

Scheda 11



Gli indicatori delle attività di comunicazione e informazione Snpa

Il benchmarking delle attività svolte da parte delle varie componenti del Sistema nazionale a rete di protezione ambientale (Snpa), e di esse con realtà esterne confrontabili, costituisce un'opportunità importante per innescare circuiti virtuosi di confronto fra le diverse esperienze, in una logica che deve essere di collaborazione e miglioramento continuo.

Di questo sono pienamente convinti i componenti della Rete [`Comunicazione e informazione`](#) Snpa; per questo nel corso del 2017, in collaborazione con il gruppo di lavoro "Indicatori Snpa", hanno definito gli indicatori sui quali concentrarsi, consapevoli del fatto che per poter effettuare un benchmarking efficace è necessario prendere in considerazione numeri effettivamente confrontabili (cioè rilevati in modo omogeneo da tutte le realtà e rappresentino gli stessi fenomeni).

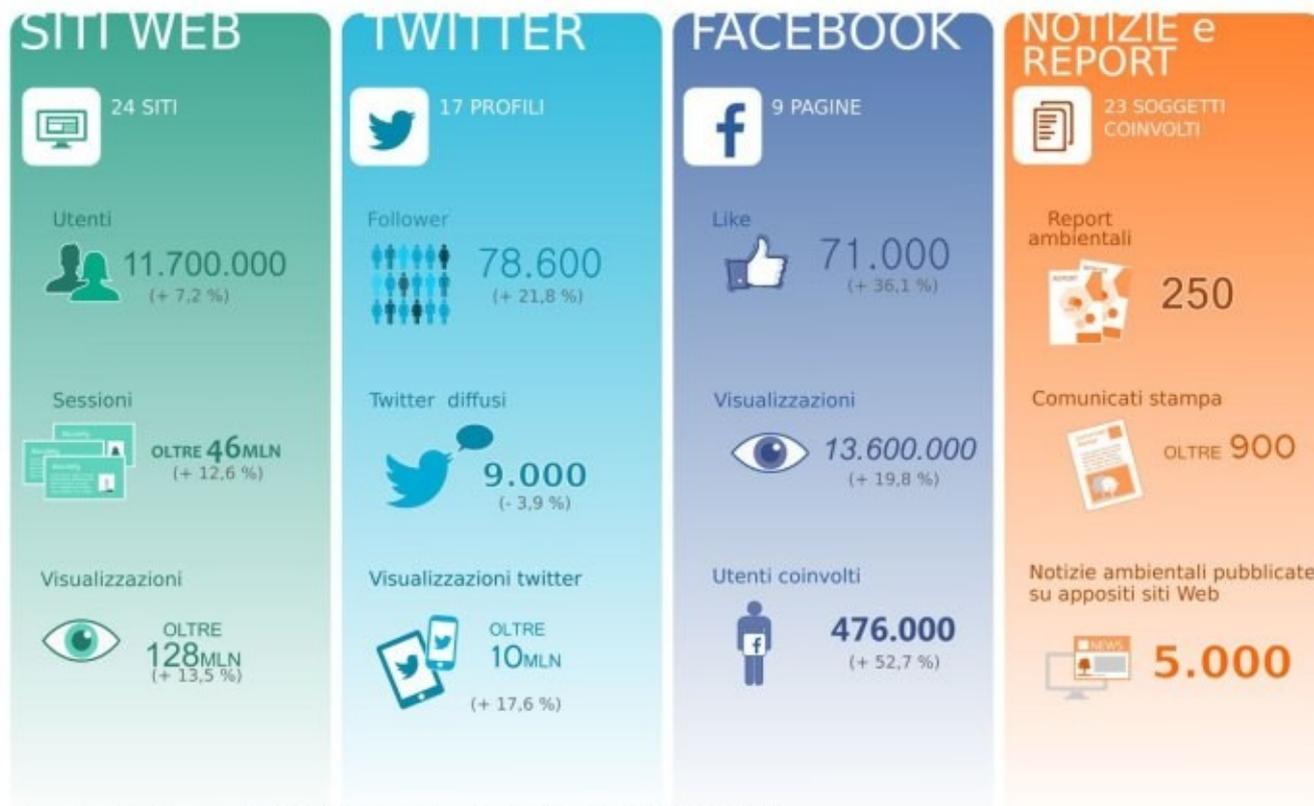
Il pacchetto di indicatori, ormai andato a regime, ed infatti, oltre ai dati 2017, [già nel gennaio 2019 erano disponibili i dati 2018](#), riguardano tre filoni di attività:

