

Servizi in rete

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE AMBIENTALE e RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI

Report anno 2023

1. L'INFORMAZIONE AMBIENTALE E LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELL'ARPAM NEL 2023

La produzione e la divulgazione dei dati ambientali costituiscono un fondamentale servizio pubblico, che l'Agenzia persegue all'interno della sua mission ponendo un'enfasi significativa sulla trasparenza e l'accessibilità.

Le informazioni ambientali prodotte dall'Agenzia, oltre a costituire un contributo essenziale nell'ambito dell'implementazione del Sistema Informativo Nazionale Ambientale (SINA), organismo pilastro per la diffusione su scala nazionale di tutte le informazioni territoriali raccolte, gestite e coordinate da ISPRA, sono puntualmente messe a disposizione dei cittadini, degli stakeholder, delle associazioni e degli enti pubblici e privati interessati.

La pubblicazione e la diffusione di dati e report tematici, realizzate attraverso diverse piattaforme web e media, rappresentano inoltre un veicolo cruciale per supportare in maniera tangibile le politiche regionali, al fine non soltanto di favorire la consapevolezza e la comprensione del contesto ambientale, ma di consolidare anche l'importante connessione tra la gestione dei dati e la formulazione di politiche mirate e sostenibili.

I dati prodotti da ARPA Marche e dal SNPA costituiscono infatti la fonte tecnica ufficiale di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni, fornendo un quadro affidabile e completo per la formulazione e l'attuazione, a qualsiasi livello, delle scelte e delle decisioni in materia di ambiente.

Per facilitare la diffusione e la fruizione di tali informazioni, ARPA Marche mette il proprio patrimonio informativo a disposizione di tutti i pubblici di riferimento attraverso il costante aggiornamento del **sito web** istituzionale¹, dove in particolare una sezione dedicata agli "**Indicatori Ambientali**"² presenta un **riepilogo annuale** dei dati regionali, focalizzandosi sulle principali fonti di pressione ambientale e sulle attività svolte dall'Agenzia. La sezione, accuratamente aggiornata e popolata con dati aperti, intende proporsi come risorsa preziosa e accessibile al pubblico più ampio.

Non manca a questo riguardo la produzione costante di **bollettini tematici**, mediante i quali ARPAM intende svolgere un ruolo essenziale nel mantenere la popolazione informata sulle condizioni ambientali. Attraverso i bollettini, aggiornati regolarmente e dotati, come in particolare nel caso della qualità dell'aria, di diverse funzionalità, l'Agenzia fornisce **in tempo reale** dettagli riguardo allo stato dell'aria, delle acque balneabili e dei livelli di polline, rappresentando un prezioso strumento per consentire a tutti di monitorare con facilità l'andamento delle condizioni ambientali nella regione.

La missione primaria dell'Agenzia è la protezione ambientale, un impegno cruciale finalizzato a garantire la tutela e la sicurezza del territorio e delle comunità che lo abitano, ma anche una missione che non si limita alla mera produzione di dati ambientali; essa si estende infatti ugualmente ad **iniziative di promozione e diffusione della cultura ambientale**, attuate in collaborazione con partner locali, regionali e nazionali e rivolte

¹ www.arpa.marche.it

² <https://www.arpa.marche.it/indicatori-ambientali>

ai cittadini di tutte le fasce d'età, che mirano a integrare le attività di controllo sancite dalla legge istitutiva con **azioni preventive**, promuovendo comportamenti responsabili e stili di vita orientati alla sostenibilità.

