

Servizi in rete

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE AMBIENTALE e RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI

Report anno 2022

1. L'INFORMAZIONE AMBIENTALE E LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELL'ARPAM NEL 2022

La legge istitutiva del Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale indica come fondamentale la missione di diffondere e comunicare i dati ambientali, come fonte ufficiale di riferimento per il buongoverno della risorsa Ambiente.

La condivisione e l'accessibilità dei dati ambientali sono infatti elementi fondanti della natura dell'Agenzia, da perseguire con una pluralità di strumenti tra loro integrati (sito web, report tematici e così via) per fornire informazioni rigorose a cittadine e cittadini, a istituzioni, a imprese, ad associazioni, a tutti coloro che abbiano necessità e desiderio di comprendere meglio lo stato e l'evoluzione del territorio in cui viviamo.

Nella convinzione che la "Trasparenza", e quindi la diffusione dei dati ambientali, oltre ad essere un obbligo, sia una modalità efficace per cercare di diminuire le occasioni di conflitti in campo ambientale, l'Agenzia si è impegnata con impegno e costanza anche nel corso dell'anno 2022 ad assicurare forme di comunicazione "a misura di cittadino", perseguendo l'efficacia delle sue azioni di informazione in termini di tempestività, accessibilità, comprensibilità e maggior possibile diffusione.

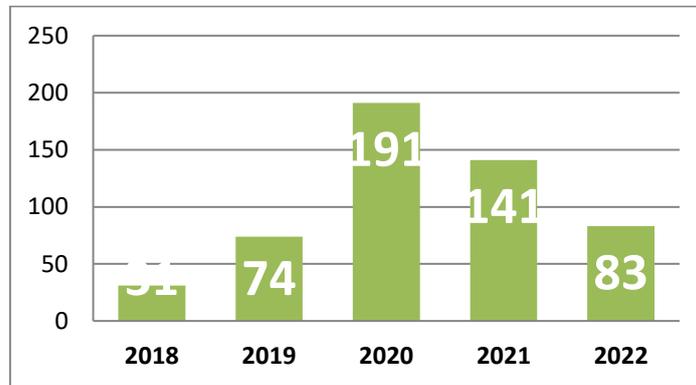
In questo report ARPAM, fornendo in trasparenza i dati che documentano i risultati ottenuti, ripercorre il cammino, le azioni e gli strumenti che hanno concretizzato gli obiettivi di comunicazione dell'Agenzia nel 2022, ricordando che i risultati che, come è giusto sia, non costituiscono un traguardo, ma ogni volta un nuovo punto di partenza, un'esperienza che diventa patrimonio per migliorare ancora.

2. IL SITO WEB ISTITUZIONALE

Il **sito web di ARPA Marche** ha visto proseguire nel 2022 azioni mirate a migliorare tutti i processi di tempestivo aggiornamento, in accordo con gli obblighi previsti dal D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i., dal D.lgs. n. 195/2005 in materia di informazione ambientale, dalla Legge 132/2016 istitutiva del SNPA e dalle ulteriori leggi vigenti in materia di informazione e comunicazione istituzionale.

L'ultima versione del sito istituzionale, rilasciata il 02/12/2019, ha a questo proposito realizzato l'accresciuto impegno informativo dell'Agenzia: l'anno 2020, in particolare, ha visto la home page ampliare particolarmente lo spazio dedicato alle **“Notizie in primo piano”** e agli **“Ultimi inserimenti”**, funzioni utili ad orientare la navigazione verso i più recenti aggiornamenti delle pagine interne.

Sito web: Andamento notizie pubblicate in home page 2018-2022

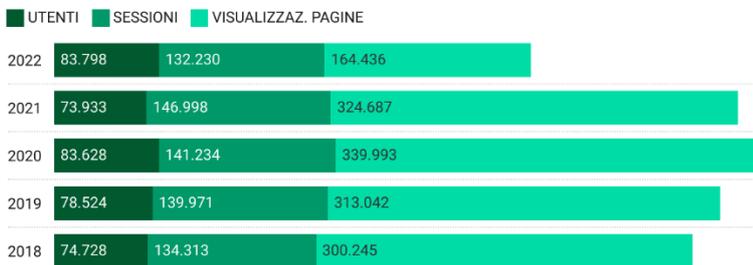


Come già evidenziato, di particolare impegno ed importanza è stata l'implementazione sul sito web della sezione dedicata agli **Indicatori Ambientali**, un menù a **dati aperti (accessibili e rielaborabili)** popolato a cadenza mensile e aggiornato annualmente, che presenta informazioni, dati e trend aggregati e dedicati all'andamento delle principali fonti di pressione ambientale e alla performance dell'Agenzia.