- siti Web
- social media
- informazione ambientale attraverso notizie e report pubblicati.

Per il momento non sono comprese le attività di relazioni con il pubblico, che sicuramente costituiscono una componente imprescindibile della comunicazione del Sistema, ma per ora i dati rilevati dalle singole agenzie non presentavano i necessari requisiti di omogeneità e quindi confrontabilità; su questo si dovrà ancora lavorare, in collaborazione con il gruppo che si occupa del progetto "SI-Urp", magari mettendo a disposizione di tutte le agenzie un data base, alimentabile via web, nel quale registrare tutti i contatti-

I dati riepilogativi relativi alle attività di comunicazione informazione integrate del Snpa

COMUNICAZIONE e INFORMAZIONE



Le percentuali fra parentesi si riferiscono alle variazioni tra gli anni 2018 e 2019

Fonte dei dati: Rete Comunicazione e Informazione SNPA Elaborazione: ARPAT 2019

I dati riepilogativi delle attività di comunicazione e informazione degli enti che compongono il Snpa

Il numero di visitatori sui **siti Web** è confrontabile per 21 siti su 24, in quanto i dati sono stati raccolti utilizzando lo stesso software (Google Analytics), mentre negli altri casi sono impiegati strumenti diversi (per il 2019 anche Arpa Friuli Venezia-Giulia e Arpa Molise hanno già installato lo stesso software, che è gratuito). Purtroppo questi prodotti forniscono risultati anche molto diversi, ad esempio Arpa Toscana, che da diversi anni utilizza in parallelo Awstats e Google Analytics sul medesimo sito Web, ha potuto constatare differenze anche nell'ordine di dieci volte (!) nei dati forniti dai due software.

Dai dati raccolti si evidenzia in modo nettissimo che vi è un evidente "effetto traino" per quelle agenzie che pubblicano le previsioni meteorologiche, che evidentemente rappresentano un contenuto molto ricercato.

Complessivamente si parla di **11 milioni** di visitatori dei siti Snpa per circa **123 milioni** di pagine visitate. Sono numeri considerevoli che evidenziano la rilevanza cruciale della comunicazione via Web. Da questo punto di vista è da sottolineare la pubblicazione del nuovo sito Web di Sistema il 21 novembre 2018 nel quale è stato integrato il sito AmbienteInforma.

Il secondo gruppo di indicatori riguarda il mondo dei social media, e in particolare Twitter e Facebook. Oramai è largamente condivisa la constatazione che la comunicazione sui social, anche per le realtà istituzionali e tecnico-scientifiche come

Scheda 11

quelle che compongono il Snpa, è imprescindibile. Come documentano tutte le ricerche in materia, [a partire dal Censis](#), ormai i social sono diventati un mezzo fondamentale di informazione per buona parte della popolazione, e in alcuni casi l'unico, con tutte le conseguenti problematiche in termini di fake-news. Tuttavia, l'aver consapevolezza della complessità di questo canale di comunicazione, non può esimerci dall'utilizzarlo, perché "abbandonare il campo", significherebbe rinunciare a "esserci" con un'informazione corretta e autorevole.

Snpambiente (account di Sistema), Ispra, AssoArpa e 14 agenzie hanno un loro account **Twitter**. Complessivamente, a fine 2018 erano quasi **79.000** le persone che seguivano i nostri tweet, per un totale di oltre **10 milioni** di visualizzazioni. In questo caso – come per Facebook – i dati sono certamente omogenei e confrontabili, in quanto rilevati con il software fornito dallo stesso Social.