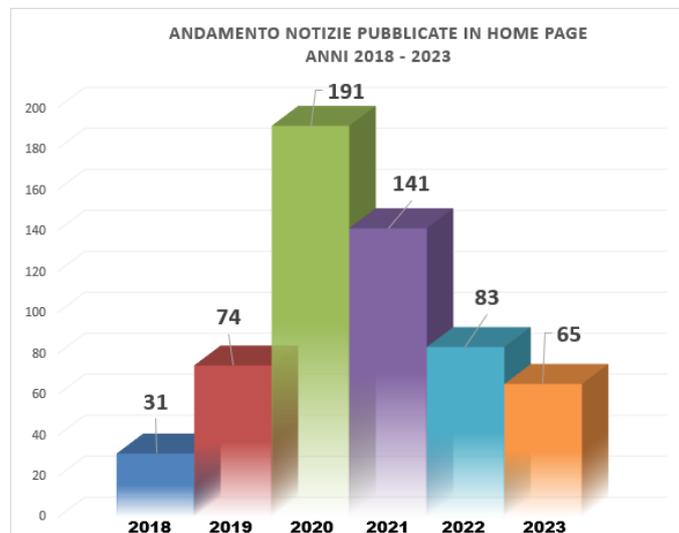
ARPA Marche progetta e realizza a questo fine anche azioni di educazione ambientale, collaborando con partner locali, regionali e nazionali con l'obiettivo di veicolare la **cultura della sostenibilità** sia all'interno che all'esterno dell'Agenzia, in una visione olistica della protezione ambientale che possa contribuire a creare un ponte significativo tra la rilevazione dei dati e le informazioni ambientali e la promozione dell'adozione di comportamenti e stili di vita sostenibili da parte di tutta la comunità.

Comunicare informazioni chiare e aggiornate riflette l'impegno di ARPAM nell'offrire **una finestra aperta sull'ambiente** e consentire a ogni cittadino di affrontare consapevolmente tutti i diversi aspetti dell'oggi più che mai complesso rapporto con le tematiche ambientali. Un atto di trasparenza, precisione e impegno, che ARPAM pone al servizio del valore pubblico e di tutta la comunità per preservare l'integrità del territorio e la salute dei suoi abitanti.

2. IL SITO WEB ISTITUZIONALE

Il sito web di ARPA Marche, veicolo informativo maggiormente rappresentativo dell'attività dell'Agenzia, vedrà proseguire anche nel presente triennio 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.

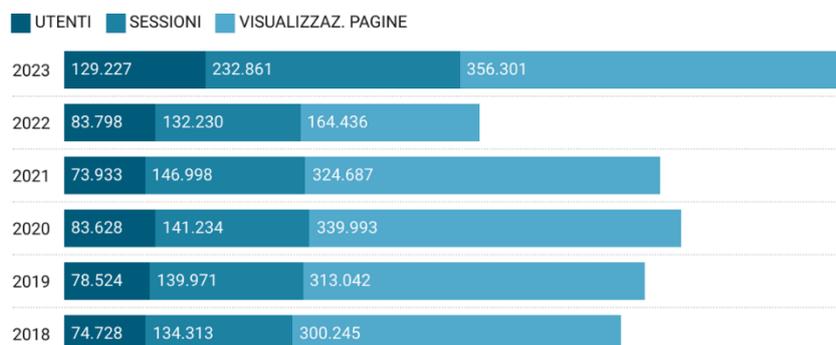
Figura 1. Sito web: Andamento notizie pubblicate in home page 2018-2023



Nonostante il trend in calo delle "News" pubblicate in home page del sito negli ultimi tre anni, rimangono allineate, se non in aumento, le statistiche complessive sugli accessi al sito, il numero degli utenti e le sessioni realizzate, a testimoniare l'interesse dell'utenza verso l'informazione ambientale qualificata operata dall'Agenzia.

Figure 2 e 3. Analytics sito web e visite alla sezione Amministrazione Trasparente

SITO WEB - Serie storica 2018-2023





Ulteriori informazioni relative all’analisi della consultazione del sito sono disponibili nel documento [“Monitoraggio annuale del sito internet istituzionale di ARPA Marche – Anno 2023”](#).