INDICATORE	screena anno 2021 / mese pubblicazione	scheda anno 2021 / mese aggiornamento	scheda anno 2022 / mese aggiornamento	prossimo aggiornamento
PERFORMANCE - PRESTAZIONI	===	gennaio 2021	febbraio 2022	febbraio 2023
QUALITÀ DELL'ARIA (PM10, PM2.5 e NOx)	===	febbraio 2021	febbraio 2022	febbraio 2023
POLLINI E SPORE	===	marzo 2021	marzo 2022	marzo 2023
ACQUE SUPERFICIALI INTERNE (Fiumi e laghi)	===	aprile 2021	aprile 2022	aprile 2023
RIFIUTI URBANI / RACCOLTA DIFFERENZIATA	===	aprile 2021	aprile 2022	aprile 2023
BALNEAZIONE	===	maggio 2021	maggio 2022	maggio 2023
ACQUE MARINO COSTIERE (Houtoraggio marino)	===	giugno 2021	giugno 2022	giugno 2023
OZONO (O3)	===	luglio 2021	luglio 2022	luglio 2023
CONSUMO DI SUOLO	===	luglio 2021	luglio 2022	luglio 2023
INQUINAMENTO ACUSTICO	===	agosto 2021	agosto 2022	agosto 2023
ACQUE SOTTERRANEE	===	settembre 2021	===	settembre 2024 (*)
CAMPI ELETTROMAGNETICI	dicembre 2020	settembre 2021	===	settembre 2023
SCARICHI IDRICI	dicembre 2020	ottobre 2021	ottobre 2022	ottobre 2023
ATTIVITÀ ISPETTIVA AIA - AUA	===	ottobre 2021	===	ottobre 2023
EMISSIONI IN ATMOSFERA	dicembre 2020	novembre 2021	===	novembre 2023
SITI CONTAMINATI	dicembre 2020	novembre 2021	novembre 2022	novembre 2023
AHMIANTO	dicembre 2020	dicembre 2021	dicembre 2022	dicembre 2023

Il **sito istituzionale** rappresenta quindi il maggior veicolo di comunicazione delle azioni, degli strumenti e delle politiche di trasparenza dell'Agenzia, sia in termini di attualità che di potenzialità; in questo senso, le statistiche di analisi di accesso al sito evidenziano un incremento del numero di utenti per **l'anno 2022 (83.798 utenti)** a fronte di una flessione del numero di sessioni e visualizzazioni di pagine, certamente correlata alla diminuzione del numero di notizie diffuse in home page nel medesimo anno.

SITO WEB - Serie storica 2018-2022



Fonte: ARPAM - Creato con Datawrapper

Andamento degli ingressi alla Sezione "Amministrazione Trasparente" nel periodo 2018-2022

(2018-2022) AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Accessi alla Home Page della sezione



Fonte: ARPAM - Creato con Datawrapper

Flessioni che, lungi dal rappresentare una diminuzione dell'interesse per le attività di comunicazione, vanno inserite nel quadro complessivo di un anno di "transizione" dell'Agenzia fino alla nuova Direzione Generale, incaricata dalla Regione Marche dal 1 settembre 2022, che già a partire da dicembre 2022 ha aperto in ARPAM un percorso di riqualificazione della funzione informativa anche attraverso l'individuazione di personale dedicato e l'avvio di una riflessione su nuovi progetti di informazione.

3. APP e SOCIAL NETWORKING

Non meno significativo è il livello di interazione con l'esterno attraverso l'account Twitter ufficiale dell'Agenzia, aperto il 12 novembre 2018, che nel corso dell'anno 2022 ha diffuso 345 tweet e incrementato i propri follower dai 681 dell'anno precedente ai 767 al 31/12/2021.