Per quanto riguarda **Facebook**, le agenzie presenti sono decisamente in minor numero, solo 8 – oltre a Ispra. I numeri rilevati però ci permettono di osservare che sono quasi **73.000** le persone che ci seguono complessivamente, con oltre **2.700.000** utenti coinvolti e oltre **undici milioni** di post visualizzati. Da segnalare anche il "gruppo" AmbienteInforma, che contribuisce a costruire una "community" di coloro che sono attenti ai temi ambientali ed al lavoro del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente.

E' vero che Facebook è un social più "problematico", rispetto a Twitter, ma è sicuramente quello più frequentato da gran parte della popolazione (sempre secondo il Censis, "è utilizzato dal 35% degli italiani (e la percentuale sale al 48,8% tra i giovani)"). Anche su questo è auspicabile una riflessione e un impegno consapevole da parte del Sistema e delle sue singole componenti.

Per alcuni dati relativi ai Social è possibile anche un confronto con alcune realtà che operano nel nostro stesso ambito (Agenzia Europea per l'ambiente, Ministero dell'Ambiente e Legambiente).

I numeri mostrano come il Sistema non "sfigura" minimamente, anzi è in crescita rilevante. Si tratta di continuare con decisione sulla strada intrapresa.

Scheda 11

NOTIZIE – REPORT	ANNO 2018			ANNO 2017		
	n. notizie ambientali [notizie pubblicate nell'apposita sezione del sito Web]	n. comunicati stampa [comunicati pubblicati nell'apposita sezione del sito Web]	n.report ambientali pubblicati dall'Agenzia (annuali e/o tematici, a scala regionale - nazionale per Ispra)	n. notizie ambientali [notizie pubblicate nell'apposita sezione del sito Web]	n. comunicati stampa [comunicati pubblicati nell'apposita sezione del sito Web]	n.report ambientali pubblicati dall'Agenzia (annuali e/o tematici, a scala regionale - nazionale per Ispra)
Snambiente – AmbienteInforma	1.090	-	7	1.003	-	-
Ispra	440	65	50	309	25	66
Arta Abruzzo	56	65	9	70	20	19
Appa Bolzano	56	9	6	96	-	15
Arpa Basilicata	100	33	6	190	20	0
Arpa Calabria	252	84	10	91	122	34
Arpa Campania	71	27	-	40	16	
Arpae Emilia-Romagna	835	74	-	400	60	12
Arpa Friuli Venezia-Giulia	359	60	4	349	70	3
Arpa Lazio	9	1	4	7	0	1
Arpa Liguria	174	0	6	605	20	8
Arpa Lombardia	98	86	-	128	112	
Arpa Marche	48	0	0	42	0	9
Arpa Molise	5	0	1	12	0	1
Arpa Piemonte	479	61	5	472	50	3
Arpa Puglia	87	16	37	109	9	49
Arpa Sardegna	12	2	11	14	12	11
Arpa Sicilia	56	3	14	77	7	29
Arpa Toscana	374	57	29	566	84	24
Appa Trento	81	55	15	59	52	12
Arpa Umbria	14	22	13	11	35	5
Arpa Valle d'Aosta	63	6	8	62	4	8
Arpa Veneto	260	195	15	367	226	13
Totale Snpa	5.019	921	250	5.079	944	322

Infine, fra gli indicatori rilevati ce ne sono tre che riguardano l'offerta di informazione attraverso notizie, comunicati stampa e rapporti ambientali pubblicati on-line.

Anche in questo caso si tratta di numeri considerevoli, in quanto si parla di circa **6.000** fra notizie e comunicati, e **250** rapporti ambientali.

Da segnalare, anche in termini quantitativi, il ruolo assunto da AmbienteInforma – il notiziario di Sistema – che ha pubblicato nel 2018 oltre **mille** notizie.