Nel triennio 2024-2026 è prevista anche l’implementazione di un progetto di revisione del layout della home page e di diverse sezioni del sito, progetto che - nelle sue linee generali - aveva costituito specifico obiettivo individuato nel corrispondente PIAO per l’anno 2023 al fine di meglio armonizzarne e sistematizzarne la capacità informativa e la messa a disposizione dei dati ambientali.

A questi ultimi in particolare è dedicata sul sito web una sezione riservata alla pubblicazione degli **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.

Figura 4. Dettaglio della sezione “Indicatori Ambientali”



Da rilevare infine che nel corso dell’anno 2023 ARPA Marche si è dotata per la prima volta del proprio **PIANO DI COMUNICAZIONE** (Determina n. 103 del 01/08/2023), strumento prioritario di individuazione delle strategie di comunicazione che l’Agenzia intende perseguire.

3. APP e SOCIAL NETWORKING

Non meno significativo è il livello di interazione con l'esterno attraverso l'account **X** (ex Twitter) ufficiale dell'Agenzia³, aperto il 12 novembre 2018, che nel corso dell'anno 2023 ha diffuso 213 tweet e incrementato i propri follower dai 767 dell'anno precedente agli 823 al 31/12/2023.

Figura 5. Dati riferiti al SN "X" – Anno 2023

STATISTICHE X (ex TWITTER) 2023									
ANNO	PERIODO	NUMERO TWEET (*)	VISUALIZZAZIONI	INTERAZIONI	NUOVI FOLLOWER	RETWEET	MI PIACE	TOTALE FOLLOWER	
2023	GENNAIO	20	3.582	165	5	35	68	772	
2023	FEBBRAIO	22	3.623	178	7	28	68	779	
2023	MARZO	25	4.421	233	6	55	106	785	
2023	APRILE	15	3.604	124	7	29	42	792	
2023	MAGGIO	6	1.368	77	-	13	22	792	
2023	GIUGNO	6	1.283	48	4	10	14	796	
2023	LUGLIO	9	1.189	117	10	17	24	806	
2023	AGOSTO	28	4.349	236	8	56	96	814	
2023	SETTEMBRE	15	1.799	131	5	22	42	819	
2023	OTTOBRE	24	1.850	122	-	21	41	819	
2023	NOVEMBRE	23	1.726	125	3	17	42	822	
2023	DICEMBRE	20	1.497	161	1	26	56	823	
TOTALE ANNO		213	30.291	1.717	56	329	621		

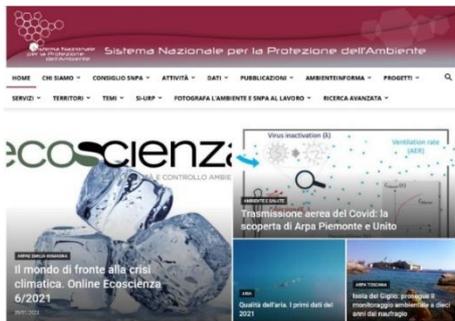
La presenza sul social networking è completata dal **Canale YouTube** dell'Agenzia, con 124 video sull'ambiente e sulle attività dell'ARPAM pubblicati che hanno ottenuto 20.692 visualizzazioni, e 104 iscritti.

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), Ostreopsis cf. ovata, catasto RF.

³ @ArpaMarche, raggiungibile all'indirizzo <https://twitter.com/ArpaMarche>. Social Media Policy consultabile all'indirizzo <https://t.co/eUw4ZvcThG>

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 nel 2023 ha ospitato 23 notizie direttamente riferite ad ARPA Marche), l’account Twitter di Sistema @SNPAmbiente ed il portale 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 DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

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 2023 sono pervenute soltanto n. 2 risposte al "vecchio" questionario e altrettante per la nuova versione, per un totale di n. 4 risposte.

Come nell'anno precedente l'esiguità del campione non consente di poterlo considerare come significativo per una valutazione dei servizi offerti.