STATISTICHE TWITTER 2022										
ANNO	PERIODO	NUMERO TWEET (*)	VISUALIZZAZIONI	INTERAZIONI	MENZIONI	NUOVI FOLLOWER	RETWEET	MI PIACE	VISITE AL PROFILO	TOTALE FOLLOWER
2022	GENNAIO	52	16.500	355	4	18	70	110	2.412	699
2022	FEBBRAIO	52	11.100	334	6	13	86	164	1.413	712
2022	MARZO	50	8.853	323	12	12	80	112	2.074	724
2022	APRILE	24	4.919	189	8	8	37	56	642	732
2022	MAGGIO	37	7.326	262	8	8	72	93	1.281	740
2022	GIUGNO	17	3.077	161	6	3	29	56	979	743
2022	LUGLIO	9	2.489	79	3	9	17	43	685	752
2022	AGOSTO	11	2.435	97	-	10	17	31	971	762
2022	SETTEMBRE	28	3.839	198	5	5	37	89	1.733	767
2022	OTTOBRE	22	2.597	164	2	3	36	69	1.123	770
2022	NOVEMBRE	26	4.849	189	5	4	39	91	1.139	774
2022	DICEMBRE	17	1.997	116	3	7	20	46	517	767
TOTALE ANNO		345	69.981	2.467	62	86	540	960	14.969	

(*) esclusi retweet

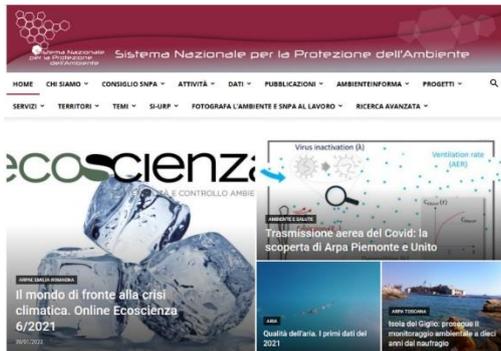
La presenza sul social networking è completata dal **Canale YouTube** dell'Agenzia, che al 31/12/2022 conta 124 video sull'ambiente e sulle attività dell'ARPAM che hanno ottenuto 17.184 visualizzazioni, e 97 iscritti.

Da ricordare infine la realizzazione delle **App "Odor.net"** (sistema di raccolta delle segnalazioni sui fenomeni odorigeni) e **"Arpa Marche"**, che consente di consultare direttamente da smartphone i dati e i bollettini su qualità dell'aria, balneazione, meteo (in collaborazione con la Regione Marche), Osteopsis cf. ovata, catasto RF.



4. IL PORTALE SNPA

Accanto alle iniziative individualmente poste in essere dall’Agenzia, occorre evidenziare e sottolineare che, a seguito della entrata in vigore della legge n. 132/2016, essa è pienamente inserita nel **Sistema Nazionale a Rete per la Protezione Ambientale SNPA** all’interno del quale, oltre a tutto quanto concerne l’armonizzazione



dei servizi erogati dalle ARPA/APPA e dall’ISPRA sull’intero territorio nazionale, è da dire che sono ormai giunte ad un particolare grado di completezza ed efficacia le attività di comunicazione e informazione, gestite dall’ **“Osservatorio sulla Comunicazione SNPA”** e dalla **Redazione del Portale Nazionale e della Newsletter “AmbienteInforma”** cui ARPA Marche partecipa attivamente.

Principali veicoli dell’informazione di Sistema sono la newsletter **“AmbienteInforma”** (che pubblica annualmente diverse migliaia di notizie di cui, nell’anno 2022, sono state 15, con circa 26.000 visualizzazioni, quelle direttamente o indirettamente riferite ad ARPA Marche), l’account Twitter di Sistema @SNPAmbiente ed il sito SNPAMBIENTE.IT.

I diversi canali, singoli e di Sistema, utilizzati dalle ARPA/APPA e ISPRA per la diffusione di notizie sulle attività dell’Istituto e di tutte le Agenzie dedicate alla protezione dell’ambiente rappresentano oggi, oltre gli scopi prettamente divulgativi, strumenti imprescindibili per la promozione della trasparenza di tutto il SNPA.

5. QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI IN RETE

ARPA MARCHE, ha messo a disposizione a partire dal 29 aprile 2020 un questionario di valutazione sul sito istituzionale compilabile online.

Il questionario è completamente anonimo e le risposte non sono trattate a livello nominale, ma elaborate statisticamente esclusivamente in forma numerica.

Nell'anno 2022 sono pervenute soltanto n. 2 risposte. L'esiguità del campione non consente di poterlo considerare come significativo per una valutazione dei servizi offerti.