relazione inversa tra la temperatura di incubazione (T _i °C) e i giorni di incubazione (I): la temperatura delle spiagge di deposizione è di solito compresa tra 26 e 35 °C. Invitiamo i cittadini o villeggianti che volessero dedicare un po' del loro tempo libero impegnandosi a partecipare ai turni di sorveglianza a mettersi in contatto con WWF Livorno. E' possibile scegliere i turni compilando il doodle https://doodle.com/poll/v23677dafv67kcl4	3.058	4.621	386	12,62%
Ulteriori informazioni sul monitoraggio del nido di tartaruga Caretta caretta che il 28 agosto era stato trasferito dalla spiaggia di Santa Lucia alla baia del Quercetano su http://www.apat.toscana.it/notizie/arpapnews/2018/12/11-18/monitoraggio-h24-nido-tartaruga-marina-castiglioncello7searctem-tartaruga%2520castiglioncello				
Iniziate oggi nel golfo di Piombino (LI) le immersioni tecnico-scientifiche degli operatori subacquei di ISPRA, ARPAT e dei vari partner del progetto Life Seposso LifeProject per verificare le condizioni del trapianto di Posidonia oceanica realizzato nel 2014 a Follonica nel golfo di Piombino come misura di compensazione dei danni legati al dragaggio per l'ampliamento del porto. Il progetto "SEPOSSO" ha l'obiettivo di aumentare l'efficienza della pianificazione e del controllo dei reimpianti di Posidonia oceanica, realizzati come opera di compensazione del danno indotto da opere e infrastrutture costiere soggette a Valutazione di Impatto Ambientale (V.I.A.). L'esito del trapianto è, ad oggi, ancora in fase di valutazione e le immersioni sul luogo del trapianto, effettuate per il progetto SEPOSSO, hanno l'obiettivo di aggiornare i dati sulle performance del trapianto e giungere alla definizione di specifici protocolli di monitoraggio. Numerose le iniziative in programma da oggi fino a venerdì 12 ottobre a Piombino: un evento cittadino che si terrà domani mattina, mercoledì 10 ottobre, dalle ore 11:00 alle 13:00 in Piazza Cappelletti a Piombino, per informare la popolazione sull'importanza e protezione dell'habitat a Posidonia oceanica; incontri nelle scuole ed una tavola rotonda con gli stakeholder che si terrà Venerdì 12 ottobre 2018, alle ore 9:30, presso la "SALA FORMAZIONE" - Centro Integrato Servizi Portuali Piazzale Premuda - Porto di Piombino. Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Settenzionale Porto di Piombino, Ispra - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale @Università degli studi di Roma "Torvergata", @Università di Palermo, @CNR di Castellammare del Golfo (Trapani), @SETIN srl Servizi Tecnici Infrastrutture @VESENDA srl.	1.468	2.151	184	12,53%
Nei comuni con popolazione dai 15.000 abitanti sino ai 29.999 presenti sul territorio delle province di Lucca, Massa-Carrara, Pisa e Livorno, la raccolta differenziata varia da una percentuale minima di 40,95% registrata a Cecina (LI) ad una massima del 78,01%, raggiunta a San Miniato (PI). 5 comuni superano il 65% di raccolta differenziata: San Miniato (PI), 78,01%, Ponsacco (PI) 76,16%, Altopascio (LI) 75,48%, Pietrasanta (LU) 71,96% e Pontedera (PI) 67,19. goo.gl/8Rkdh5 Comune di San Miniato Comune di Ponsacco Comune di Altopascio Comune Di Pietrasanta Comune Di Pontedera	5.705	10.217	709	12,43%
Monitoraggio h24 nido tartaruga marina a Castiglioncello (LI) Volontari cercati per partecipare al monitoraggio h24 del nido di tartaruga marina nella baia del Quercetano a Castiglioncello; indicazioni per partecipare ai turni di sorveglianza https://bit.ly/2MumDZR tartAmare, WWF, Comune di Rosignano Marittimo, Regione Toscana, Bagno Italia, WWF Livorno	6.460	9.524	775	12,00%

- [elenco post \(> 1.500 visualizzazioni\) in ordine decrescente di n. di visualizzazioni](#)
- [elenco post \(> 1.500 visualizzazioni\) in ordine decrescente di % di interazioni](#)



ARPAT

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